



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

L'Ombudsman préconise une refonte de la culture d'entreprise d'Hydro One et le maintien de sa surveillance

Problèmes flagrants de facturation et de service à la clientèle

La compagnie « a perdu de vue qu'elle se doit d'agir dans l'intérêt du public »

Le 25 mai, dans son tout dernier rapport intitulé *Dans le noir*, l'Ombudsman André Marin a recommandé à Hydro One de procéder à une refonte de sa culture d'entreprise pour se concentrer sur sa clientèle et sur la transparence. Il a appelé le gouvernement à maintenir une surveillance indépendante sur cette compagnie d'électricité.

[Lire le rapport](#)

[Communiqué de presse](#)

[Faits et points saillants](#)

[Mot d'ouverture](#)

[Regarder la vidéo](#)

Présentant son rapport sur la plus vaste enquête jamais entreprise dans l'histoire de son Bureau – à la suite de plus de 10 500 plaintes – l'Ombudsman a révélé une longue liste de problèmes flagrants de facturation et de service à la clientèle, résultant de la mise en place désastreuse d'un nouveau système d'information clientèle à Hydro One en mai 2013. Selon les estimations de l'Ombudsman, le nombre de clients qui ont souffert des répercussions a largement dépassé les 100 000.

MAI 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



**MANDAT DE
L'OMBUDSMAN
PROLONGÉ JUSQU'EN
SEPTEMBRE**

Le 28 mai, l'Assemblée législative a voté à l'unanimité de prolonger le mandat de l'Ombudsman de



Le rapport de l'Ombudsman montre en détail comment les problèmes nés de la transition vers le nouveau système ont entraîné des perturbations massives de la facturation, entre autres des cas de surfacturation (parfois de milliers ou même de millions de dollars), d'absence de facturation et d'estimations de factures, et un service à la clientèle exécrable durant la course effrénée à la résolution des problèmes techniques. Alors que la crise s'aggravait, certains à Hydro One « ont délibérément occulté la réalité de la situation », écrit M. Marin, « allant même jusqu'à tromper l'organisme de réglementation du secteur de l'électricité, mon Bureau et d'autres intéressés quant à l'étendue et la nature du désastre entourant la facturation et le service à la clientèle de la compagnie ».

[En savoir plus](#)

Actualités

- › [Hydro One: rapport dévastateur de l'ombudsman](#) (Le Droit)
- › [La culture du déni](#) (Le Droit)
- › [Hydro One blâmé pour des erreurs de facturation](#) (La Presse Canadienne)

La surveillance de l'Ombudsman s'étendra bientôt aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires

Le public pourra se plaindre à l'Ombudsman de l'Ontario à propos des conseils scolaires à compter du 1er septembre 2015, et au sujet des municipalités et des universités à partir du

l'Ontario, André Marin, jusqu'au 14 septembre, ou jusqu'à la fin du processus de sélection en cours. [Plus d'info.](#)

LES 25 AVOCATS LES PLUS INFLUENTS AU CANADA

Pour la troisième année consécutive, l'Ombudsman André Marin figure à la liste des 25 avocats les plus influents, dressée par le magazine Canadian Lawyer. « M. Marin continue d'aboutir à des résultats, en luttant contre des problèmes épineux comme les questions de facturation et de service à la clientèle à Hydro One, ou les directives provinciales en matière de désescalade des situations conflictuelles pour les forces de police », dit le site Web du magazine. Le scrutin pour les 25 avocats les plus influents au Canada est ouvert jusqu'au 9 juin.

[Votez pour les 25 plus influents](#)



GARDER L'ŒIL SUR HYDRO



1er janvier 2016, maintenant que les dates d'entrée en vigueur des parties pertinentes de la [Loi sur l'Ombudsman](#), la [Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés](#) sera promulguées.

Adoptée par l'Assemblée législative le 9 décembre 2014, cette Loi – aussi connu sous le nom de « Projet de loi 8 » – élargit la surveillance de l'Ombudsman au secteur appelé « MUSH », et ceci pour la toute première fois dans les 40 ans d'histoire du Bureau.

« Il nous tarde d'exercer sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires le même niveau de surveillance que celui que nous appliquons depuis toujours aux organismes provinciaux », a dit l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin. Le Bureau de l'Ombudsman a pris contact avec ces secteurs et communiquera plus de détails dans les semaines qui viennent.

NOUVELLES DES ENQUÊTES

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

L'Ombudsman achève actuellement son rapport et compte le publier plus tard cette année.

[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.

Le 21 mai, l'Ombudsman André Marin et la vérificatrice générale Bonnie Lysyk ont fait une présentation au Comité permanent des finances et des affaires économiques, au sujet du *Projet de loi 91, Loi de 2015 pour favoriser l'essor de l'Ontario (mesures budgétaires)*. L'Ombudsman a plus précisément parlé de la nécessité de maintenir une surveillance indépendance sur Hydro One.

[Regarder la vidéo](#)

ENEZ TRAVAILLER AVEC NOUS!

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



NOUS EMBEAUCHONS!

Jetez un coup d'œil à certains de nos [postes vacants](#), dont les suivants : enquêteur, agent de règlement préventif, stagiaire en droit, agent des ressources humaines.

TWITTER EN FRANÇAIS

Restez en connexion avec notre Bureau dans les deux langues officielles! Suivez notre compte Twitter en français : [@Ont_OmbudsmanFR](#).

[André Marin va twitter en français plus souvent](#) (L'Express)

RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 703** fans sur [Facebook](#) et **31 823** 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](#).