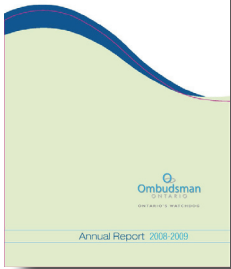


Édition spéciale :

L'ombudsman publie le rapport annuel de l'exercice 2008-2009

L'Ombudsman de l'Ontario offre des services de valeur, de bonne gouvernance, par des temps difficiles



Avec la parution de son quatrième rapport annuel, rendu public le 23 juin, 2009, l'Ombudsman de l'Ontario André Marin montre comment son bureau assure « des services de grande valeur avec un petit budget », grâce à des enquêtes efficaces et percutantes qui aident le gouvernement à s'améliorer.

« **Dans ces circonstances, la valeur des services**

publics ressort très clairement », dit M. Marin dans son rapport. Ce document passe en revue les plus récentes enquêtes de son bureau et les 16 742 plaintes et demandes de renseignements reçues l'an passé. « **Cette valeur doit être protégée non seulement en termes de quantité, mais aussi de qualité et d'efficacité des services obtenus par les contribuables grâce aux fonds publics.** »



André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario à la conférence de presse, le 23 juin, 2009

L'Équipe d'intervention spéciale de

2008-2009

Numéro de plaintes:

16 742

Numéro de plaintes sur le secteur MUSH (hors juridiction):

2 336

l'Ombudsman (EISO) de M. Marin, qu'il a créée au tout début de son mandat de cinq ans en 2005, a eu des répercussions immenses sur les politiques gouvernementales, souligne l'Ombudsman. À

titre d'exemple, il cite l'investigation sur l'Unité des enquêtes spéciales, de même que celles faites auparavant sur le dépistage des maladies chez les nouveau-nés, sur les loteries de la province et sur le système d'évaluation foncière, qui ont toutes entraîné des progrès. En résolvant des problèmes systémiques qui peuvent avoir un impact sur des millions de gens, le travail de l'EISO contribue à épargner de l'argent, à éviter des litiges et des traumatismes, et même à sauver des vies.

Le rapport de cette année présente une mise à jour de tous ces dossiers et suit les progrès réalisés par le gouvernement

dans la mise en oeuvre des recommandations de l'Ombudsman. Les problèmes récurrents – comme le laxisme d'exécution au Bureau des obligations familiales, ou les cas où les parents d'enfants aux besoins particuliers sont contraints de céder la garde de leurs enfants pour obtenir les soins requis par eux – font l'objet d'un suivi constant et sont réglés rapidement. « Sans aucun doute, les enquêtes systémiques de l'EISO ont mené à des améliorations considérables dans la qualité de la gouvernance pour les Ontariens », dit M. Marin.

Mais 2 366 plaintes faites à l'Ombudsman ont dû être rejetées, car elles portaient sur le secteur MUSH : municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et établissements de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et police. L'Ontario reste bien à la traîne derrière les autres provinces Dans le nouveau secteur de son mandat – qui lui confère le pouvoir d'enquêter sur les réunions municipales à huis clos – les résultats depuis janvier 2008 sont mitigés, déclare M. Marin.

Le rapport complet, les fiches d'information et autres documents se trouvent à www.ombudsman.on.ca

DANS CE NUMÉRO

Rapport annuel : Dernières nouvelles de l'EISO	Pg. 2
Exposés de cas	Pg. 3
Statistiques sur les plaintes	Pg. 3



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

Rapport annuel : Dernières nouvelles de l'EISO

Dossier TEP: L'EISO et le ministère conjuguent leurs efforts

En décembre 2008, l'EISO a présenté au ministère de la Santé et des Soins de longue durée son rapport d'enquête concernant la partialité du processus d'évaluation en vertu duquel un patient a accès ou non à la tomographie par émission de positrons (TEP), qui est un outil de diagnostic utilisé pour les patients atteints de cancer et d'autres maladies graves. L'EISO étudie maintenant en collaboration avec le ministère les possibilités de résoudre les problèmes mis au jour par l'enquête.

Tandis que d'autres provinces incluent ces examens parmi les services médicaux remboursés, l'Ontario a choisi de soumettre cette technologie à des études cliniques qui durent depuis sept ans, alors qu'il était prévu qu'elles soient terminées en deux ans. De plus, l'EISO a appris que seules deux des cinq études cliniques en cours sont terminées.

Collège Cambrian

L'EISO achève son enquête entreprise à l'automne de 2008 sur la foi de plaintes d'étudiants du Collège Cambrian, de Sudbury, qui affirmaient que le programme Gestion de l'information sur la santé (GIS) ne les avait pas qualifiés pour un emploi dans le secteur auquel ils avaient consacré deux années d'études. L'EISO, qui se penche aussi sur l'encadrement du collège par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, prévoit terminer et déposer son rapport d'ici la fin de l'été.

Des étudiants auraient perdu des milliers de dollars en frais de scolarité à la Bestech Academy

L'EISO achève son rapport sur l'enquête lancée en janvier 2009 concernant la surveillance exercée par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités sur Bestech Academy. L'enquête répondait à des plaintes d'enseignants et d'étudiants qui disaient avoir perdu des milliers de dollars en salaire et en frais de scolarité. En dépit de ces fermetures, Bestech continuait de dispenser des cours professionnels alors qu'elle ne figurait pas au registre du ministère. Outre les plaintes concernant les frais de scolarité perdus et la médiocrité de l'enseignement, l'enquête a étudié des allégations de conflit d'intérêts relatives à la présidente de Bestech, qui était employée par le ministère. Ce rapport sera publié sous peu.

Soins de longue durée : Enquête terminée

Ayant terminé son enquête sur l'encadrement des établissements de soins de longue durée de l'Ontario, l'EISO prépare à présent un rapport préliminaire à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, lequel pourra ainsi réagir avant la publication du rapport définitif vers la fin de l'été. Si cette enquête commencée en juillet 2008 a pris plus de temps que les six mois prévus, c'est que la quantité de preuves et la portée de l'enquête étaient considérables. Depuis l'annonce de l'enquête,



l'EISO a reçu plus de 400 plaintes et demandes de résidents des établissements de soins de longue durée, de membres de leur famille, d'employés de ces établissements, ainsi que de porte-parole, de professionnels de la santé, d'associations professionnelles, de syndicats et d'autres intervenants. Beaucoup de gens ont exprimé leur mécontentement quant à la manière

dont le ministère répond aux plaintes sur le traitement des résidents des établissements de soins de longue durée.

Enquête sur le RLISS : C'est presque fini

L'EISO a presque terminé son enquête sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) – Hamilton Niagara Haldimand Brant. Depuis l'annonce de cette enquête, en mars 2009, il y a eu plus de 60 nouvelles plaintes de résidents, de groupes communautaires, de professionnels de la santé, de conseils municipaux et d'un député provincial. Toutes ces plaintes remettent en question le processus suivi par le RLISS pour étudier les commentaires des intervenants sur les projets de réorganisation des services de santé dans deux régions, soit le Plan d'accès aux meilleurs soins de santé, de la Hamilton Health Sciences, et le Plan d'amélioration des hôpitaux, proposé par Niagara Health System.

L'EISO pourrait enquêter sur la Direction des pratiques d'emploi

L'EISO passe actuellement en revue des plaintes reçues concernant les délais d'examen et d'enquête à la Direction des pratiques d'emploi (DPE) du ministère du Travail, afin de déterminer s'il y a lieu d'entreprendre une enquête systémique. Le bureau de l'ombudsman a reçu 42 plaintes et demandes à propos de la DPE en 2008-2009. Beaucoup indiquaient que leur plainte n'était pas encore assignée à un enquêteur 6 à 12 mois après son dépôt. Bien que le ministère ait informé l'ombudsman qu'il avait reçu des fonds supplémentaires en 2007 et en 2008 pour pouvoir gérer le nombre accru de demandes, il est à craindre que les dossiers en souffrance de la DPE continuent d'augmenter. De plus, dans le climat économique actuel, il est à prévoir que la Direction – qui a notamment pour mandat d'enquêter sur les plaintes relatives aux salaires impayés et aux indemnités de cessation d'emploi – reçoive encore plus de plaintes.

Pour un état des enquêtes accomplies par l'EISO – p. ex., « Une surveillance imperceptible » sur l'Unité des enquêtes spéciales, « Entre marteau et enclume » sur les enfants aux besoins particuliers et « Le grand jeu de la confiance » sur la Société des jeux et des loteries de l'Ontario, veuillez vous reporter aux pages 37 à 55 du rapport annuel.

Rapport annuel: Exposés de cas

Signé, scellé – puis égaré

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman du retard dans le processus d'adoption de sa petite fille. L'enfant, maintenant âgée de 19 mois, était avec elle depuis l'âge de 10 semaines. Mais la plaignante n'avait pas pu obtenir le certificat de naissance de la fillette, ni commencer le processus d'adoption d'un second enfant à cause de ce retard. Sa Société d'aide à l'enfance lui avait dit qu'elle attendait qu'un bureau provincial lui renvoie les documents nécessaires. Le personnel de l'Ombudsman s'est informé et a déterminé que le document manquant – un « Consentement du directeur à l'adoption » – avait été envoyé par la SAE au bureau régional du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse neuf mois plus tôt. Les formulaires avaient été signés et approuvés dans le mois qui avait suivi leur réception, mais n'avaient jamais été retournés. Une fois retracés, ils ont immédiatement été envoyés et le processus d'adoption, longtemps retardé, a pu être achevé.

Quand est-il trop tard?

Un député a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman au nom d'une de ses électrices car celle-ci considérait que le Bureau des obligations familiales (BOF) ne prenait pas les mesures requises à l'endroit de son ex-mari, qui était en retard dans ses paiements de pension alimentaire et qui lui devait près de 3 000 \$. Le BOF lui avait dit que ses directives accordaient au payeur un mois complet après la date à laquelle il devait faire chaque paiement, avant de considérer ce paiement comme étant « en retard ». La plaignante estimait que son ex-mari profitait de cette pratique. Un membre du personnel du Bureau de l'Ombudsman a contacté le BOF qui, après avoir examiné le dossier, a conclu que des mesures d'action supplémentaires étaient justifiées. Il a émis un bref de saisie-exécution sur la propriété de l'ex-mari, a demandé la confiscation de tout argent que celui-ci pourrait percevoir de sources fédérales et a entrepris un processus de suspension de son permis de conduire. Le BOF a aussi confirmé au Bureau de l'Ombudsman qu'il pouvait agir à sa discrétion au cas par cas, au lieu de suivre strictement ses politiques. À la requête du Bureau de l'Ombudsman, le BOF a demandé à tout son personnel de faire savoir que les paiements sont dus à la date indiquée par l'ordonnance du tribunal.

Vous trouverez d'autres exposés de cas aux pages 56 à 71 du rapport annuel.

LES 20 ORGANISATIONS ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2008-2009

		Nombre de plaintes et demandes de renseignements	Pourcentage de plaintes et demandes de renseignements
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	831	7,94 %
2	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	771	7,37 %
3	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	492	4,70 %
4	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	478	4,57 %
5	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	460	4,40 %
6	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	459	4,39 %
7	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS DE L'ONTARIO	349	3,33 %
8	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	346	3,31 %
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	317	3,03 %
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	220	2,10 %
11	PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	197	1,88 %
12	PRISON DE TORONTO	185	1,77 %
13	PERMIS DE CONDUIRE	176	1,68 %
14	HYDRO ONE	175	1,67 %
15	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	171	1,63 %
16	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	170	1,62 %
17	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	165	1,58 %
18	REGISTRAIRE GÉNÉRAL	163	1,56 %
19	MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE - DIRECTION DES SOINS DE LONGUE DURÉE	161	1,54 %
20	SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	144	1,38 %

Nos statistiques sur les plaintes sont résumées aux pages 77 à 85 du rapport annuel.

Autres manchettes...

L'Ombudsman va enquêter sur le remboursement limité d'un médicament contre le cancer en Ontario

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a lancé une enquête sur le remboursement d'Avastin, un médicament destiné aux patients atteints de cancer du côlon, par le ministère provincial de la Santé et des Soins de longue durée.

« Pour bien des patients traités à l'aide de ce médicament, Avastin est le dernier recours », a déclaré M. Marin dans une entrevue citée par La Presse Canadienne (LPC) le 4 juin.

Le remboursement de ce médicament par la province est limité à 16 cycles de deux semaines, peu importe comment le patient réagit au traitement. L'Ombudsman va enquêter pour savoir si la décision du Ministère de procéder de cette façon a été prise en connaissance de cause et était raisonnable.

« Ce qui retient notre attention, c'est l'aspect systémique » a dit M. Marin, selon LPC. « C'est une plainte intéressante sur le plan qualitatif, et elle soulève une question qui mérite une réponse. »

L'EISO organisera des entrevues avec les parties intéressées et passera en revue les documents du Ministère en rapport avec la décision. Toute personne possédant des renseignements susceptibles d'aider l'enquête peut appeler la ligne des plaintes de l'Ombudsman au 1-800-263-1830.



Un rapport OMLET invite la municipalité d'Enniskillen à faire preuve de plus de transparence quant à ses réunions à huis clos

L'équipe d'intervention relative aux réunions publiques de l'ombudsman a déterminé que le conseil du canton d'Enniskillen, au cours d'une réunion à huis clos tenue le 10 septembre 2008, a étudié un projet d'achat de terrains, ce qu'il est permis de faire hors de la présence du public. Néanmoins, l'enquête a aussi établi que la résolution autorisant la réunion à huis clos était vague et incomplète, et qu'au cours de cette même réunion, on a abordé d'autres sujets que la loi n'autorise pas à discuter à huis clos. Dans un rapport publié en avril 2009 et intitulé *Soyons plus francs au sujet des réunions à huis clos*, les enquêteurs de l'OMLET font quatre recommandations pour aider le conseil à mieux s'acquitter, à l'avenir, de ses obligations en vertu de la Loi sur la transparence administrative.

Pour consulter le texte intégral du rapport en anglais (version française en préparation), **cliquez ICI**.

Pourquoi l'ombudsman est-il comparé à un ornithorynque?

Les membres de l'International Ombudsman Institute ont convergé sur Stockholm, en Suède, pour le 9e congrès mondial de l'IOI, du 9 au 12 juin 2009. L'événement marquait aussi le bi-centenaire de la fondation de l'office d'ombudsman du parlement suédois.



Dans son discours aux participants, intitulé « L'influence morale, moteur des enquêtes de l'EISO », l'ombudsman de l'Ontario André Marin (qui est aussi vice-président sortant de la section Amérique du Nord de l'IOI) a fait un rapprochement amusant entre l'ornithorynque australien et l'ombudsman – qu'il appelle « un drôle de fonctionnaire ».

« C'est un assemblage de pièces mal assorties », d'expliquer M. Marin. « On trouve du pelage, une large queue, un bec et des pattes palmées. C'est un peu comme un ombudsman classique, qui a normalement des pouvoirs d'enquête solides – parfois même envahissants –, comme celui d'assigner un témoin à comparaître et de l'interroger sous serment, d'accéder à des documents et d'entrer dans un lieu relevant du gouvernement. D'un autre côté, nous n'avons pas de pouvoirs exécutifs et ne pouvons pas, de prime abord, imposer de changements. On pourrait dire qu'à l'instar de l'ornithorynque, nous sommes un assemblage de pièces mal assorties. Mais ce n'est pas si simple... »

M. Marin a ensuite expliqué que, du fait de l'absence d'autorité conférée à l'ombudsman, celui-ci ne peut compter que sur l'influence morale pour parvenir à ses fins.

Pour lire le texte intégral de ce discours en anglais (version française en préparation), cliquez ICI, ou reportez-vous à www.ombudsman.on.ca (Médias – Discours).

Autres manchettes...

L'ombudsman dans les médias sociaux – Réseaux florissants sur Twitter et Facebook



« Ont_Ombudsman »

Interlocuteur : André Marin, sauf avis contraire.

En ligne depuis le 19 février 2009.

954 adeptes (followers) à ce jour.

Thèmes discutés : équité, transparence, médias sociaux, enquêtes EISO, rapport annuel, émissions préférées et un faire-part de naissance



« Ontario Ombudsman »

Interlocuteurs : membres du personnel des Communications.

En ligne depuis le 13 février 2009.

377 amis (fans) à ce jour.

Thèmes discutés : sociétés d'aide à l'enfance, secteur «MUSH», gains d'initiés à la loterie, surveillance des hôpitaux.

préoccupe! www.twitter.com

Vous pouvez aussi vous joindre aux discussions courantes de la page Facebook de l'ombudsman de l'Ontario. Les thèmes les plus brûlants sont la surveillance des sociétés d'aide à l'enfance, les hôpitaux et l'ensemble du secteur « MUSH » (municipalités, universités, scolaire et hôpitaux). La page Facebook de l'ombudsman de l'Ontario reçoit souvent du nouveau contenu. Vous avez donc tout intérêt à vous déclarer ami (fan) pour être informé des dernières nouvelles du bureau de l'ombudsman.

Ne manquez pas la nouvelle page « Communiqués de presse et médias sociaux » de l'ombudsman, avec des vidéos YouTube, des messages audio et des albums Flickr

LE CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

ACCUEIL | NOUS JOINDRE | GUIDE DU SITE | ENGLISH | RÉMÉRCIER LES TEXTES T T T

Ombudsman ONTARIO

CHERCHER Chercher sur le site

DÉPOSER PLAINTE | OO EN BREF | NOTRE RÔLE | SUJETS CHAUDS | PUBLICATIONS ET RESSOURCES | MÉDIAS | CARRIÈRES

MÉDIAS

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

COUVERTURE DE PRESSE DE L'OMBUDSMAN

DISCOURS

TRANSCRIPTIONS 2009

STATISTIQUES ET FAITS

COORDONNÉES DE L'ÉQUIPE DES MÉDIAS

MÉDIAS

Dernières nouvelles

L'Ombudsman va enquêter sur le remboursement limité d'un médicament contre le cancer en Ontario - TORONTO (4 juin 2009) L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a lancé une enquête sur le remboursement d'un médicament destiné aux patients atteints de cancer du côlon, par le ministre provincial de la Santé et des Soins de longue durée. Le remboursement de ce médicament par la province est limité à 15 cycles de deux semaines, peu importe comment le patient réagit au traitement. L'Ombudsman va enquêter pour savoir si la décision du Ministère de procéder de cette façon a été prise en connaissance de cause et était raisonnable.

L'Ombudsman censure Oshawa pour le « piratage » de son rapport - TORONTO (27 avril 2009) L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a déposé aujourd'hui un rapport 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.

pour souligner ses réalisations remarquables dans sa pratique du droit du secteur public au cours d'une cérémonie qui aura lieu à Toronto le 27 avril.

L'Ombudsman de l'Ontario a désigné 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. Grahamcott a été nommé superviseur du centre, et que M. Scott relève directement du ministre.

L'Ombudsman André Marin reçoit le prix de l'excellence en droit du secteur public de l'Association du Barreau de l'Ontario - TORONTO (6 avril 2009) - L'Ombudsman de l'Ontario André Marin se verra décerner le prix d'excellence Tom Marshall 2009 de l'Association du Barreau de l'Ontario à l'occasion d'une cérémonie de remise de prix qui aura lieu le 27 avril à Toronto. Le prix vise à souligner les réalisations remarquables de M. Marin dans sa pratique du droit du secteur public en Ontario.

L'Ombudsman enquêtera sur le RLSS d'Hamilton-Niagara - TORONTO (24 mars 2009) - L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a annoncé aujourd'hui le lancement d'une enquête sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé d'Hamilton Niagara Haldimand Brant (RLSS HNHB), et notamment sur l'approche de cet organisme face à son mandat « d'engagement communautaire » quand il traite les propositions de restructuration des services de santé.

L'Ombudsman enquête sur l'agrément d'un programme au Cambrian College à Sudbury - TORONTO (le 27 fév. 2009) - L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) enquête sur onze plaintes déposées par des étudiants et étudiantes du programme de Gestion de l'information sur la santé, au Cambrian College à Sudbury. Les étudiants et étudiantes allèguent que ce programme de deux années est non-accrédité, ce qui les laisse non-qualifiés sur le plan professionnel à la fin de leurs études.

CONTACTEZ-NOUS

Linda Williamson
Directrice des communications
416-586-3426

Patricia Tomaši
Agent des communications
416-586-3402

Elena Yumurov
Agent des communications
416-586-3521

Facebook

OMBUDSMAN TWITTER UPDATES

0neilbun Didn't realize. If that's the case, that's ridiculous! Maybe it's our Ford's not (yet) subsidized by the and me. Hopefully never!

publié il y a environ 22 heures

I dread my 10 year old beating me in road race, but heck, he's ranked 2nd in the 400M and 800M in his age group so I guess I can take it!

publié il y a environ 22 heures

Follow us on Twitter

Find us on Facebook

Vous pouvez voir toutes nos vidéos sur YouTube

Vous pouvez voir toutes nos images sur Flickr

Avez-vous déjà consulté la page « Médias » du site de l'ombudsman de l'Ontario ? On y trouve, bien sûr, les derniers communiqués de presse mais aussi – **ET C'EST NOUVEAU** – des messages vidéo et audio ainsi que des photos à télécharger et à diffuser. La nouvelle page « Communiqués par médias sociaux » de l'ombudsman intégrera des éléments 100 % multimédias, recueillera les **COMMENTAIRES** des internautes, et affichera **EN TEMPS RÉEL** les échanges Twitter « Ont_Ombudsman ». Jetez-y un coup d'oeil, et faites-nous part de vos commentaires :

www.ombudsman.on.ca.

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, Courriel : Ombudsman Ontario, Bell Trinity Square, 488, rue Bay, 10e 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.