



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

L'OMBUDSMAN FAIT PARAÎTRE SON RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Une hausse sans précédent de 37 % des plaintes et une tentative historique d'élargir le mandat de l'Ombudsman marquent une « année record » : Rapport annuel 2013-2014

[Le Rapport annuel 2013-2014](#) de l'Ombudsman de l'Ontario André Marin souligne plusieurs premières pour son Bureau : nombre record de 26 999 plaintes reçues (hausse de 37 % par rapport à l'an dernier), nombre sans précédent de vastes enquêtes en cours, et premier projet de loi gouvernemental en vue d'ouvrir la surveillance du secteur « [MUSH](#) » à l'Ombudsman (municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et foyers de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et services de police).



JUIN 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, organismes, tribunaux, conseils, commissions et sociétés de la Couronne du gouvernement provincial.

[PORTEZ PLAINTÉ EN LIGNE](#)

Ombudsman Ontario

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

Téléphone : 1-800-263-1830

Télécopieur : 416-586-3485

ATS : 1-866-411-4211

Courriel : info@ombudsman.on.ca



SURVEILLANCE DES MUNICIPALITÉS

L'Ombudsman a prononcé une allocution lors d'une conférence organisée par Public Sector Digest, publication de recherche, le 20 juin. Il a abordé le thème de la valeur de la surveillance exercée sur les municipalités et du besoin de renforcer la transparence.

Le Bureau de l'Ombudsman a aussi mené sa plus vaste enquête systémique à ce jour, qui porte sur les problèmes de facturation et de service à la clientèle d'Hydro One. Un nombre sans précédent de 8 000 plaintes nous sont parvenues.

« Cette année a été exceptionnelle... à la fois par le nombre considérable de plaintes du public... et par les progrès historiques accomplis en vue de la modernisation de notre mandat », a déclaré l'Ombudsman dans son rapport, précisant que ce document fourmillait « d'exemples de dossiers où nous avons contribué à humaniser le gouvernement, souvent pour des membres qui comptent parmi les plus vulnérables de notre société ».

- › [Lire la report \(PDF\)](#) | [HTML](#)
- › [Communiqué de presse \(PDF\)](#)
- › [Faits et chiffres \(PDF\)](#)
- › [Mot de l'ouverture de l'Ombudsman \(PDF\)](#)
- › [Vérifiez où en sont nos enquêtes actuelles](#)

Regardez notre [courte vidéo](#) montrant certains faits saillants du rapport (en anglais) :



Actualités

Suivez la [couverture médiatique](#) de la parution du Rapport annuel 2013-2014 de l'Ombudsman :

- › [Une augmentation de 37% des plaintes \(Le Droit\)](#)
- › [L'OMBUDSMAN VEUT RATISSER PLUS LARGE \(TFO\)](#)
- › [Hausse de 37 % des plaintes à l'ombudsman \(Ici Radio-Canada\)](#)
- › [Ontario government mistake cost families nearly \\$1M, ombudsman says \(Metro News\)](#) - en anglais
- › [Hydro One a 'slippery pig' with shocking number of complaints \(Toronto Sun\)](#) - en anglais
- › [Hydro One bills have unleashed 'incredible' number of complaints to](#)

[Regardez une vidéo de son allocution](#) (en anglais)



ABONNEZ-VOUS À NOTRE BULLETIN SYT!

Vous aimeriez recevoir nos annonces et nos renseignements sur notre cours de formation aux enquêtes *Sharpening Your Teeth/Aiguisez-vous les dents*? Nous n'inclurons plus cette information dans notre bulletin mensuel général. [Veuillez vous inscrire ici](#) à notre nouveau bulletin de formation si vous souhaitez rester informé au sujet des cours à venir. Si vous souhaitez ne plus recevoir notre nouveau bulletin SYT (ALD), à tout moment, [cliquez ici](#).

EXPOSÉS DE CAS - DOULOUREUX RETRAIT

Deux semaines avant Noël, une femme a découvert avec stupéfaction qu'Hydro One avait retiré 8 390 \$ de son compte bancaire. Elle avait autorisé cette compagnie d'électricité à faire des retraits automatiques de son compte, mais elle a été sidérée de ce prélèvement considérable et inattendu. Quand elle a téléphoné à Hydro One pour savoir pourquoi le montant était si élevé, le personnel du service à la clientèle lui a déclaré qu'il s'agissait d'une facture de « rattrapage » pour les 22 mois où des estimations de facturation avaient été faites, qu'Hydro One avait ensuite jugées trop basses.

Le personnel de l'Ombudsman a parlé de ce cas aux gestionnaires d'Hydro

[Ontario ombudsman \(National Post\) - en anglais](#)

- [Hydro One billing mistakes still haunt utility, ombudsman says \(Toronto Star\) - en anglais](#)
- ['Horrific conditions' in crowded jails signal need for overhaul, says John Howard Society \(Ottawa Citizen\) - en anglais](#)

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.

One, et ceux-ci ont reconnu qu'ils avaient négligé de faire une lecture du compteur durant 22 mois. Ils ont accepté de rembourser le montant complet de leur retrait à cette femme.



RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 030** fans sur [Facebook](#) et **23 392** suiveurs sur [Twitter](#) !

Restez en contact avec nous grâce aux médias sociaux ou envoyez-nous un mot à lechiendegarde@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](#).