



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

L'enquête sur Hydro One suscite un nombre sans précédent de plaintes

Tout le personnel de l'Ombudsman « met la main à la pâte » pour relever le défi

L'enquête de l'Ombudsman sur les méthodes de facturation d'Hydro One a été lancée il y a trois semaines à peine, et déjà elle est entrée dans l'histoire. Le total étant maintenant de 5 067 plaintes, et continuant de grimper, c'est le plus imposant nombre de plaintes à propos d'un organisme dans les 38 ans d'histoire de notre Bureau, et le plus fort volume de plaintes en si peu de temps.

La gestion de cet afflux d'appels, de courriels et de requêtes en ligne – ainsi que de cas référés par des députés provinciaux de tous les partis – a mis à l'épreuve les systèmes du Bureau de l'Ombudsman à tous les niveaux. Du personnel supplémentaire prend les appels et trie les courriels, nos hauts dirigeants rencontrent directement les cadres supérieurs d'Hydro One, nos enquêteurs font un tri entre les questions systémiques et les cas individuels urgents, tandis que notre personnel des TI veille à ce que notre système de gestion des plaintes et notre site web de haute



FÉVRIER 2014

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.

[PORTEZ PLAINTÉ EN LIGNE](#)

Ombudsman Ontario

Bell Trinity Square
483 Bay St., 10th Floor, South Tower
Toronto, ON
M5G 2C9

Phone: 1-800-263-1830

Fax: 416-586-3485

TTY: 1-866-411-4211

Email: info@ombudsman.on.ca



« TEN THOUSAND COFFEES »

L'Ombudsman André Marin s'est joint au mouvement Ten Thousand Coffees! Si vous êtes étudiant, fraîchement diplômé ou jeune professionnel, inscrivez-vous pour griller l'Ombudsman de questions, en prenant un café. Pour en savoir plus,

technologie restent performants.

« Notre personnel a fait preuve d'un grand dévouement pour gérer ces énormes charges de travail », a déclaré l'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay. « En fait, immédiatement après l'annonce, nous avons reçu 950 courriels du jour au lendemain – et notre personnel des TI a dû s'assurer que nos serveurs tenaient le coup. »

Pour mettre ces chiffres en perspective, précisons qu'en 2012-2013 l'Ombudsman a reçu un peu moins de 20 000 plaintes. Pour faire face à un cinquième de ce total en moins d'un mois, nous avons dû faire des roulements d'équipes d'agents de règlement préventif, nos enquêteurs et nos gestionnaires ont dû travailler en soirée, en fin de semaine et même durant le Jour de la famille pour garder le rythme.

Judy, une enquêteuse, se souvient qu'elle a eu un « sentiment d'incrédulité » quand les plaintes ont commencé à grimper en flèche, passant de 640 (pour les 10 mois avant l'annonce de l'enquête) à plusieurs centaines par jour. « D'habitude, il n'y a que sept à dix personnes au téléphone à un moment donné; cette semaine-là, il y a eu 30 personnes sur les lignes en même temps, sans compter les appels en attente. »

Gordon, un agent de règlement préventif, a vu son volume de travail franchir le cap des 200 cas à certains moments. « Tout le monde est très occupé, mais l'atmosphère est vraiment à la collaboration », a-t-il dit, ajoutant que beaucoup de gens qui appellent semblent soulagés de pouvoir faire entendre leurs plaintes à propos d'Hydro One. « Les gens sont vraiment contents de pouvoir nous appeler et partager leurs inquiétudes, et nous sommes contents de les écouter et de faire tout notre possible pour régler leurs problèmes. »

Les plaintes qui affluent portent entre autres sur d'énormes factures envoyées après des mois d'absence de facturation, ou sans relevé des compteurs intelligents par Hydro One; l'incapacité d'Hydro One à expliquer des factures supérieures à la normale, même après des requêtes téléphoniques répétées; des retraits automatiques de gros montants d'argent faits sans explication ou avertissement; et même des facturations de consommation d'électricité pour des usagers dont la maison avait été complètement détruite par un incendie.

cliquez [ici](#).



NOUVELLES ENQUÊTES

- › [Méthodes de facturation d'Hydro One](#) : Les enquêteurs en sont au stade de la recherche des faits et prennent les plaintes individuelles – plus de 5 000 nous sont parvenues depuis que l'enquête a été annoncée le 4 février.
- › [Directives de l'Ontario sur la désescalade des conflits impliquant la police](#) : La recherche des faits se poursuit dans le cadre de cette enquête.
- › [Surveillance des garderies non agréées](#) : Les enquêteurs ont fini de recueillir les preuves. Nous procédons actuellement à l'examen de ces preuves et travaillons à une ébauche de rapport préliminaire.
- › [Adultes ayant une déficience intellectuelle en situation de crise](#) : La recherche des faits est presque terminée et nous avons reçu 1 053 plaintes. Nous continuons de recevoir des plaintes et de régler les problèmes individuels.
- › [Surveillance des conducteurs atteints d'hypoglycémie incontrôlée](#) : Le rapport préliminaire de l'Ombudsman sur cette enquête a été rédigé. Il sera envoyé au ministère des



Hydro One fait preuve de collaboration et ses cadres supérieurs rencontrent chaque semaine le personnel de direction de l'Ombudsman, dont la directrice des enquêtes, Sue Haslam. Les réunions permettent de faire avancer le processus de règlement des cas et fournissent des occasions de « régler les problèmes », a-t-elle dit. « Par exemple, si nous constatons une tendance de plaintes, ou un problème répétitif ou nouveau qui demande à être clarifié, nous le signalons en vue d'une discussion à la réunion hebdomadaire. Nous voulons parvenir à la cause fondamentale des problèmes dont on nous parle. »

Les plaintes urgentes sont mises en évidence – par exemple les cas de gens vulnérables qui se trouvent confrontés à d'énormes factures ou à une crise financière – et sont envoyées par groupes de 10 à une équipe spéciale d'Hydro One, qui tiendra l'équipe de l'Ombudsman informée des progrès effectués dans ces dossiers.

L'Ombudsman André Marin a souligné que la planification, la souplesse d'action et l'approche d'équipe – les agents de règlement préventif s'occupent des plaintes individuelles, tandis que les enquêteurs s'attaquent aux cas plus épineux et que l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman se plonge dans les problèmes systémiques sous-jacents – ont toujours aidé son Bureau à éliminer les arriérés de plaintes.

« Nous nous sommes préparés à cette affaire pendant des mois », a-t-il dit. « Nous avons donné une formation préalable à notre personnel et nous avons conçu des stratégies pour faire face aux nombres. Quiconque appelle notre Bureau parlera à un membre de notre personnel qui a une très solide expérience, est hautement qualifié et peut intervenir immédiatement pour aider à régler le problème. »

[En savoir plus sur l'enquête d'Hydro One](#)

Transports en vue d'une réponse.

Quiconque a des renseignements pertinents au sujet de ces enquêtes peut appeler notre Bureau au 1-800-263-1830, déposer une plainte en ligne ou envoyer un courriel à info@ombudsman.on.ca.

ACTUALITÉS

- › « [Hydro One needs to come back down to earth](#) » (Toronto Sun)
- › « [Hydro One billing woes a pain for years](#) » (Toronto Star)
- › « [Ombudsman's office inundated with Hydro One complaints](#) » (CityNews)

RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de [2 773 fans sur Facebook](#) et [19 702 suiveurs sur Twitter!](#) Restez en contact avec nous grâce aux médias sociaux ou envoyez-nous un mot à lechiendegarde@ombudsman.on.ca

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](#).