

## **Rapport annuel 2020-2021 – Faits et points saillants**

### **Les chiffres – Cas reçus**

Total des cas reçus, 1<sup>er</sup> avril 2020-31 mars 2021 : 20 015

Établissements correctionnels : **3 691** (p. 16)

Municipalités : Questions générales – **2 281** (p. 24); Réunions à huis clos – **94** (p. 30)

Conseils scolaires : **569** (p. 34)

Universités : **213** et collèges : **200** (p. 38)

Organisme qui a suscité le plus de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario (**935** cas – p. 22)

Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes, et à propos des centres de justice pour la jeunesse : **1 402** (p. 40)

Cas reçus par l'Unité des services en français : **267** (p. 67)

Les 10 principaux organismes provinciaux et établissements correctionnels par nombre de cas :  
p. 77

**34 %** des cas réglés en une semaine, **50 %** réglés en deux semaines

### **Quoi de neuf en 2020-2021 – Tendances des plaintes et travail proactif**

- Des détenu(e)s qui étaient en isolement cellulaire complet et privé(e)s de services en raison des restrictions imposées par la COVID-19 ont reçu des soins de santé et pu suivre des programmes culturels/religieux, et ont obtenu des téléphones pour communiquer avec leurs proches et leurs avocats (pages 19-21).
- Un établissement correctionnel a modifié ses pratiques après que plusieurs détenus se sont plaints d'avoir été fouillés à nu dans le champ de vision des caméras de sécurité (p. 23).
- Plusieurs municipalités ont amélioré leurs communications publiques et fourni des réponses aux résident(e)s sur les procédures et processus locaux (p. 26).
- Le personnel de l'Ombudsman a communiqué des pratiques exemplaires aux municipalités sur les protocoles locaux de gestion des plaintes et la conduite des commissaires à l'intégrité (p. 27).
- L'examen effectué par l'Ombudsman au sujet de 160 plaintes concernant des règlements sur le bruit, relativement à des mosquées qui avaient diffusé l'appel à la prière du soir dans quatre municipalités pendant le Ramadan en 2020, a conclu que les municipalités avaient suivi des processus raisonnables (p. 28).
- Le personnel de l'Ombudsman a conseillé des municipalités pour garantir le respect de la transparence et des règles des réunions publiques lors de réunions par voie électronique. L'Ombudsman a enquêté sur 80 plaintes à propos de réunions à huis clos – soit le double de l'année précédente (p. 31).

- L'Ombudsman a signalé une lacune dans la *Loi sur les municipalités*, qui pouvait permettre aux membres d'un conseil de contourner les règles des réunions publiques par le biais de discussions virtuelles ou de courriels (p. 31).
- La Société d'évaluation foncière des municipalités a examiné sa base de données désuète et la façon dont elle traite les demandes de soutien aux écoles, à la suite de plaintes alléguant que des désignations de soutien aux conseils scolaires de langue française avaient été attribuées par défaut aux conseils scolaires de langue anglaise (p. 36).
- Plusieurs sociétés d'aide à l'enfance ont modifié leurs pratiques après que l'Unité des enfants et des jeunes, au Bureau de l'Ombudsman, a soulevé des plaintes concernant des appels passés à la police par ces sociétés pour lui demander d'intervenir auprès de jeunes placé(e)s sous leur garde (p. 42).
- Le personnel de l'Ombudsman a relevé des incohérences dans les établissements de justice pour la jeunesse, entre autres relativement à l'utilisation du gaz poivré et des normes d'enquêtes locales (p. 44).
- La sous-ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a reconnu que des mesures plus importantes auraient pu être prises pour s'assurer que les personnes bénéficiant de prestations étaient au courant de la prestation d'urgence allouée par la province en raison de la pandémie (p. 50).
- Le ministère des Transports a accepté d'informer l'Ombudsman de ses stratégies visant à résorber des arriérés massifs pour les examens de conduite, résultant des fermetures en raison de la pandémie (p. 54).
- Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec trois ministères (Services gouvernementaux, Santé et Transports) pour régler des plaintes au sujet de cartes d'identité qui n'étaient pas adaptées aux personnes ayant plusieurs prénoms (p. 60).
- La Commissaire aux services en français a fait part de ses préoccupations concernant le fait que l'information sur les nouveaux décrets d'urgence n'était pas communiquée en français (p. 69).

## Rapports publiés

Surveillance 911 (mai 2021) : Le ministère de la Santé a accepté chacune des 53 recommandations faites par l'Ombudsman pour améliorer les processus ministériels d'enquête sur les plaintes concernant les services d'ambulance (p. 57).

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français (décembre 2020) : Le gouvernement a accueilli favorablement les huit recommandations de la Commissaire Kelly Burke visant à améliorer la planification des services en français, et préconisant entre autres que chaque ministère soumette un plan et que la ministre des Affaires francophones présente un rapport annuel sur la mise en œuvre de ces plans, à compter de 2022. Le prochain rapport annuel de la Commissaire et ses recommandations seront publiés à la fin de 2021.

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : L'Ombudsman a publié 26 rapports et 11 lettres concernant des enquêtes sur 47 réunions dans 41 municipalités. Il a trouvé 8 réunions illégales, 10 violations de procédure, et a fait 30 recommandations de pratiques exemplaires. Ces rapports peuvent être consultés dans Réunions publiques : Recueil de cas, à [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca).

## **Le point sur les enquêtes**

### Enquêtes nouvelles et en cours

- Fermetures de centres de justice pour la jeunesse à Kenora et Thunder Bay (ouverte en mars 2021), p. 44.
- Coupures des programmes en français à l'Université Laurentienne (ouverte en juin 2021), p. 69.
- Surveillance des soins de longue durée durant la pandémie (ouverte en juin 2020), p. 58.
- Retards à la Commission de la location immobilière (ouverte en janvier 2020), p. 63.

### Le point sur des enquêtes précédentes sélectionnées

*Une question de vie ou de mort (2016)* : La plupart des recommandations clés de l'Ombudsman – dont l'élaboration d'un nouveau modèle de recours à la force privilégiant la désescalade plutôt que l'utilisation des armes, et davantage de formation obligatoire à la désescalade pour les forces de police partout dans la province – n'ont pas été mises en œuvre. L'Ombudsman examine si une enquête de suivi s'avère nécessaire (p. 17).

*Les oubliés de la surveillance (2017)* : La plupart des recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer le suivi des détenu(e)s placé(e)s en isolement ont été mises en œuvre, mais le gouvernement n'a toujours pas instauré la *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels*. Cette loi déterminerait de nouvelles limites au recours à l'isolement et imposerait des examens indépendants réguliers des placements (p. 22).

*Dans l'impasse (2016)* : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a appliqué 48 des 60 recommandations de l'Ombudsman pour améliorer les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui se trouvent en situation de crise. Toutefois, le personnel de l'Ombudsman a traité plus de 40 nouveaux cas en 2020-2021 concernant des adultes aux besoins particuliers complexes qui se trouvaient dans l'incapacité de trouver des placements – plusieurs de ces cas étant exacerbés par la pandémie (p. 51).

*Entre marteau et enclume (2005)* : Le personnel de l'Ombudsman continue de traiter des cas individuels où des parents d'enfants ayant des besoins particuliers complexes doivent renoncer à la garde de leurs enfants afin d'obtenir des soins pour eux. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires s'est engagé à examiner ses processus afin de déterminer les améliorations possibles et il a publié des directives à l'intention des organismes et des sociétés d'aide à l'enfance sur la façon d'aiguiller de tels cas (p. 51).

## **Faits saillants de cas individuels – Comment l'intervention de l'Ombudsman a aidé**

- Un détenu a obtenu l'accès à un nouveau compte téléphonique pour joindre son avocat après le décès de sa mère (p. 19).
- Un détenu qui n'avait pas reçu de consultation du personnel de santé mentale dans son établissement correctionnel depuis des mois a été mis en contact avec un psychiatre (p. 21).
- Une détenue transgenre qui s'était plainte d'être placée dans une unité de protection pour hommes a pu rencontrer une travailleuse sociale afin de discuter de son placement (p. 21).

- Un groupe de résident(e)s a reçu des remboursements pour des frais d'inspection de propriété qui n'étaient pas autorisés par les règlements de leur municipalité (p. 28).
- Un logement a été trouvé pour une mère célibataire de cinq enfants dont la demande avait été tout d'abord refusée en raison d'une dette qui remontait à 15 ans auparavant (p. 29).
- Un conseil scolaire est passé outre sa liste d'attente pour l'apprentissage en ligne afin de trouver une place pour l'enfant d'une femme immunodéprimée (p. 35).
- Un étudiant a reçu 11 600 \$ du RAFEO à la suite de la résolution d'un problème technique qui avait entraîné le rejet de ses demandes (p. 38).
- Une étudiante qui avait dû abandonner ses cours en raison d'une maladie mentale a obtenu le remplacement de sa note d'échec par un « abandon », et son université a révisé son processus d'appel des notes universitaires (p. 39).
- Un jeune pris en charge a obtenu un chien d'assistance et son centre de traitement a élaboré une nouvelle politique sur les animaux d'assistance (p. 47).
- Le Bureau des obligations familiales a créé un nouveau plan de paiement de pension alimentaire pour un homme qui avait perdu son entreprise en raison de la pandémie (p. 48).
- Les paiements de soutien aux personnes handicapées ont été rétablis après avoir été accidentellement coupés pour une femme qui ne parvenait pas à joindre sa travailleuse sociale (p. 50).
- Un père et ses deux enfants qui risquaient de se retrouver sans logis ont obtenu le rétablissement de leurs prestations d'Ontario au travail (p. 50).
- Des placements en établissement ont été trouvés pour deux adultes autistes atteints de troubles du comportement qui étaient hébergé(e)s dans des hôpitaux depuis plus de deux ans (p. 51).
- Une mère a reçu un remboursement de 1 100 \$ que le Bureau des obligations familiales avait saisi sur ses prestations de chômage, pour la pension alimentaire de ses enfants, car il s'est avéré que le père des enfants était décédé et que les enfants vivaient avec elle (p. 52).
- Le ministère de la Santé a modifié son système automatisé car des personnes qui avaient demandé des subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales avaient vu leurs demandes rejetées, mais avaient obtenu une allocation d'hébergement, et ceci sans explication (p. 57).
- Une femme a reçu près de 700 \$ pour des paiements non effectués par le Programme provincial d'appareils et accessoires fonctionnels, car ses chèques avaient été retournés comme non distribuables (p. 59).
- Le ministère de la Santé de l'Ontario s'est engagé à veiller à ce que les accords avec des tiers comprennent des dispositions sur les services en français après avoir appris qu'une voyageuse ayant subi un dépistage de COVID-19 à l'aéroport Pearson de Toronto n'avait pas été servie en français (p. 70).
- Après s'être plaint pendant quatre ans du bruit excessif d'une usine voisine, un homme a été informé par des fonctionnaires de la province que le bruit dépassait effectivement les normes provinciales et qu'une enquête était en cours (p. 72).