



# LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

[WWW.OMBUDSMAN.ON.CA](http://WWW.OMBUDSMAN.ON.CA)

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

## Surveillance en vue

### MUS – À LIRE, FAQ À PROPOS DU PROJET DE LOI 8

Pour la toute première fois, le public pourra se plaindre à l'Ombudsman de l'Ontario à propos des conseils scolaires (à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015) et des municipalités et universités (à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016), maintenant que ces dates ont été adoptées pour les parties pertinentes de la *Loi sur l'ombudsman, 1990, Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*. Cette Loi élargit la surveillance de l'Ombudsman au secteur appelé « MUSH » pour la première fois dans les 40 ans d'histoire de notre Bureau.



Dans [un article d'opinion](#) publié par le Toronto Sun, l'Ombudsman a indiqué que les plaintes sur les conseils scolaires ont doublé depuis 2010 et il a expliqué comment notre Bureau compte consacrer l'été à informer tous les intéressés du secteur scolaire quant à la manière de porter plainte, à notre processus de travail ainsi qu'aux attentes en préparation à cet élargissement de mandat.

Déjà, notre Bureau reçoit de nombreuses questions à propos de ce nouveau secteur « MUS ». Comment fonctionnera la surveillance? L'Ombudsman remplacera-t-il des directeurs locaux de responsabilisation? Sur quel type de questions relatives au secteur « MUS »

l'Ombudsman pourra-t-il enquêter? Que doit faire quelqu'un, éventuellement, avant de porter plainte à notre Bureau? Les réponses à ces questions, et à beaucoup d'autres, se trouvent sur notre page de [Foire aux questions MUS](#). À lire pour en [savoir plus!](#)

## POLICE DES POLICES

JUIN 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<sup>e</sup> 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](mailto:info@ombudsman.on.ca)



**PARUTION DU RAPPORT  
ANNUEL DE  
L'OMBUDSMAN LE  
28 JUILLET**

Ne manquez pas le rapport annuel 2014-2015 de l'Ombudsman, qui paraîtra le 28 juillet et retracera une

L'Ombudsman de l'Ontario André Marin a pris la parole lors de l'assemblée générale annuelle et conférence du printemps de l'Ontario Association of Police Services Boards, à Toronto, le 29 mai. Il a souligné certaines des activités de son Bureau dans les enquêtes sur les services de police et a fait ressortir l'importance de la rigueur des commissions de services policiers. [Regardez son discours](#) (en anglais)



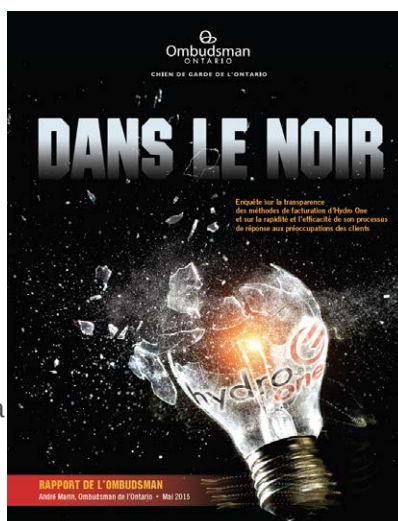
La surveillance des commissions de services policiers, avec leur exclusion du Projet de loi 8, fait les nouvelles ces temps-ci. Lire l'éditorial du Toronto Star : [Police boards must be held accountable by ombudsman](#).

## HYDRO ONE – EXCLUE DE LA SURVEILLANCE DE L'OMBUDSMAN

À compter du 4 juin 2015, à la suite de l'adoption du projet de loi sur le budget de l'Ontario, l'Ombudsman n'est plus en droit d'exercer sa surveillance sur Hydro One. Le Bureau de l'Ombudsman a avisé Hydro One qu'il continuera de faire enquête sur plus de 578 plaintes en cours, reçues avant la promulgation de ce projet de loi.

Si vous avez une plainte à propos d'Hydro One, [renseignez-vous ici](#) sur notre site Web pour savoir quelle démarche entreprendre afin de régler votre problème.

Le 25 mai, l'Ombudsman a révélé une multiplicité de problèmes flagrants de facturation et de service à la clientèle causés par l'installation désastreuse d'un nouveau système d'information à la clientèle à Hydro One, en mai 2013. Selon les estimations de l'Ombudsman, bien plus de 100 000 clients en ont souffert. [Lire le rapport](#).



année historique pour le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

## TENIR À CŒUR LES AFFAIRES DE L'ONTARIO

L'avocate principale Wendy Ray a parlé du mandat et des pouvoirs de l'Ombudsman et elle a expliqué comment notre Bureau trie 25 000 plaintes par an. Elle a pris la parole dans le cadre du programme d'études d'été offert par la Couronne, conférence annuelle d'éducation pour les avocats de la Couronne organisée par le ministère du Procureur général, le 17 juin.

Wendy Ray faisait partie d'un groupe de discussion, aux côtés de la vérificatrice générale Bonnie Lysyk, à l'Université McMaster.



## DISCULPÉ

L'Ombudsman a conclu que le Conseil de la Ville de London n'avait pas enfreint les exigences des réunions publiques énoncées dans la *Loi sur les municipalités* en tenant une réunion à huis clos pour examiner des propositions de promoteurs qui espéraient acquérir et réaménager des terrains appartenant à la Ville. [Lire le rapport complet](#) (en anglais)

Dans le cas du Canton de Leeds et les Mille-Îles, l'Ombudsman a conclu

## ACTUALITÉS

**Conduite inattentive** – L'Ontario a adopté un nouveau texte de loi sur la conduite inattentive qui permettra à de plus nombreux professionnels de la santé de signaler les personnes médicalement inaptes à la conduite automobile. C'est ce qu'a [fait savoir récemment le Toronto Star](#). Dans son rapport de 2014, [Prudence est mère de sûreté](#), l'Ombudsman avait recommandé des mesures veillant à garantir que la communauté médicale comprenne son devoir de signaler les conducteurs dont l'état de santé peut poser des risques de sécurité.

**Privatisation de services publics** – La privatisation de services publics qui entraîne l'élimination de la surveillance exercée par un ombudsman est un enjeu grandissant pour les ombudsmen partout dans le monde. C'est ce qu'écrit Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande et vice-président de l'Institut international de l'Ombudsman. Il souligne que dans certains pays les ombudsmen ont un droit de regard sur les compagnies de services publics et sur des éléments comme le service à la clientèle - et il explique pourquoi un bureau interne de plaintes ne devrait pas être qualifié d'« ombudsman ». [Lire l'entrevue complète](#).

## 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 1 300 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](mailto:info@ombudsman.on.ca).

que des discussions tenues en personne et par courriel par le Conseil ne constituaient pas des réunions illégales en vertu de la Loi. En revanche, il a recommandé que les membres du Conseil évitent de faire tout travail préparatoire à l'exercice du pouvoir ou de l'autorité du Conseil par voie de courriels ou de discussions informelles. [Lire le rapport complet](#) (en anglais)

## NOUS EMBAUCHONS!

Jetez un coup d'œil à certains de nos [postes vacants](#), dont un poste de stagiaire en droit et un poste d'agent des ressources humaines. Suivez-nous sur [LinkedIn](#) pour les offres d'emploi, les nouvelles des enquêtes, les parutions de rapports et autres renseignements.



## RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 744** fans sur [Facebook](#) et **32 301** sur [Twitter](#) ! Restez en contact avec nous grâce aux médias sociaux ou envoyez-nous un mot à [lechiendegarde@ombudsman.on.ca](mailto:lechiendegarde@ombudsman.on.ca)

Restez en connexion avec notre Bureau dans les deux langues officielles! Suivez notre compte Twitter en français : [@Ont\\_OmbudsmanFR](https://twitter.com/Ont_OmbudsmanFR).

**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](#).