



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

L'Ombudsman reçoit 205 plaintes à propos des conseils scolaires depuis le 1^{er} septembre

Les problèmes viennent entre autres des services aux élèves ayant des besoins particuliers, du transport scolaire et de la discipline

Depuis qu'une nouvelle loi est entrée en œuvre le 1^{er} septembre, qui permet à l'Ombudsman d'accepter les plaintes du public à propos des conseils scolaires, notre Bureau a reçu 205 plaintes. Les problèmes vont du harcèlement aux services de garderie, en passant par les conflits avec des directeurs d'école, les élèves aux besoins particuliers et les questions de relations de travail. Nous avons réglé presque toutes les plaintes en les aiguillant vers qui de droit et en travaillant avec les conseils scolaires, sans recourir à une enquête officielle.



En voici un exemple : la mère d'un enfant de la maternelle aux besoins particuliers a communiqué avec notre Bureau, s'inquiétant des services de transport scolaire. Elle a dit que l'autobus de son fils était constamment en retard et qu'une fois le chauffeur avait tenté de déposer l'enfant à une mauvaise adresse. Elle s'était plainte au chauffeur de l'autobus et au directeur de l'école de son fils, mais elle ne savait pas à qui s'adresser au conseil scolaire. Nous lui avons donné

les coordonnées des services de transport des élèves, et elle a reçu une réponse écrite à la fois du conseil scolaire et de la compagnie d'autobus, le résultat étant une grande amélioration des services.

NOVEMBRE 2015

L'Ombudsman enquête sur les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario et du secteur parapublic. Son Bureau surveille plus de 500 ministères, agences, tribunaux, conseils, commissions et sociétés de la Couronne du gouvernement provincial, ainsi que les conseils scolaires. À partir de janvier 2016, l'Ombudsman pourra aussi accepter les plaintes sur les municipalités et universités.

[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



HYDRO ONE

Le Bureau de l'Ombudsman a fini de traiter plus de 10 000 plaintes à propos des services à la clientèle et de la

Le personnel de l'Ombudsman a assisté aux conférences annuelles de People for Education et du Council for Exceptional Children, annonçant alors la nouvelle que notre Bureau pouvait désormais accepter les plaintes sur les conseils scolaires et répondre aux questions sur l'élargissement de notre mandat. Les préoccupations les plus courantes exprimées lors de ces deux événements étaient notamment le soutien à l'éducation de l'enfance en difficulté, l'immersion en français et la discipline, ainsi que des questions générales sur notre processus de règlement des plaintes. En outre, le personnel de l'Ombudsman s'est adressé à l'English Catholic Council Directors of Education et à l'Association des conseils scolaires des écoles publiques de l'Ontario.



[Consultez notre brochure](#) pour en savoir plus sur la manière dont nous réglons les plaintes à propos des conseils scolaires ou remplissez un [formulaire de plainte ici](#).

Nous souhaitons communiquer avec les conseils scolaires, les universités et les municipalités!

Écrivez-nous à lechiendegarde@ombudsman.on.ca si vous voulez obtenir des brochures ou savoir quand nous pourrions venir parler à votre organisation.

BIENTÔT, DANS UNE MUNICIPALITÉ (ET UNE UNIVERSITÉ) PROCHE DE CHEZ VOUS

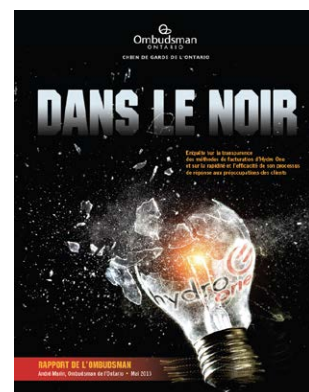


À compter du 1^{er} janvier, l'Ombudsman commencera à accepter les plaintes à propos des 444 municipalités et 21 universités financées par des fonds publics. Dans le cadre de nos efforts constants de partage de l'information sur notre nouveau mandat, notre Bureau se

tourne activement vers toutes les municipalités et universités, en leur envoyant une enquête sur leurs systèmes internes de plaintes et de responsabilisation. L'Ombudsman est depuis toujours, et restera, un lieu de dernier recours et encourage les organismes à créer ou à renforcer de solides systèmes locaux de plaintes.

Le personnel de l'Ombudsman a distribué des dizaines de brochures et a

facturation à Hydro One ([lire notre rapport sur cette enquête de mai 2015 ici](#)), soit à temps pour la date limite du 4 décembre imposée par le Projet de loi 191. Ce texte de loi, qui a confirmé la privatisation partielle d'Hydro One, stipulait que l'Ombudsman ne pourrait plus accepter de nouvelles plaintes à propos de cette compagnie d'électricité à partir du 4 juin 2015, mais accordait six mois à l'Ombudsman pour régler les dossiers en suspens : durant cette période, l'Ombudsman a traité plus de 550 plaintes individuelles. Ce texte de loi a aussi mis fin définitivement à la surveillance indépendante de l'Ombudsman sur Hydro One, de même qu'à celle de tout autre officier de l'Assemblée législative. Nous continuons de transmettre les nouvelles plaintes à la compagnie d'électricité, qui a récemment mis en place [son propre ombudsman](#), à l'interne.



NOUS EMBAUCHONS!

Au cours des quelques prochains mois, nous allons agrandir notre équipe alors que notre surveillance s'élargit aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Notre Bureau a reçu des fonds supplémentaires pour engager des agents de règlement préventif, des enquêteurs, des avocats, des chargés de communications et d'autres membres du personnel.

Nous recrutons MAINTENANT :

[Agent d'information](#)

[Agent de communications](#)

Nous acceptons toujours les curriculum

parlé à des représentants municipaux lors de l'Ontario West Municipal Conference, le 20 novembre. L'avocate principale Laura Pettigrew s'est adressée à plus de 350 participants lors d'une séance plénière, où elle a présenté le processus suivi par l'Ombudsman pour recevoir et trier les plaintes, et expliqué ce que les organismes peuvent attendre une fois que notre surveillance entrera en vigueur le 1^{er} janvier.

Le 12 novembre, l'Ombudsman intérimaire a parrainé une séance d'information pour les représentants des universités de l'Ontario qui jouent un rôle important dans le règlement des plaintes au niveau universitaire. La séance a été stimulante, et les universités ont offert des conseils pratiques et francs sur la meilleure manière de régler les plaintes à leur sujet. Barry McCartan, directeur principal, Projet du Système de gestion de l'information financière du secteur postsecondaire au ministère de la Formation et des Collèges et Universités a dit ceci : « Nous encourageons tous les intervenants à faire preuve d'ouverture envers le changement, alors que nous allons de l'avant. Chaque université, et maintenant l'Ombudsman, ont un engagement et un devoir de responsabilité communs en matière d'équité envers les étudiants, le personnel et les membres de la faculté. » Le personnel de l'Ombudsman a aussi participé à une séance de formation interne avec des représentants du Conseil des universités de l'Ontario, l'Université de Toronto et Wilfrid Laurier University.

PARUTION DU RAPPORT ANNUEL SUR LES RÉUNIONS MUNICIPALES LE 16 DÉCEMBRE

Le Rapport annuel de notre Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques (OMLET), qui récapitule toute une année d'enquêtes de l'Ombudsman sur des réunions municipales à huis clos, paraîtra mercredi 16 décembre à 13 h et sera diffusé en direct à

www.ombudsman.on.ca. Ce rapport couvre la période du 1^{er} septembre 2014 au 31 août 2015 et présente un résumé de toutes les plaintes reçues et de toutes les enquêtes effectuées alors.

Dans les nouvelles – Enquêtes sur les réunions à huis clos

- [Meaford Moves From LAS to Ombudsman For Closed Meeting Investigations \(The Meaford Independent\)](#)
- [Hamilton Township asked to post video of Council meetings online \(Northumberland Today\)](#)
- [Closed meeting didn't violate rules: Ombudsman \(Niagara Falls Review\)](#)
- [Ontario Ombudsman's Office raps Town of Essex for holding illegal closed door meeting \(Windsor Star\)](#)

vitae.

[Regardez les types de postes que nous offrons et envoyez-nous votre demande!](#)



NOUVELLES DES ENQUÊTES

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

Le personnel de l'Ombudsman parachève ce rapport.

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

Le personnel continue de régler les dossiers individuels et de prendre les plaintes – plus de 1 300 jusqu'à présent. L'enquête systémique d'envergure est terminée et nous rédigeons actuellement le rapport.

RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **3 952** fans sur [Facebook](#) et **plus de 34 919** sur [Twitter](#) ! Restez en contact avec nous grâce aux médias sociaux ou envoyez-nous un mot à lechiendegarde@ombudsman.on.ca

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

Les municipalités se sont préparées à l'élargissement du mandat de l'Ombudsman, qui commencera le 1^{er} janvier, en veillant à mettre en place des systèmes de plaintes. Notre Bureau recommande à ces organismes de renforcer ou de créer un bureau local chargé du règlement des plaintes, car les problèmes sont résolus au mieux localement.

Dans les nouvelles – Systèmes locaux de plaintes

- › [Amherstburg hires integrity commissioner](#) (Windsor Star)
- › [County to explore idea of shared auditor general with city](#) (Windsor Star)
- › [City of Sarnia welcomes its first integrity commissioner in its 101-year history](#) (Sarnia Observer)

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](#).