



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

VIDÉO « MUS » — L'OMBUDSMAN PARLE DE NOUVELLE SURVEILLANCE



Le 4 février, [l'Ombudsman de l'Ontario André Marin](#) s'est joint à un débat présenté par la Toronto Taxpayers Coalition dans la région de York. Il a parlé de l'importance de conserver un personnel local de responsabilisation et du fait que son nouveau champ de compétence s'étend maintenant aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Il a déclaré ceci aux participants : « Nous sommes ravis de surveiller les municipalités, mais réglez les problèmes localement [tout d'abord]. L'Ombudsman devrait être un dernier recours, et non pas quelqu'un à appeler d'urgence au 9 1 1. »

[Regardez la vidéo](#)

NOUVELLES DES ENQUÊTES

[Hydro One :](#)

Il y a maintenant un an que l'Ombudsman a annoncé son enquête sur le

FÉVRIER 2015

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, 10e 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



ACTUALITÉS

- › [Time to shine light on Tarion \(Toronto Sun\)](#)
- › [Ombudsman wants police board oversight \(St. Catharines Standard\)](#)

processus de facturation et le service à la clientèle de la compagnie provinciale d'électricité de l'Ontario, Hydro One. Depuis, notre Bureau a reçu plus de 9 900 plaintes – soit de loin le plus grand nombre de plaintes jamais reçues par nous à propos d'un seul et même organisme. Les plaintes continuent d'arriver, notamment sur les problèmes suivants : pas de facturation aux clients, retards de facturation, factures multiples ou estimations de factures pour des périodes prolongées, retraits automatiques de montants inhabituellement élevés, retards frustrants et piètre service à la clientèle.

Nous avons réglé des milliers de plaintes individuelles. En coulisse, le personnel de l'Ombudsman de l'Ontario a aussi travaillé proactivement pour porter ces problèmes à l'attention des cadres de direction d'Hydro One.

Entre-temps, les plaintes à propos de la facturation et d'autres problèmes continuent d'affluer. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a presque terminé son enquête sur les vastes problèmes systémiques au sein de cette compagnie. Le rapport de l'Ombudsman inclura des recommandations concrètes sur les moyens d'améliorer le service et de régler les problèmes de facturation. L'Ombudsman compte communiquer plus de renseignements sur les progrès de son enquête dans les semaines à venir. Son rapport complet paraîtra plus tard cette année.

[Directives de l'Ontario à la police sur le désamorçage des conflits :](#)

Les conclusions et recommandations préliminaires de l'Ombudsman ont été rédigées. Elles seront envoyées au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, en vue d'une réponse.

[Adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise :](#)

Nous continuons de régler les dossiers individuels et de prendre les plaintes – nous en avons reçu plus de 1 200 jusqu'à présent. L'enquête systémique d'envergure se poursuit et l'Ombudsman compte publier son rapport plus tard en 2015.

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.

PROJET DE LOI 8 : Plaintes sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires

Le **Projet de loi 8** est la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*. Il a été adopté le 9 décembre 2014. Pour la toute première fois, il permettra à l'Ombudsman d'accepter les plaintes à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires.

➤ [Waterloo pledges public involvement in budget on the heels of secrecy criticism \(Waterloo Record\)](#)

ACTIVITÉS DE LIAISON DE L'OMBUDSMAN

Le personnel de l'Ombudsman a distribué des rapports et répondu aux questions du public lors d'un salon sur les services gouvernementaux et communautaires à Cloverdale Mall, à Etobicoke, le 21 février. Beaucoup de questions ont été posées à propos des enquêtes de l'Ombudsman sur le G20, le dépistage des maladies chez les nouveau-nés, et notre plus récent rapport au sujet de la surveillance sur les services de garde non agréés. Prochain rendez-vous : nous serons à la [Journée d'intérêt public](#), à Osgoode Hall, le 6 mars.



CONNECTEZ-VOUS AVEC NOUS!

Suivez-nous sur [LinkedIn](#) pour les offres d'emploi, les nouvelles des enquêtes, les parutions de rapports et d'autres informations.

Postulez maintenant : [Agent de règlement préventif](#)

Depuis l'adoption de ce Projet de loi, nous avons reçu plus de 376 plaintes sur les municipalités, 13 plaintes sur les universités et 104 plaintes sur les conseils scolaires. Cependant, la Loi n'a pas été proclamée et **nous ne pouvons pas encore accepter les plaintes à propos de ces secteurs.**

L'équipe du Bureau de l'Ombudsman se prépare à prendre les plaintes sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires dès que nous serons autorisés à le faire. Nous communiquerons des renseignements sur ce calendrier dès qu'ils seront disponibles. Entre-temps, [référez notre page sur le Projet de loi 8](#) pour les dernières nouvelles, ou [suivez-nous sur Twitter](#) ou sur [Facebook](#).



RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 360** fans sur [Facebook](#) et **28 741** 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](#).