



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

Une année qui entrera dans l'histoire

LES 10 FAITS MARQUANTS D'OMBUDSMAN ONTARIO EN 2014



Quand le fait de recevoir un nombre record de plaintes est-il une bonne nouvelle? Quand vous êtes l'Ombudsman et que les plaignants vous appellent à l'aide! L'année 2014 a été marquée par de nombreux précédents, dont un nombre inégalé de plaintes individuelles pour lesquelles nous avons pu venir en aide (**26 999 pour l'année financière 2013-2014**), le plus grand nombre de plaintes jamais reçues à propos d'un seul organisme gouvernemental (**Hydro One – presque 9 500 plaintes depuis février**) et le

DÉCEMBRE 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



OMLET AU MENU

Le Rapport annuel de notre Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques (OMLET), qui résume les enquêtes de l'Ombudsman sur les réunions

plus grand nombre d'enquêtes systémiques menées simultanément (**quatre**). Mais chose plus importante encore, une page d'histoire a été écrite en 2014 en Ontario avec la présentation et l'adoption d'un texte de loi visant à élargir le mandat de l'Ombudsman aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires – ce qui se traduira par de grands changements pour notre Bureau en 2015, année de notre 40^e anniversaire.

Voici les 10 grands événements de l'histoire de l'Ombudsman pour 2014, sélectionnés comme d'habitude avec la participation de nos suiveurs dans les médias sociaux :

1. Le secteur MUSH s'ouvre finalement à un examen rigoureux : Il y a près de 40 ans que le premier Ombudsman de l'Ontario, Arthur Maloney, a déploré le manque de surveillance indépendante sur le secteur parapublic, connu sous le nom de MUSH (municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et foyers de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et police). L'Ontario est resté en dernière place derrière toutes les autres provinces en ce qui concerne la surveillance de ces organismes, et depuis 2005 notre Bureau a dû rejeter plus de 20 000 plaintes à propos de MUSH. Mais la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* remédiera enfin à cette situation. Cette Loi, ou « Projet de loi 8 », accorde à notre Bureau un pouvoir de surveillance sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires, crée un bureau d'Ombudsman des patients au ministère de la Santé pour les problèmes relatifs aux hôpitaux et aux foyers de soins de longue durée, et donne à l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes le pouvoir d'enquêter sur les SAE. Bien qu'elles aient été adoptées le 9 décembre, ces parties du Projet de loi 8 n'ont pas encore été promulguées par le gouvernement – ne manquez pas leur entrée en vigueur, qui sera elle aussi une grande nouvelle en 2015.

2. Une enquête énergisante : L'enquête de l'Ombudsman sur les problèmes découlant des services de facturation et de relations avec la clientèle à Hydro One, qui a été lancée en février, a déclenché un nombre record de plaintes sur un seul et même thème. Le rapport de l'Ombudsman sur les problèmes systémiques d'ensemble est attendu pour 2015, mais déjà notre personnel travaille avec Hydro One pour régler bien des problèmes individuels urgents – aidant par exemple une femme à récupérer la somme de 8 000 \$ qu'Hydro One avait directement prélevée par erreur de son compte en banque.

3. Une performance optimale : Le personnel de l'Ombudsman a travaillé sans relâche à un nombre sans précédent de **26 999** dossiers du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Ce total représente une hausse de **37 %** par rapport à l'année précédente – et **72 %** de ces cas ont été réglés en deux semaines.

[LIRE LE RESTE DE L'ARTICLE](#)

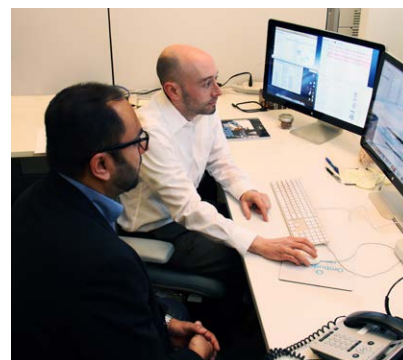
municipales à huis clos, paraîtra le 27 janvier à 11 h. (Dans un bulletin précédent, nous avons annoncé qu'il serait rendu public le 16 décembre.) Il sera diffusé en direct sur Internet à www.ombudsman.on.ca.

La troisième édition du Guide des réunions municipales ouvertes au public – Loi sur la transparence administrative – publié par le Bureau de l'Ombudsman pour aider les dirigeants municipaux à mieux comprendre les règles des réunions publiques, sera aussi affichée sur notre site Web. De plus, ce Guide sera envoyé à chaque municipalité de l'Ontario.

NOUS EMBAUCHONS!

Joignez-vous à notre équipe!
Envoyez votre demande d'ici le 9 janvier.

[Agent de règlement préventif](#)
[Soutien aux utilisateurs finals](#)



COMMUNITY LIVING TORONTO

L'avocate principale Laura Pettigrew et l'agente de règlement préventif Alanna Maloney ont parlé du rôle et de la fonction de l'Ombudsman de l'Ontario au Self-Advocate Council de Community Living Toronto le 19 novembre.

[Lisez l'article sur leur présentation dans le bulletin Connections de CLT.](#)

NOUVELLES DES ENQUÊTES

- › [Méthodes de facturation d'Hydro One](#) : L'enquête se poursuit, et nous avons reçu presque 9 500 plaintes jusqu'à présent.
- › [Directives de l'Ontario sur le désamorçage des conflits impliquant la police](#) : La recherche des faits est presque achevée dans cette enquête. Ensuite, l'Ombudsman rédigera son rapport et ses recommandations.
- › [Adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise](#) : L'enquête tire à sa fin et le rapport de l'Ombudsman en est au stade de l'ébauche. Nous continuons de régler des cas personnels et de prendre les plaintes – jusqu'à présent nous en avons reçu plus de 1 200.

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.

RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 305** fans sur [Facebook](#) et **28 006** 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](#).

check again later.

Autres tweets



organismes, et depuis 2005 notre Bureau a dû rejeter plus de 20 000 plaintes à propos de MUSH. Mais la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* remédiera enfin à cette situation. Cette Loi, ou « *Projet de loi 8* », accorde à notre Bureau un pouvoir de surveillance sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires, crée un bureau

– @mlawrencelau

d'Ombudsman des patients au ministère de la Santé pour les problèmes relatifs aux hôpitaux et aux foyers de soins de longue durée, et donne à l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes le pouvoir d'enquêter sur les SAE. Bien qu'elles aient été adoptées le 9 décembre, ces parties du *Projet de loi 8* n'ont pas encore été promulguées par le gouvernement – ne manquez pas leur entrée en vigueur, qui sera elle aussi une grande nouvelle en 2015.

[Secteur «MUSH»](#)
[Extend Jurisdiction of Ombudsman, Maloney urges](#) (Toronto Star, 1979) Seulement disponible en français

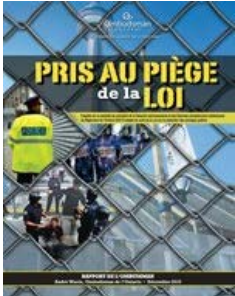
2. Une enquête énergisante : L'enquête de l'Ombudsman sur les problèmes découlant des services de facturation et de relations avec la clientèle à Hydro One, qui a été lancée en février, a déclenché un nombre record de plaintes sur un seul et même thème. Le rapport de l'Ombudsman sur les problèmes systémiques d'ensemble est attendu dans 2015, mais déjà notre personnel travaille avec Hydro One pour régler bien des problèmes individuels urgents – aidant par exemple une femme à récupérer la somme de 8 000 \$ qu'Hydro One avait directement prélevée par erreur de son compte en banque.

[Hydro One](#)
[Douloureux retrait](#)

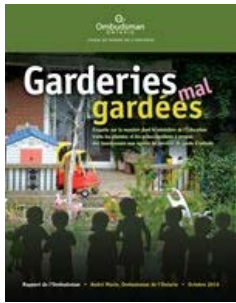
3. Une performance optimale : Le personnel de l'Ombudsman a travaillé sans relâche à un nombre sans précédent de **26 999** dossiers du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Ce total représente une hausse de **37 %** par rapport à l'année précédente – et **72 %** de ces cas ont été réglés en deux semaines.

[Une hausse sans précédent](#)

4. Rétablir l'ordre dans la Loi : En décembre, soit exactement quatre ans après la parution du rapport de l'Ombudsman sur la manière dont une Loi obscure datant de la Seconde Guerre mondiale, la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, avait été utilisée pour permettre à la police d'effectuer des arrestations massives lors du sommet du G20 en 2010 à Toronto, la province a finalement adopté une nouvelle Loi (*Projet de loi 35*), afin d'abroger et de remplacer l'ancienne. Dans *Pris au piège de la loi*, l'Ombudsman avait recommandé d'éliminer la *Loi sur les ouvrages publics*, qui « accordait à la police des pouvoirs inhabituels dans une société libre et démocratique ».



5. Qui s'occupe des enfants? En octobre, soit un peu plus d'un an après le décès de la petite Eva Ravikovich, âgée de deux ans, dans un centre de garde illégal à Vaughan, l'Ombudsman a publié *Garderies mal gardées*, un rapport exhaustif sur les graves problèmes systémiques



résultant de la manière dont la province surveille les centres de garde illégaux. Les 113 recommandations de l'Ombudsman préconisant des règles plus strictes et plus claires, ainsi qu'une application plus rigoureuse de la loi, ont toutes été acceptées par le gouvernement, qui a aussi remplacé la désuète *Loi sur les garderies* par la nouvelle

Loi sur la modernisation des services de garde d'enfants.

6. La sécurité au volant : En avril, l'Ombudsman a présenté un rapport à la suite de son enquête au sujet de la surveillance exercée par le ministère des Transports sur les conducteurs automobiles dont l'état de santé peut être source de dangers. Ce rapport, intitulé *Prudence est mère de sûreté*, raconte en détail le cas d'un conducteur atteint d'hypoglycémie non contrôlée qui a causé une collision entraînant la mort de trois personnes à Hamilton – et dont le permis n'a pourtant été retiré que plusieurs mois plus tard. La province a accepté chacune des 19 recommandations de l'Ombudsman visant à renforcer la sécurité routière, grâce à une surveillance plus stricte et une meilleure sensibilisation des conducteurs.



7. Les municipalités font la lumière : Depuis six ans, le public peut se plaindre à l'Ombudsman (ou à l'enquêteur désigné par chacune des municipalités) à propos des réunions municipales à huis clos. L'Ombudsman et son Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques (OMLET) ont traité des centaines de ces plaintes et beaucoup de dossiers ont clairement retenu l'attention des citoyens à en juger par les résultats des élections municipales de 2014. Dans des villes comme London et Sudbury, plusieurs dirigeants municipaux qui avaient critiqué les règles des réunions publiques et les rapports de l'Ombudsman ont été défaits. De plus nombreuses municipalités ont accepté la recommandation de l'Ombudsman leur préconisant de faire des enregistrements numériques de leurs réunions à huis clos. Et durant toute la campagne électorale, partout dans la province, les candidats aux conseils municipaux se sont engagés à appuyer la surveillance complète de l'Ombudsman sur les municipalités, qui se concrétisera bientôt grâce au Projet de loi 8. De nombreux maires, dont Brian Bigger à Sudbury, Mike Bradley à Sarnia et Linda Jeffrey à Brampton, ont commencé leur mandat sur cette note positive.

[Réunions municipales](#)



8. Un champion du secteur juridique : Les contributions de l'Ombudsman André Marin au secteur juridique au Canada ont une fois de plus été reconnues en 2014 quand il a été sélectionné comme l'un des 25 avocats les plus éminents du pays, pour la deuxième année successive. Dans son palmarès annuel, en partie fondé sur les votes de juristes et de membres du public, le magazine *Canadian Lawyer* a félicité l'Ombudsman, le qualifiant de « défenseur tenace des Ontariens ».

9. L'élargissement de la surveillance du chien de garde : Un autre fait marquant de l'histoire s'est produit dans les Territoires du Nord-Ouest en 2014, quand l'Assemblée législative a présenté une motion demandant au gouvernement d'ébaucher une loi pour mettre en place le tout premier Ombudsman des T.N.-O. Un comité législatif a invité André Marin, de l'Ontario, à expliquer le rôle d'un ombudsman au cours d'une

assemblée publique à Yellowknife, juste avant le vote.

[Ontario ombudsman urges N.W.T. to set up watchdog agency](#) (Seulement disponible en anglais)

10. **Liaison et rayonnement** : Notre Bureau n'a pas uniquement répondu à un nombre record de plaignants cette année, mais il a aussi créé des liens avec un nombre grandissant de personnes partout dans la province et dans le monde, grâce aux médias sociaux, son site Web, des allocutions et des cours de formation pour les organismes d'enquête. Fait plus remarquable encore, le nombre de suiveurs de l'Ombudsman sur Twitter s'est accru de plus de 10 000 en 2014, passant à près de 29 000. M. Marin et les membres de son équipe de direction ont pris la parole dans plusieurs universités et devant diverses délégations d'ombudsmen venus en visite, entres autres de la Chine et de la Côte d'Ivoire. En mai, notre Bureau a aussi accueilli les homologues de M. Marin venus de partout au Canada pour la réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires.



Portez plainte

Formulaire de plainte
Qui relève de notre surveillance

À propos d'OO

André Marin - Ombudsman de l'Ontario
Qui relève de notre surveillance
Bureau de l'Ombudsman
Loi sur l'ombudsman
Formation
Carrières
Foire aux questions

Enquêtes

Enquêtes de l'EISO
Cas sélectionnés
Réunions municipales

Ressources

Rapports
Discours de l'Ombudsman
Articles de l'Ombudsman
Statistiques et faits
Brochure
Guide des réunions publiques
Autres chiens de garde

Salle de presse

Communiqués de presse
Couverture de presse d'OO
E-bulletin



Contenu intégral © 2014, Ombudsman Ontario. Tous droits réservés.