

**Ombudsman reports on first year of expanded mandate;
pledges continued effectiveness as agent of positive change
*Annual Report 2015-2016***

(November 2, 2016 – TORONTO) Ontario Ombudsman Paul Dubé today released the first annual report of his office's new, expanded mandate, which was doubled in the past year to include more than 1,000 public sector organizations – provincial government bodies, municipalities, universities and school boards.

"I am committed to making this office more effective than ever as an agent of positive change, by working with stakeholders, diligently investigating complaints and systemic issues, and vigorously promoting fairness and good governance," the Ombudsman writes in the report, which reviews the work of his office for the past fiscal year (22,118 public complaints received between April 1, 2015-March 31, 2016) as well as significant developments in the subsequent six months.

Since Mr. Dubé began his five-year term as Ombudsman in April 2016, his office has launched two new systemic investigations and released reports on two others. The new investigations involve procurement practices in the city of Brampton and school busing problems in Toronto; the reports recommended significant changes to police de-escalation training and to services for adults with developmental disabilities who are in crisis.

"In total, all 82 of our recommendations were accepted, many of which have the potential to save lives," he writes in today's report. As well, Mr. Dubé recently made two public submissions calling for legislative reform, including the abolition of unlimited segregation of inmates in Ontario jails, and stronger civilian oversight of police.

Establishing relationships with new stakeholders in 444 municipalities, 21 universities and 82 school boards and school authorities drove the office's work this year, the Ombudsman states in the report. "This experience has underlined, for all of us, the importance of ensuring that who we are and what we do is clear to all Ontarians."

To that end, Mr. Dubé's report outlines the role, mission and processes of the Ombudsman, and categorizes significant cases and trends by topic, with the highest volume of complaints (34%) relating to "law and order" (policing and prisons), followed by social services (17%), education (12%), and municipalities (8%), among others.

The Ombudsman's office seeks to resolve cases at the local level without formal investigation wherever possible, and meets regularly with senior public sector officials to flag complaint trends and nip problems in the bud, Mr. Dubé notes. For example, in handling 4,051 complaints about provincial correctional facilities, Ombudsman staff prioritized cases relating to health and safety. They tracked 186 complaints about segregation (solitary confinement), 2,500 about inmate health care, and 300 about lockdowns – and monitored the response of the institutions and Ministry of Community Safety and Correctional Services to these issues.

Similarly, Ombudsman managers met regularly with the leadership of the Family Responsibility Office (FRO) and the Ontario Disability Support Program, which drew 1,025 and 843 cases respectively in 2015-2016 – more than any other provincial organizations. Although the report cites several cases where Ombudsman staff intervention resolved errors by these bodies, it also praises recent improvements due to changes at the Deputy Minister and Assistant Deputy Minister levels of the Ministry of Community and Social Services, particularly related to the FRO.

In the education sector, school boards accounted for more cases (398) than provincial bodies like the Ontario Student Assistance Program (155), colleges of applied arts and technology (137) or universities (92), although school board cases were only within the Ombudsman's mandate for seven months of fiscal 2015-2016, and universities for three. The most common topics of complaints about school boards were staff conduct, special education and transportation. Although only one formal investigation relating to school boards has been launched to date, the report cites several examples where Ombudsman intervention prompted boards to improve their processes or policies.

In the new jurisdiction of municipalities, the conduct of municipal politicians was by far the most common concern brought to the Ombudsman – of 918 cases between January 1 and March 31, 266 related to councils and committees. The Ombudsman's office has recommended that municipal legislation – now under review – make codes of conduct and integrity commissioners mandatory, and clarify the rules for closed meetings, which the Ombudsman also investigates in some 218 municipalities.

"It is an exciting time to be at Ombudsman Ontario as we chart our course into new waters," Mr. Dubé writes, noting that he will continue to emphasize a collaborative approach in the years ahead. "We are building relationships to enhance the trust and credibility stakeholders have in the office, which will help us solve even more problems and enhance governance for the people we all serve."

Aussi disponible en français

Full report, backgrounders and video of the Ombudsman's 2 p.m. news conference can be found at www.ombudsman.on.ca

For further information, please contact:

Linda Williamson, Director of Communications, 416-586-3426, williamson@ombudsman.on.ca

**L'Ombudsman dresse le bilan de la première année du mandat élargi
de son Bureau; s'engage à poursuivre sur la voie de l'efficacité
en tant qu'agent de changement positif
*Rapport annuel 2015-2016***

(Le 2 novembre 2016 – TORONTO) L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a rendu public aujourd'hui le premier rapport annuel de son Bureau depuis l'élargissement de son mandat, dont la portée a doublé l'an passé pour inclure plus de mille organisations du secteur public – organismes du gouvernement provincial, municipalités, universités et conseils scolaires.

« Je suis déterminé à faire de ce Bureau un agent de changement positif plus efficace que jamais, en travaillant avec les parties prenantes, en enquêtant avec diligence sur les plaintes et

les problèmes systémiques, et en faisant avec force la promotion de l'équité et de la bonne gouvernance », écrit l'Ombudsman dans ce rapport, qui présente le travail de son Bureau au cours de la dernière année financière (22 118 plaintes du public reçues du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, ainsi que les évolutions majeures des six mois suivants.

Depuis que M. Dubé a commencé son mandat quinquennal d'Ombudsman en avril 2016, son Bureau a ouvert deux nouvelles enquêtes systémiques et a publié des rapports sur deux autres grandes enquêtes. Les nouvelles enquêtes portent sur les méthodes d'approvisionnement de la Ville de Brampton et sur les problèmes de transport scolaire à Toronto; les rapports ont recommandé d'importants changements dans la formation à la désescalade donnée aux policiers, ainsi que dans les services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise.

« Au total, nos 82 recommandations ont toutes été acceptées, dont beaucoup ont le potentiel de sauver des vies », écrit-il dans le rapport publié aujourd'hui. De plus, M. Dubé a fait récemment deux présentations publiques pour préconiser des réformes de loi, dont l'abolition de l'isolement de durée indéterminée des détenus dans les prisons de l'Ontario, et le renforcement de la surveillance civile sur la police.

L'établissement de relations avec de nouveaux intervenants dans les 444 municipalités, les 21 universités et les 82 conseils et autorités scolaires a été au cœur de notre travail cette année, déclare l'Ombudsman dans son rapport. « Cette expérience a souligné, pour nous tous, combien il importe de garantir que tous les Ontariens comprennent clairement qui nous sommes et ce que nous faisons. »

Dans cet objectif, le rapport de M. Dubé présente le rôle, la mission et les processus de l'Ombudsman, en catégorisant les principaux cas et tendances par sujet, le plus grand nombre de plaintes (34 %) venant du secteur « loi et sécurité » (services de police et prisons), suivi des services sociaux (17 %), de l'éducation (12 %) et des municipalités (8 %), entre autres.

Le Bureau de l'Ombudsman s'efforce de régler les cas au palier local, sans enquête officielle dans toute la mesure du possible, et rencontre régulièrement de hauts dirigeants du secteur public pour signaler les tendances de plaintes et étouffer les problèmes dans l'œuf, précise M. Dubé. Par exemple, pour traiter les 4 051 plaintes à propos des établissements correctionnels provinciaux, le personnel de l'Ombudsman a donné la priorité aux cas se rapportant à la santé et à la sécurité. Il a suivi 186 plaintes sur l'isolement cellulaire, 2 500 sur les soins de santé pour les détenus, et 300 sur le confinement aux cellules – et il a fait un suivi de la réponse apportée à ces problèmes par les établissements et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

De même, la direction du Bureau de l'Ombudsman rencontre régulièrement les responsables du Bureau des obligations familiales (BOF) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui ont fait l'objet de 1 025 et 843 cas respectivement en 2015-2016 – soit plus que tout autre organisme provincial. Bien que le rapport cite plusieurs cas où l'intervention du personnel de l'Ombudsman a permis de rectifier des erreurs faites par ces organismes, il salue aussi les récentes améliorations résultant de changements au niveau de la sous-ministre et des sous-ministres adjoints, au ministère des Services sociaux et communautaires, tout particulièrement en ce qui concerne le BOF.

Dans le secteur de l'éducation, les conseils scolaires ont représenté plus de cas (398) que des organismes provinciaux comme le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de

l'Ontario (155), les collèges d'arts appliqués et de technologie (137) ou les universités (92), bien que les conseils scolaires n'aient été placés sous la surveillance de l'Ombudsman que pendant sept mois de l'année financière 2015-2016, et les universités pendant trois mois. Les sujets les plus courants de plaintes à propos des conseils scolaires étaient la conduite du personnel, l'éducation de l'enfance en difficulté et les transports. Bien qu'une seule enquête officielle ait été ouverte au sujet des conseils scolaires jusqu'à présent, le rapport cite plusieurs exemples où l'intervention de l'Ombudsman a incité des conseils scolaires à améliorer leurs processus ou leurs politiques.

Dans le nouveau secteur de la surveillance des municipalités, la conduite des politiciens municipaux a été de loin la préoccupation la plus courante signalée à l'Ombudsman – sur les 918 cas reçus du 1^{er} janvier au 31 mars, 266 avaient trait à des conseils et des comités. Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé que les textes de loi sur les municipalités – qui font actuellement l'objet d'un examen – rendent obligatoires les codes de conduite et les commissaires à l'intégrité, et clarifient les règles des réunions à huis clos, sur lesquelles l'Ombudsman enquête aussi dans quelque 218 municipalités.

« C'est tout à fait passionnant d'être actuellement au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, alors que nous traçons une nouvelle voie d'avenir », écrit M. Dubé, en soulignant qu'il continuera de mettre l'accent sur une approche collaborative dans les années à venir. « Nous créons des relations propres à renforcer la confiance et la crédibilité que nous accordent les intéressés, ce qui nous permettra de régler encore plus de problèmes et de renforcer la gouvernance pour les gens au service desquels nous travaillons tous. »

Also available in English

Le rapport complet, les fiches d'information et la vidéo de la conférence de presse de l'Ombudsman à 14 h se trouvent en ligne à www.ombudsman.on.ca.

Pour plus de renseignements, communiquez avec :
Linda Williamson, Directrice des communications, 416-586-3426, williamson@ombudsman.on.ca