

Share this email

Share

0

Tweet

0

JOIN EMAIL LIST

Images not displaying properly? Add thewatchdog@ombudsman.on.ca to your address book now or [Display this email in your browser](#)



LE chien de garde

BULLETIN - JUIN 2012 [Abonnez-vous à notre e-bulletin](#) [Désabonnez-vous](#)
If you received this newsletter in French and would like to get it in English, [send us an email](#).

Rapport annuel 2011-2012

Hausse de près de 30 % des plaintes à l'Ombudsman : Rapport annuel 2011-2012

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, appelle le gouvernement de l'Ontario à protéger l'intérêt du public, en ces temps économiques difficiles, en garantissant aux citoyens la possibilité de porter plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman – comme plus de 18 500 l'ont fait en 2011-2012 (soit une hausse de 27 % par rapport à l'année précédente).



[Lire le rapport](#)

[Regarder la vidéo du résumé du Rapport annuel](#)

[Communiqué de presse](#)

[Mot de l'ouverture de l'Ombudsman](#)

[Faits et chiffres](#)

[Total des plaintes et des demandes de renseignements par circonscription](#)

Alors que la province est aux prises avec le déficit et cherche comment réduire les dépenses, l'Ombudsman peut contribuer à garantir que la prestation des services publics se fasse de manière juste et responsable, à condition qu'ils relèvent de son mandat. C'est ce que déclare l'Ombudsman dans son plus récent [Rapport annuel](#), paru le 19 juin.

« Bien sûr, les Ontariens comprennent la nécessité de se serrer la ceinture, mais il est crucial que les gains d'efficacité et les économies ne se fassent pas aux dépens de l'équité et de la bonne administration publique », écrit M. Marin dans son rapport. « Le problème ne provient pas de la privatisation, mais de la menace d'enlever ces services à la

Le Bureau de l'Ombudsman

exerce une surveillance et un pouvoir d'enquête sur environ 500 ministères, organismes, tribunaux, et sociétés de la Couronne.

[Téléchargez un formulaire de plainte](#)

Ligne des plaintes : 1-800-263-1830

Télécopieur : 416-586-3485

ATS télécopieur : 1-866-411-4211

Courriel : info@ombudsman.on.ca

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



CAS SÉLECTIONNÉ

Le sel de la terre

Un jeune couple vivant dans une région rurale de l'Ontario s'est plaint à l'Ombudsman que le sel utilisé sur la route en bordure de sa propriété pollue son eau potable. Il avait fait tester cette eau et les conclusions avaient montré une forte teneur en sel. Le couple avait donc demandé au ministère des Transports de lui fournir un système de traitement de l'eau.

Le Ministère avait engagé un hydrogéologue, qui avait conclu que la forte teneur en sel de l'eau ne venait pas du sel utilisé sur la route, mais de la composition naturelle du substrat rocheux schisteux sous la propriété – substrat bien connu pour sa haute teneur en sel. Le Ministère a donc rejeté la demande du couple.

Le personnel de l'Ombudsman a

surveillance de l'Ombudsman – sans aucun mécanisme adéquat de protection prévu par la loi – ce qui laisserait les Ontariens sans recours pour porter plainte ou pour obtenir une enquête indépendante. »

L'Ombudsman exhorte le gouvernement à veiller à ce que tous les services publics privatisés, ou délégués de toute autre manière, continuent de relever de la surveillance de l'Ombudsman. Les députés provinciaux devraient tenir compte des leçons tirées du scandale des services d'ambulance aériens d'Ornge, dit l'Ombudsman. « Qui sait? Si nous avions pu enquêter sur les allégations des patients et de leurs familles, des intervenants de l'industrie et des personnes qui ont tiré la sonnette d'alarme au sujet d'Ornge, nous aurions peut-être pu inciter le gouvernement à intervenir pour ramener Ornge à la raison. C'est exactement le genre de travail proactif que nous faisons auprès de nombreux ministères et organismes. »

Le rapport de l'Ombudsman explique en détail comment son Bureau est venu en aide aux Ontariens l'an dernier et fait des mises à jour des enquêtes systémiques et des règlements de cas majeurs. L'Ombudsman attire aussi l'attention du gouvernement sur le fait que l'Ontario vient « en toute dernière » position, comparativement aux autres provinces, en ce qui concerne la surveillance accordée à l'Ombudsman sur le secteur « MUSH » – municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et foyers de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et police – malgré un nombre record de 2 539 plaintes dans ces domaines.

Le travail proactif du personnel de l'Ombudsman a aussi contribué à régler de graves problèmes dans les domaines suivants : permis de conduire, services aux prisonniers, aux personnes handicapées ainsi qu'aux clients du Bureau des obligations familiales et du Bureau du Tuteur et curateur public – ces deux derniers organismes comptant parmi les 10 qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes. Le Bureau de M. Marin a aussi traité un nombre record de 119 plaintes à propos des réunions municipales à huis clos (responsabilité qui est la sienne depuis 2008) – sujet qui sera traité dans un rapport séparé, à paraître plus tard cette année.



appris qu'un spécialiste du ministère de l'Environnement avait procédé à des examens des eaux de puits dans la région pendant plusieurs mois et avait déterminé que le problème provenait effectivement du sel de la route. Cette analyse a conclu que la source était bien le sel de la route. Le

Ministère a pris les mesures nécessaires pour faire installer un système de filtration de l'eau et pour faire creuser un autre puits, à distance de la route, pour un coût total de 20 374,68 \$.



CONNECTER EN LIGNE

L'Ombudsman compte maintenant plus de **7 500** suiveurs Twitter et plus de **1 750** fans Facebook. Merci de vos commentaires et de vos idées!

Restez en liaison avec nous grâce aux médias sociaux, ou envoyez-nous un mot à chiendegarde@ombudsman.on.ca.

www.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