

André Marin reçoit le prix d'excellence de l'Association du barreau de l'Ontario pour son œuvre dans le domaine du droit public

L'ombudsman de l'Ontario André Marin a reçu de l'Association du Barreau de l'Ontario le prix d'excellence Tom Marshall 2009 pour son œuvre en droit public, lors d'une cérémonie tenue à Toronto le 27 avril dernier, dans le cadre du dîner annuel du groupe Secteur public de l'ABO. Le prix souligne les réalisations remarquables de M. Marin dans la pratique du droit du secteur public en Ontario.

« Grâce à l'œuvre d'André, et au travail de son personnel auquel il inspire l'excellence, nombre de nos concitoyens démunis, maltraités, abandonnés et malades – les membres les plus vulnérables de notre société – jouissent d'une meilleure qualité de vie », a déclaré Dave Paciocco, professeur de droit à l'Université d'Ottawa, dans son hommage à M. Marin lors de la cérémonie. « C'est pour cela qu'à mon avis, le choix d'André Marin comme récipiendaire du prix Tom Marshall honore non seulement André, mais aussi le prix lui-même. »

Au cours des 12 dernières années, M. Marin a agi à titre d'agent de changement à l'égard de la responsabilisation des institutions publiques. Détenant le titre d'Ombudsman de l'Ontario depuis avril 2005, M. Marin est surtout connu pour



Tom Marshall C.R. et l'ombudsman André Marin

ses enquêtes systémiques largement médiatisées qui ont suscité de grandes réformes gouvernementales et qui ont aidé des millions d'Ontariens, des nouveau-nés fonciers, en passant par les joueurs de loterie.

« Pourquoi je me donne tant de mal? », s'est demandé M. Marin dans son discours d'acceptation. « Qu'il s'agisse de la police, des forces armées ou du gouvernement provincial, j'ai la conviction intime que ces organes ne sont pas là pour servir leurs propres intérêts. Ils ont été créés pour servir les citoyens. Le public attend beaucoup des

contrôles mis en œuvre pour veiller à la bonne marche du système. Si nous ne prenons pas de front les problèmes que nous rencontrons en tant que chien de garde du système, nous ne ferions qu'aggraver les choses. Mais ce n'est pas tout de prendre conscience du problème. Nous devons aussi formuler des solutions viables. » Le prix a été nommé en l'honneur de Thomas C. Marshall, C.R., qui a agi à titre de conseiller pendant plus de trente ans auprès du ministre du Procureur général de l'Ontario et qui est reconnu pour son travail dans le cadre des dossiers qui font jurisprudence à la Cour suprême du Canada.



le rapport annuel

... à paraître en juin

L'ombudsman déposera son rapport annuel à l'Assemblée législative en juin prochain, et tiendra une conférence de presse où il sera question des enquêtes récentes ou nouvellement entamées de l'équipe SORT. Le dépôt sera suivi d'une édition spéciale du Chien de garde qui présentera, entre autres, les faits saillants du rapport. Pour connaître tous les détails et télécharger des documents multimédias, reportez-vous au site Web de l'ombudsman de l'Ontario : www.ombudsman.on.ca. Vous en aurez aussi des échos par Facebook et Twitter.

L'enquête sur le RLISS tire à sa fin: 60 nouvelles plaintes et demandes depuis mars

L'enquête de l'équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman (EISO) sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé d'Hamilton Niagara Haldimand Brant (RLISS HNHB) devrait prendre fin cet été.

Depuis le début de l'enquête, en mars, l'EISO a reçu 60 nouvelles plaintes et demandes et tenu plus de 30 entrevues individuelles avec des résidents, des médecins, des représentants de groupes communautaires, des agents et des membres du conseil d'administration du RLISS, des politiciens municipaux et des professionnels de la santé.

Suite page 2...

Trouvez-nous
sur:



twitter

facebook

Abonnez-vous au Chien de Garde:
lechiendegarde@ombudsman.on.ca

Dans ce Numéro:

- | | |
|--|------------|
| L'enquête sur le RLISS et les hôpitaux | .. Pg. 1-2 |
| L'enquête d'Oshawa: <i>Piratage de notre propriété</i> | .. Pg. 3 |
| L'enquête sur les loteries crée des remous | .. Pg. 4 |

L'enquête sur le RLISS suite de la page 1...

Il s'agit de la première enquête de l'ombudsman sur un des 14 RLISS de la province, ces organismes chargés de planifier, de financer et d'intégrer le système de soins de santé local, qui déboursent annuellement quelque 20 milliards de dollars à des professionnels de la santé locaux. L'enquête ne se penchera pas sur les questions de financement ni sur les plans de réorganisation des hôpitaux ou des services de santé. Elle se concentrera plutôt sur le degré de consultation publique et de concertation avec la collectivité du RLISS dans l'exercice de ses fonctions.

L'ombudsman a déclenché l'enquête sur le RLISS HNHB après avoir reçu 37 plaintes alléguant que le RLISS n'honorait pas son mandat de concertation avec la collectivité. Ces plaintes portaient sur le Plan d'accès aux meilleurs soins, déposé par Hamilton Health Sciences, et sur le Plan d'amélioration des hôpitaux, proposé par Niagara Health System.

L'Ombudsman de l'Ontario a désormais le pouvoir de faire enquête sur l'Association des soins de santé de Quinte

Le Ministre de la Santé et des Soins de longue durée, David Caplan, a annoncé que M. Graham cott a été nommé superviseur du centre, et que M. Scott relève directement du ministère.

L'Association des soins de santé de Quinte comprend les hôpitaux Belleville General, North Hastings, Prince Edward County Memorial et Trenton Memorial.

Bien que les hôpitaux de l'Ontario ne relèvent pas généralement de la compétence de l'Ombudsman, la situation est différente quand le gouvernement en prend directement le contrôle, parce que l'Ombudsman a le droit de regard sur le ministère de la Santé.

L'Ontario est la seule province au Canada où l'Ombudsman n'a pas pour mandat de surveiller les hôpitaux. Pourtant, le bureau de M. Marin reçoit chaque année de nombreuses plaintes graves à propos des hôpitaux, sur lesquelles il ne peut pas enquêter. Du 1 avril 2007 au 31 décembre 2008, son bureau a reçu 276 plaintes à propos des hôpitaux.

Les plaintes relatives à ces hôpitaux et tout service ou organisme gouvernemental provincial peuvent être faites au Bureau de l'Ombudsman, en appelant le 1-800-263-1830, ou en remplissant un formulaire en ligne à www.ombudsman.on.ca.



facebook



Y a-t-il moyen que l'ombudsman enquête sur les hôpitaux?

L'ombudsman peut enquêter sur les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et les hôpitaux qui relèvent du gouvernement provincial, mais pas sur les hôpitaux en général? Pourquoi pas?

Dans une discussion récemment lancée sur la page:

<< Facebook de l'ombudsman de l'Ontario >>

un citoyen explore les motifs qui empêchent l'ombudsman de faire enquête sur les hôpitaux, et cherche les moyens de contourner ces restrictions. En voici un extrait :

QUESTION: Pourquoi le gouvernement ontarien n'élargit-il pas le mandat de l'ombudsman à la surveillance des hôpitaux de l'Ontario? Qu'est-ce que cela représente pour les Ontariens? Comment en est-on arrivé à cette décision? Que fait l'ombudsman en ce moment pour redresser la situation? Par quels moyens le public peut-il intervenir dans ce processus, et faire en sorte que les pratiques négligentes de nos hôpitaux fassent l'objet d'enquêtes adéquates? Combien de victimes faudra-t-il encore déplorer avant que les choses changent?

OMBUDSMAN DE L'ONTARIO: Depuis la création de la fonction d'ombudsman de l'Ontario, en 1975, les ombudsmans de l'Ontario ont toujours réclamé le mandat de surveiller les hôpitaux. Malheureusement, l'Ontario reste la SEULE province canadienne où les hôpitaux (et aussi les établissements de soins de longue durée, d'ailleurs) ne sont pas du ressort de l'ombudsman. L'ombudsman André Marin a souligné ses préoccupations à cet égard dans de nombreuses déclarations publiques ainsi que dans les deux derniers rapports annuels de l'organisme. Et cette question sera encore à l'ordre du jour du prochain rapport annuel à paraître en juin prochain. Le motif invoqué pour cette disparité est surtout de nature historique : La Loi sur l'ombudsman stipule que le mandat de ce dernier s'exerce sur les « organismes gouvernementaux ». Or les hôpitaux ont été exclus de cette définition parce qu'ils possèdent leurs propres conseils d'administration élus. Cette anomalie s'étend aussi aux sociétés d'aide à l'enfance et aux autres segments du secteur MUSH (municipalités, universités, écoles, hôpitaux) qui échappent à la surveillance de l'ombudsman. À l'heure où les hôpitaux dépensent plus 17 milliards \$ de fonds publics par année et prennent littéralement des décisions de vie ou de mort qui concernent tous les Ontariens, il va sans dire que ce dossier est loin d'être réglé. Le bureau de l'ombudsman continue de recevoir des centaines de plaintes concernant les hôpitaux, mais il ne peut pas les traiter, bien qu'il ait aidé de nombreux Ontariens aux prises avec des problèmes liés aux soins de santé, puisque le ministère de la Santé, lui, relève bien du mandat de l'ombudsman.

Pour participer à cette discussion – ou en lancer une nouvelle –, visitez notre page Facebook. Les commentaires, qu'ils soient en français ou en anglais, sont toujours les bienvenus.

Le point sur l'enquête sur les lois « Sunshine » : Compte-rendu des enquêtes récentes concernant les réunions à huis clos

L'Ombudsman censure Oshawa pour le « piratage » de son rapport

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a déposé un rapport le 27 avril signalant aux municipalités qu'elles doivent respecter la loi quand elles retiennent les services de son bureau. Dans son rapport, Piratage de notre propriété, l'Ombudsman a conclu que le manquement de la Ville d'Oshawa à coopérer avec son Bureau était contraire à la loi. Récemment, l'Ombudsman a enquêté sur une plainte disant qu'un comité du conseil municipal d'Oshawa s'était réuni à huis clos, contrairement à la règle, en mai dernier pour une séance « d'éducation et de formation » avec les représentants d'une entreprise de recyclage qui avait fait l'objet de plaintes en raison des odeurs provenant de ses installations. Les discussions privées ont porté sur l'installation de compostage de cette entreprise et sur ses plans d'aménagement potentiel. L'Ombudsman a conclu que la réunion avait été au-delà des limites permises pour une séance « d'éducation et de formation » à huis clos, et qu'elle était donc illégale. Il a remis un rapport final à la Ville d'Oshawa en mars. Il a alors appris qu'Oshawa avait ignoré ses instructions de confidentialité du document, manquant ainsi à ses promesses et enfreignant la loi. Le maire et l'avocat de la municipalité ont refusé de renvoyer à l'Ombudsman les exemplaires de son rapport préliminaire confidentiel. Ils ont tenté un « jeu de frousse » juridique, mettant son bureau au défi de prendre la voie d'un litige inutile et coûteux, a dit M. Marin.

Lire le rapport de l'EISO ici. Lire le rapport sur l'enquête d'Oshawa ici.

Canton de Baldwin

L'Ombudsman de l'Ontario André Marin a recommandé que plusieurs changements soient apportés aux pratiques ayant cours dans le canton de Baldwin ainsi qu'à son règlement établissant les procédures, après qu'une enquête effectuée par son équipe d'intervention relative aux réunions publiques (OMLET) a déterminé qu'il y avait eu violation des dispositions sur les réunions publiques de la Loi sur les municipalités en juillet 2008. Le canton a coopéré pleinement à l'enquête et a accepté l'ensemble des six recommandations de l'Ombudsman.

Lire le rapport ici.

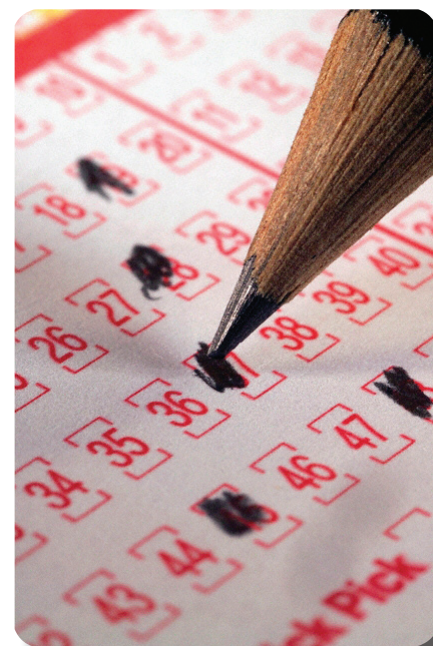
Les municipalités d'Ajao et de Clarence-Rockland choisissent l'ombudsman comme enquêteur sur les réunions à huis clos

Deux municipalités – Clarence-Rockland et Ajax – ont récemment renoncé à renouveler leur contrat avec des firmes d'enquête sur les réunions à huis clos pour confier ce mandat à l'ombudsman de l'Ontario. Un rapport d'étude interne du conseil municipal d'Ajao a comparé les bilans respectifs de la Local Authority Services (LAS) – une filiale de l'Association des municipalités de l'Ontario qui recrute des enquêteurs en sous-traitance – et du bureau de l'ombudsman. Dans le rapport, on indique que « toutes les enquêtes effectuées à ce jour, indépendamment de l'enquêteur chargé du dossier, ont été menées de façon objective et équitable », et que les recommandations faites étaient « raisonnables et cohérentes ». Ce rapport ajoute qu'une étude des méthodes de l'ombudsman, menée sur une période d'un an, révèle que les recommandations faites étaient « de bonne foi », et « pertinentes au contexte de l'administration municipale ». Les auteurs du rapport soulignent le fait que le bureau de l'ombudsman a constitué réalisé une « vaste collection de documents d'information » concernant la loi « Sunshine », et que ceux-ci « s'avèrent tout à fait pertinents au contexte municipal ». En ce qui a trait à Clarence-Rockland, en mars dernier, le conseil municipal a décidé par voie de vote de recourir à l'ombudsman après avoir dû déboursier 3 000 \$ pour les services d'un enquêteur indépendant.

Note :

En vertu de la Loi sur les municipalités, communément appelée « lois Sunshine », les citoyens peuvent porter plainte si le conseil municipal ou un comité de ce dernier tient une réunion à huis clos. L'ombudsman enquête sur de telles plaintes touchant environ 190 municipalités. Pour de plus amples renseignements au sujet des enquêtes en vertu de la loi Sunshine, ou pour vous procurer notre guide intitulé « Guide des réunions ouvertes au public », reportez-vous à : www.ombudsman.on.ca.

L'enquête sur les loteries crée des remous jusque chez nos voisins du sud



L'enquête menée en 2007 par l'ombudsman sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) a attiré l'attention des médias et des autorités des États-Unis.

Un rapport publié le 21 avril par l'ombudsman de l'Iowa révèle des fraudes et des vols perpétrés par les détaillants du réseau de loteries de l'Iowa. Dans son rapport intitulé *Taking Chances on Integrity: An Investigation into the Iowa Lottery* (*On ne joue pas avec l'intégrité – Enquête sur les loteries de l'Iowa*), l'ombudsman Bill Angrick cite souvent les enquêtes de l'ombudsman de l'Ontario, qu'il considère comme un élément déclencheur de l'enquête de l'État de l'Iowa.

« Notre enquête a été inspirée par une lecture de rapports d'enquêtes menées par des ombudsmans canadiens sur les loteries en Ontario et en Colombie-Britannique », écrit M. Angrick dans son compte-rendu. « Le changement le plus important a été déclenché par l'ombudsman de l'Ontario. »

En Californie, c'est encore une fois l'enquête de l'ombudsman de l'Ontario qui a « inspiré » les autorités à mettre sur pied une série de 800 ventes surveillées. Cette opération a révélé que 18 % des détaillants contrôlés fraudaient le système, et conduit à 36 arrestations. Le chef de la sécurité de la California Lottery, Bill Hertoghe a discuté de ces développements avec Gareth Jones, le directeur de l'EISO, déclarant que « certaines sociétés de loterie avaient adopté la politique de l'autruche », et que l'ombudsman de l'Ontario et son équipe étaient dignes d'éloges pour avoir fait éclater la vérité au grand jour. »

Plus près de chez nous, outre l'enquête britanno-colombienne, divers cas de « gagnants suspects » ont été remis en question par les agences de loterie des provinces de l'Atlantique et de l'Ouest du Canada.

« De toute évidence, le public est très sensible aux problèmes touchant les loteries dirigées par l'État depuis notre enquête », a indiqué M. Marin dans un discours à des étudiants de l'université de Windsor, le 31 mars, « et au fait que ces organismes ont le devoir de servir le public et non pas seulement de faire des profits ».

L'ombudsman invite les avocats en herbe à faire preuve de créativité

Des étudiants de deux universités du sud-ouest de l'Ontario en ont appris long sur les pouvoirs et les processus de l'ombudsman lorsque M. Marin leur a rendu visite en mars dernier.

À l'université Western Ontario de London, M. Marin a prononcé un discours devant des étudiants de la faculté de droit, à l'occasion de la clinique d'aide juridique communautaire de l'université, le 11 mars. Dans une présentation

intitulée « Lawyering Outside the Box » (la profession d'avocat hors des sentiers battus), l'ombudsman a défini son rôle très particulier dans le contexte de l'administration publique et de l'appareil judiciaire, et expliqué les résultats que son organisme a atteints pour des millions d'Ontariens grâce aux pouvoirs conférés par la Loi sur l'ombudsman et l'influence morale. »

« C'est le métier le plus gratifiant qui soit », a déclaré l'ombudsman en parlant de son travail, invitant les étudiants à envisager des carrières non traditionnelles dans le secteur juridique.

Le 31 mars, c'est à l'université de Windsor que M. Marin a traité de « L'obligation de rendre compte dans l'État administratif » devant plus de 120 futurs diplômés en droit, dans le cadre du cours « L'accès à la justice ». Tant les étudiants que les enseignants ont montré beaucoup d'intérêt pour les enquêtes récentes menées par l'ombudsman sur les loteries, le dépistage néonatal, les enfants aux besoins particuliers et l'Unité des enquêtes spéciales.

« Le thème est plutôt large, mais c'est en plein dans mes cordes », a-t-il déclaré. « La reddition de comptes, cela fait partie de notre quotidien, au bureau. Vous seriez surpris d'apprendre à quel point c'est intéressant d'enquêter sur les organes administratifs de notre province. »

Ces deux discours de M. Marin se trouvent dans le site Web de l'ombudsman :

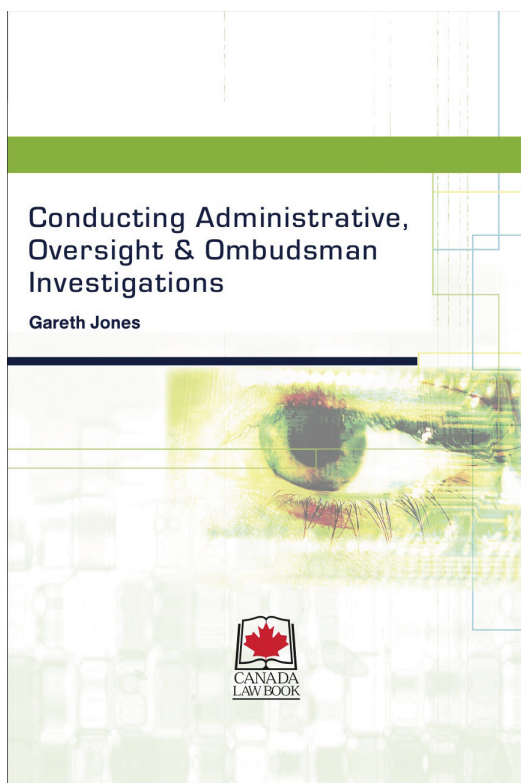
www.ombudsman.on.ca/en/media/speeches.aspx.



L'ombudsman André Marin à l'université de Windsor, Ontario



L'ombudsman André Marin à l'université de Western, Ontario



Une histoire dans chaque chapitre : Extrait du livre Conducting Administrative, Oversight and Ombudsman Investigations

Gareth Jones, directeur de l'équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman, a publié chez Canada Law Book un livre sur le travail d'enquête.

Ce livre, qui sert de manuel de cours du programme « Sharpening Your Teeth » dispensé par le bureau de l'ombudsman, consacre un chapitre aux enquêtes systémiques. Il comprend aussi un chapitre détaillé sur les enquêtes concernant les services de police, dans lequel le cas type est celui de Robert Dziekanski, l'homme qui a succombé à des décharges de pistolet électrique infligées.

« C'est une œuvre substantielle, un guide précis et bien documenté qui montre comment donner de l'impact et de la crédibilité à une enquête ... Gareth enseigne adroitement au lecteur l'art de déchiffrer des scénarios complexes, et suggère des stratégies et des techniques fondées sur sa propre expérience. Je ne crois pas qu'on puisse présenter cette matière de façon plus convaincante et plus intéressante que l'a fait ce spécialiste. » **André Marin, Ombudsman de l'Ontario**

Cet ouvrage de 460 pages a déjà fait l'objet de critiques élogieuses de la part d'ombudsmans et d'autres organismes de surveillance du monde entier. Vous pouvez lire ces critiques et consulter la table des matières dans le site Web de l'éditeur : www.canadalawbook.com. Voici un extrait de l'avant-propos du livre de Gareth (anglais seulement).

“**T**he book is liberally larded with the details of investigations in which I have been directly involved. In spite of my editor's untiring efforts, I use the words “I” and “we” far too frequently, for which I kind of apologize. But bear with me. The examples are not just war stories for war stories' sake. They are there for a purpose, to give context to the points made, using real-life examples, with real people.

As discussed in the chapters on report writing and the media, Ombudsman Ontario deliberately gives all its investigations a human face when it reports on them publicly. It makes its points, exerts moral suasion, encourages buy-in from those it needs to convince, in large part by telling stories. I have shamelessly plagiarized that approach in the book. For

instance, the principles of excellent investigation are examined through the prism of a case of a soldier who was killed in a training incident. Nearly a dozen investigations — criminal, disciplinary, privacy, workplace grievance, administrative tribunal, administrative fairness, to name but a few — followed in the wake of his death.

Many were botched, most often through no fault of those who were tasked with conducting them. It took over a decade to unearth the truth and tackle the underlying systemic issues that case exposed, a decade of untold heartache for a widow, her daughters and two senior army officers who were unfairly blamed for the death. Flawed investigations ended up costing the taxpayer millions of dollars. Had the principles been applied from the outset, the outcome would have been very different.

The book is intended for anyone working in any field of investigation. Some of what is discussed may not be directly relevant to a particular investigative bailiwick. No book could possibly cover all

the peculiarities of all the different types of investigations. That said, I suspect that a lot of what is covered will strike a chord with investigators from all fields. The subject matter may also prove useful to those not directly involved in investigations but who have an interest in how investigations work, or rather how they should work.

So the next time that a politician, a police officer, a watchdog, a CEO, a government official, or whomever, promises that ‘there will be a thorough and fair investigation’ into whatever the issue du jour is, then the reader will have a benchmark against which to measure whether that commitment was indeed kept.

Finally, investigations can be fun, even when the underlying facts are horrific. It is exciting and fulfilling, joyful even, to plan and execute an investigation, to drill down to wherever the truth lies and to make a difference.”

Extrait reproduit avec l'autorisation de Canada Law Book.

Bicentenaire du premier ombudsman

Cette année marque le bicentenaire de la création, en Suède, du tout premier ombudsman parlementaire en 1809. «Ombudsman» est un mot suédois signifiant « représentant des citoyens ».

«Ici, au Canada, nous ne pouvons qu'être émerveillés à l'idée qu'une telle tradition ait des racines si lointaines. Après tout, la Suède avait un ombudsman alors que nous n'avions même pas de pays, et encore moins de protecteurs du citoyen.»

– Extrait de « Évolution de l'Ombudsman [1809-2009] : Un riche historique, un avenir prometteur ».
Vous trouverez le texte intégral à : www.ombudsman.on.ca

, et ce terme épique s'est aujourd'hui répandu dans tous les services de protection du citoyen et de médiation dans le monde. L'ombudsman de l'Ontario, André Marin, a rendu hommage au premier ombudsman de l'histoire, Lars Mannerheim, dans un discours prononcé à la Conférence conjointe des ombudsmans qui se tenait à Montréal, en avril. Cette conférence était co-organisée par l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), le Forum canadien des ombudsmans (FCO) et l'International Ombudsman Institute (IOI). Les célébrations entourant le bicentenaire du premier ombudsman se poursuivent en Suède dans le cadre du congrès mondial de l'IOI, du 9 au 12 juin. L'ombudsman et Kofi Annan, l'ancien secrétaire général des Nations unies seront du nombre des conférenciers. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à www.ioi2009.com.

Le bureau de l'ombudsman de l'Ontario accueille avec plaisir les commentaires du public. Or quel meilleur cadre pour les recevoir que les médias sociaux, en pleine mutation! L'ombudsman dispose désormais d'une présence sur Facebook et Twitter. À peine un mois après sa création, notre page Facebook compte plus de 250 adeptes, et vous êtes plus de 550 à nous écrire à @ont_ombudsman sur Twitter. Ces nouveaux canaux ont permis une foule de discussions, de questions, de commentaires et de conversations. Et vous? Vous n'auriez pas quelque chose à dire? Les commentaires, qu'ils soient en français ou en anglais, sont toujours les bienvenus.



Quelques commentaires recueillis sur Facebook et Twitter:

« Les Ontariens qui ont des difficultés avec leur gouvernement ont intérêt à s'adresser à @Ont_Ombudsman. C'est ça, une main secourable! »

« Cool alors! Le bureau de l'ombudsman étudie le développement de ses moyens de rayonnement et d'accessibilité Internet »

« Le RLISS sous la loupe de l'ombudsman? Mystère, mystère! »

« Bravo à André Marin et à son équipe pour l'enquête sur les Ententes relatives aux besoins particuliers. Voilà un problème systémique qu'il faut éliminer une fois pour toutes! »

COMMENT PORTER PLAINTE

Le Bureau de l'Ombudsman exerce une surveillance et un pouvoir d'enquête sur environ 500 ministères, organismes, tribunaux, et sociétés de la Couronne et réunions. Déposez une plainte en ligne. Téléchargez un formulaire de plainte. Téléphone : 1-800-263-1830 / ATS (téléscripteur) : 1-866-411-4211 / Téléc. : 416-586-3485 / Courriel : info@ombudsman.on.ca / Courrier : Ombudsman Ontario, Bell Trinity Square, 483, rue Bay, 10^e étage, Tour Sud, Toronto, ON M5G 2C9 * Il est recommandé de prendre rendez-vous pour déposer plainte en personne (à notre bureau). Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h 30.