



# LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

## LES 10 PREMIERS DE 2012

### LA SANTÉ : PREMIÈRE PRÉOCCUPATION DES ONTARIENS EN 2012

En 2012, les Ontariens se sont beaucoup préoccupés de la santé – des soins de santé, du droit de regard de l'Ombudsman sur les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, de la santé mentale de nos forces de police, et de la saine transparence de nos démocraties municipales. Notre Bureau l'a constaté dans les plaintes qu'il a reçues ainsi que dans les enquêtes qu'il a menées – dont la plus récente, sur les services offerts par la province aux adultes ayant une déficience intellectuelle – ainsi que dans les commentaires de nos suiveurs sur Twitter et Facebook.

Jetez un coup d'œil aux 10 principaux développements de 2012. Un grand merci à nos suiveurs des médias sociaux de nous avoir aidés à préparer cette liste.

Décembre 2012

L'Ombudsman enquête sur les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario. Son Bureau surveille plus de 500 ministères, agences, tribunaux, conseils, commissions et sociétés de la Couronne de la province.

#### [PORTER PLAINTÉ EN LIGNE](#)

#### **Ombudsman Ontario**

Bell Trinity Square  
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud,  
Toronto, ON  
M5G 2C9

**Ligne des plaintes :** 1-800-263-1830

**Télécopieur :** 416-586-3485

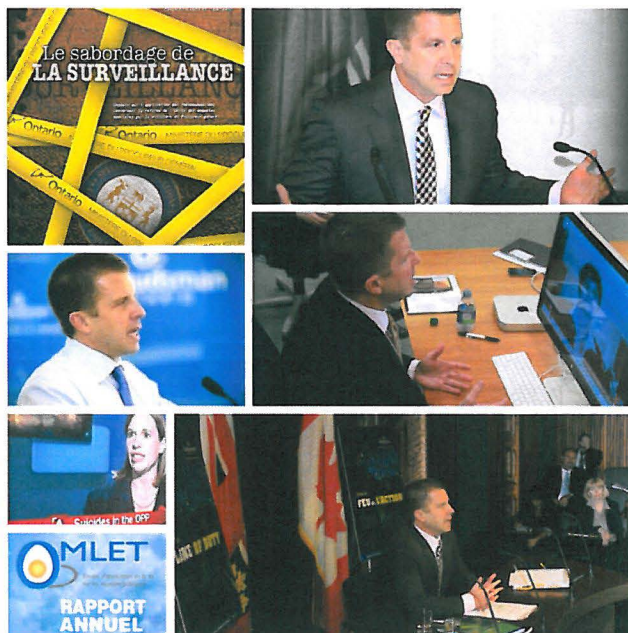
**ATS télécopieur :** 1-866-411-4211

**Courriel :** [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)



### AIGUISEZ-VOUS LES DENTS

La prochaine édition du cours de formation aux enquêtes [Sharpening Your Teeth](#) (Aiguiser-vous les dents), créé par l'Ombudsman de l'Ontario, se tiendra du **21 au 23**



- 10. Hommage à l'Ombudsman pour ses services au public
- 9. Pour une bonne cause
- 8. Aigüisez-vous les dents, partout dans le monde
- 7. Technologie et innovation à OO
- 6. Accès à la justice : Hausse de presque 30 % des plaintes
- 5. Casser quelques œufs pour une bonne OMLET (acronyme anglais)
- 4. Nouvelles enquêtes
- 3. Soutien du public en faveur d'un appui plus grand relativement aux blessures de stress opérationnel à l'OPP
- 2. Renforcement de la surveillance exercée sur la police
- 1. MUSH plus proche

[Lire la liste complète](#) | [Regarder une vidéo des moments majeurs](#) (en anglais)

## NOUVELLE ENQUÊTE : LES SERVICES DE LA PROVINCE AUX ADULTES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a annoncé une enquête sur les services de la province aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise. L'Ombudsman a décidé d'enquêter car plusieurs

janvier 2013 à Toronto (en anglais seulement). Ce cours présente des techniques avancées d'enquête, à partir des modèles probants du Bureau de l'Ombudsman, pour mener des enquêtes systémiques. Le cours de 2013 est actuellement complet, mais si vous voulez inscrire votre nom sur la liste de 2014, veuillez [communiquer avec nous](#).

## LES 10 PREMIERS DE 2012

L'année a été très occupée pour le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. Regardez cette vidéo de certains de nos moments majeurs (en anglais)!



## UN POIL À LA FOIS, POUR UNE BONNE CAUSE

Pour la première fois, l'Ombudsman et son personnel ont participé à **Movembre** afin de recueillir des fonds et faire de la sensibilisation pour la santé des hommes, en particulier au sujet du cancer de la prostate et de la santé mentale. Notre bureau a ramassé plus de \$ 6 100 \$. La photo a été publiée sur le site Web de l'[Ottawa Citizen](#) et sur celui de [CityTV](#).



## CONNECTER EN LIGNE

L'Ombudsman compte maintenant plus de 9 945 suiveurs Twitter et plus de 1 910 fans Facebook. Merci de vos commentaires et de vos idées!

Restez en liaison avec nous grâce



familles désespérées se sont plaintes que des êtres qui leur sont chers risquaient d'être placés dans des refuges pour sans-abri ou en prison, parce qu'il n'y avait nulle part pour les accueillir.

Les plaintes au Bureau de l'Ombudsman à propos de la réaction du ministère des Services sociaux et communautaires à de telles situations ont régulièrement augmenté au cours des deux dernières années, a fait remarquer M. Marin – passant de 35 en 2010 à 45 en 2011, puis à 64 jusqu'à présent pour 2012.

Depuis que l'enquête a été annoncée, notre Bureau a reçu plus de **161** autres plaintes, ce qui porte le total à **224**.

« Des parents âgés ou malades nous ont raconté des histoires déchirantes de leur fils ou de leur fille adulte, qui présente un danger pour lui ou elle et pour les autres, et qui a besoin de soins constants qui ne peuvent pas lui être donnés à domicile – mais ces parents n'ont nulle part où aller pour de l'aide », a dit M. Marin. « Certains de ces aidants sont au bord de l'effondrement émotif et physique. Nous avons enquêté sur des cas antérieurs où des gens ayant ces handicaps graves ont été envoyés dans des refuges et même en prison. Ce qui est particulièrement troublant, c'est que nos plaintes n'ont fait qu'augmenter, en dépit d'une nouvelle loi et de changements apportés par le Ministère au cours des dernières années. »

Cette enquête, qui sera menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO), devrait durer environ six mois. L'Ombudsman demande à quiconque dispose de renseignements pertinents pour cette enquête de communiquer avec son Bureau au 1-800-263-1830, de [remplir un formulaire de plainte en ligne](#) ou d'envoyer un courriel à [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca).

[En savoir plus](#)

---

## RÉUNIONS MUNICIPALES

Le 11 décembre l'Ombudsman a été invité à rencontrer le Conseil du Grand Sudbury. Il a fait une présentation sur les exigences des réunions à huis clos et a répondu aux questions sur le processus d'enquête de notre Bureau à propos des réunions municipales à huis clos. Il a notamment parlé d'une récente enquête sur des plaintes à propos du Conseil de cette ville.

[Regarder la vidéo](#)

aux médias sociaux, ou envoyez-nous un mot à [chiendegarde@ombudsman.on.ca](mailto:chiendegarde@ombudsman.on.ca).





---

**Office of the Ombudsman of Ontario | Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario**  
1-800-263-1830 - Complaints Line | Ligne des plaintes | 1-866-411-4211 - TTY | ATS

Bell Trinity Square, 483 Bay St., 10th Floor, South Tower  
Bell Trinity Square 483, rue Bay 10e étage, Tour Sud, Toronto, Ontario, M5G 2C9, Canada

---

If you received this newsletter in French and would like to get it in English, [send us an email](#).