



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

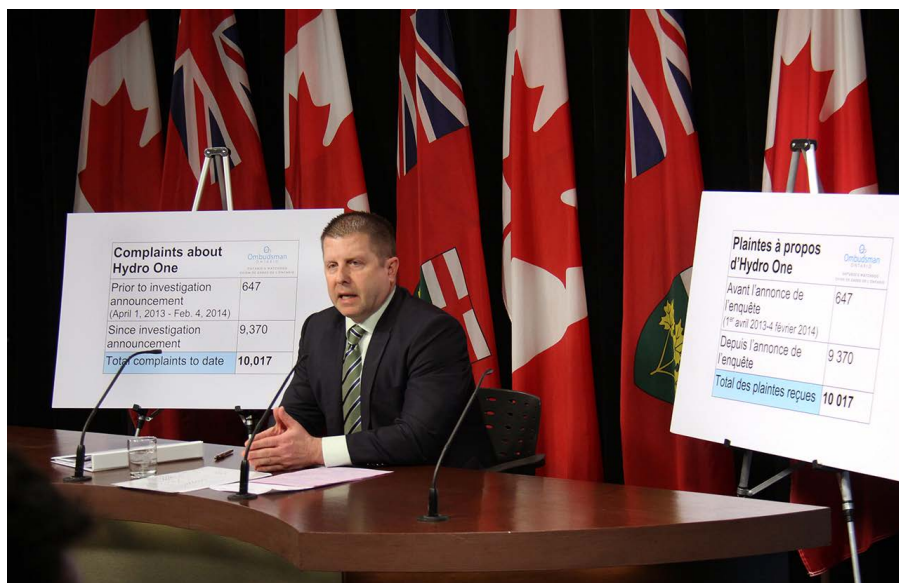
ENGLISH

DÉCONNEXION À HYDRO ONE

Hydro One s'est engagée à cesser de menacer de couper le courant durant l'hiver aux clients qui ont des factures impayées, l'Ombudsman André Marin ayant déclaré que cette façon de faire était à la fois cruelle et trompeuse.

« Les tactiques coupe-gorge qui peuvent être acceptables dans un secteur privé concurrentiel sont déplacées pour un organisme du secteur public en situation de monopole », a dit M. Marin lors d'une mise à jour après un an de son enquête sur le processus de facturation et le service à la clientèle d'Hydro One, le 11 mars. « Nous savons fort bien que le service ne sera jamais déconnecté, car c'est contraire à la politique [d'Hydro One], et pourtant [c'est exactement] ce qu'Hydro One menace [de faire]. »

M. Marin a parlé de ce problème de coupure de service au personnel de direction d'Hydro One le 20 février, mais il n'a reçu aucune réponse jusqu'à la veille de sa conférence de presse – et alors la réponse a été mitigée, présentée sous la forme d'une lettre d'avertissement réécrite disant que la compagnie d'électricité couperait encore le service aux clients, selon « les conditions météorologiques ».



MARS 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, 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



LIAISON AVEC LES UNIVERSITÉS

L'Ombudsman et son personnel de direction sont souvent invités à parler du rôle et du mandat de son Bureau. Suivez leurs présentations sur les tweets à [#OOLive](#).

Après la conférence de presse de M. Marin, Hydro One a finalement accepté d'éliminer l'avertissement de débranchement de la lettre que la compagnie envoie aux clients qui ont des arriérés.

Depuis cette mise à jour, le Bureau de M. Marin a reçu plus de 300 nouvelles plaintes à propos d'Hydro One. L'enquête tire à sa fin et un rapport sera publié plus tard au printemps. Toutefois, nous continuons d'accepter et de régler les plaintes individuelles.

[Lire la plus récente mise à jour de l'enquête](#)

[Regarder la conférence de presse](#)

Actualités:

- › [10.000 plaintes contre Hydro One \(L'Express\)](#)
- › [Des «fausses menaces» d'Hydro One font fulminer l'Ombudsman \(TFO\)](#)
- › [Toujours autant de plaintes contre Hydro One, dénonce l'ombudsman \(ICI Radio-Canada\)](#)
- › [Chiarelli se porte à la défense de Hydro One \(La Presse\)](#)

BIENTÔT DANS UNE MUNICIPALITÉ PRÈS DE CHEZ VOUS



Depuis 2008, l'Ombudsman est l'enquêteur par défaut pour les plaintes à propos des réunions municipales à huis clos. Au cours du dernier mois, il a fait paraître des rapports sur des réunions dans la [Ville de Bracebridge](#), la [Ville de Niagara Falls](#) (et [une deuxième réunion ici](#)), le [Village de Casselman](#), et la [Municipalité de South Huron](#).

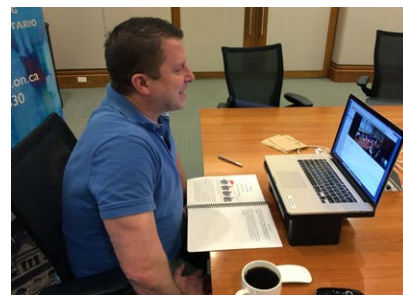
[Lire tous ses rapports sur les réunions à huis clos](#)

Quelques rapports sont seulement disponible en anglais

NOUVELLES DES ENQUÊTES

[Hydro One :](#)

Nous avons reçu plus de 10 300 plaintes et l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a presque achevé son enquête sur les vastes problèmes



M. Marin a communiqué via Skype avec une classe d'étudiants en droit à l'Université du Manitoba le 4 mars, parlant du rôle de l'Ombudsman, de [l'expansion de son mandat avec le Projet de loi 8](#) visant à inclure les universités, et de certaines de ses enquêtes systémiques.



Il a aussi évoqué la surveillance exercée sur la police, lors d'une classe pour les étudiants de troisième année en sociologie à l'Université Carleton le 24 mars.

Wendy Ray, avocate principale, et Sue Haslam, directrice des Enquêtes, ont fait une présentation à l'Ontario Undergraduate Student Alliance le 20 mars à propos de la nouvelle surveillance de l'Ombudsman sur les universités.



Prochainement, M. Marin prendra la parole au [Club canadien de Toronto](#) le 21 avril (en français seulement).

systémiques au sein de la compagnie d'électricité. Le rapport de l'Ombudsman comprendra des recommandations concrètes sur les améliorations à apporter au service à la clientèle.

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.

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 :

[Analyste de systèmes](#)

[Stagiaire en droit](#)



RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 424** fans sur [Facebook](#) et **30 424** 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](#).