



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

Vous nous avez demandé ...

Renseignements et trousse d'information pour les intervenants des municipalités et des conseils scolaires

Le Bureau de l'Ombudsman a examiné et réglé des centaines de milliers de plaintes à propos des organismes du gouvernement provincial au cours des 40 dernières années, mais l'élargissement récent de notre mandat aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires nous a mis en contact avec des centaines de nouveaux intervenants.

Alors que le nombre des plaintes continue d'augmenter, celui de nos activités de sensibilisation inscrites à notre calendrier est en hausse lui aussi. Pour réfuter les mythes, mieux comprendre les préoccupations du public et clarifier les moyens qu'a notre Bureau d'apporter réellement son aide, notre personnel s'affaire à partager de l'information avec le public, à renseigner les intervenants des municipalités, des universités et des conseils scolaires et à apprendre à leur contact.



MARS 2016

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 1 000 ministères, agences, tribunaux, conseils, commissions, sociétés de la Couronne, et les conseils scolaires, les municipalités et les universités. Barbara Finlay est Ombudsman intérimaire jusqu'au 31 mars 2016, date à laquelle Paul Dubé commencera son mandat de septième Ombudsman de l'Ontario.

[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



VUE DU HAUT - DE LA
FONCTION PUBLIQUE



Le 31 mars, en réponse à de nombreuses requêtes des municipalités et des conseils scolaires, nous offrirons deux webinaires en direct. Notre équipe de haute direction expliquera en détail notre manière de travailler, notre processus de triage et de règlement des plaintes, et ce à quoi il faut s'attendre quand l'Ombudsman appelle. Le webinar sur les plaintes relatives aux municipalités se déroulera de 9 h à 10 h 30 HNE, puis le webinar sur les plaintes à propos des conseils scolaires aura lieu de 11 h à 12 h 30 HNE. [Communiquez avec nous si vous souhaitez y participer](#) – il est encore temps! Et si vous ne pouvez pas être avec nous en direct, les webinaires seront affichés en permanence sur notre site web. Un prochain bulletin donnera plus de renseignements à ce sujet. (Ces webinaires auront lieu en anglais seulement – mais nous offrirons un webinar en français dans les mois à venir.)

Le mois prochain, notre équipe fera des présentations à différents ateliers municipaux et réunions de zone organisés par l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario, à [Kemptville, Englehart, Sault Ste. Marie, Strathroy, Parry Sound et Cambridge](#).

Toujours en avril, notre équipe de liaison avec les conseils scolaires sera présente à des kiosques d'information à Brantford et Toronto pour des événements lié au secteur scolaire organisés par l'Ontario Coalition for Children and Youth Mental Health, la Coalition ontarienne des écoles en santé et l'Ontario Federation of Home and School Associations.

Notre site Web inclut plusieurs outils pour quiconque s'intéresse à notre processus de traitement des plaintes dans les différents secteurs placés sous notre surveillance :

Si vous avez **une plainte à propos d'un service du gouvernement de l'Ontario**, [lisez ceci](#).

Si vous avez **une plainte à propos d'une municipalité**, [lisez ceci](#).

Si vous avez **une plainte à propos d'une université**, [lisez ceci](#).

Notre Bureau a conclu un partenariat avec le Forum des politiques publiques du Canada pour organiser une série de tables rondes avec les intervenants à l'automne dernier, puis une conférence en février sur le rôle des bureaux d'ombudsman dans l'amélioration de la responsabilisation et de la qualité générale des services publics, partout au pays.

Le conférencier principal lors de l'événement du 25 février était M. Steve Orsini, chef de la fonction publique de l'Ontario et secrétaire du Conseil des ministres.

La présentation de M. Orsini a porté sur l'importance du travail fait par l'Ombudsman pour garantir la transparence et la responsabilisation au gouvernement.

[Voir la vidéo ici](#)



LES DÉBUTS DE M. DUBÉ

Si vous avez **une plainte à propos d'un conseil scolaire**, [lisez ceci](#).

Nous avons un poste pour vous

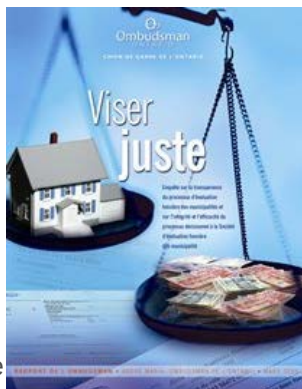


Nous sommes constamment à la recherche de gens de talent qui aimeraient se joindre à nos équipes des communications, de règlement préventif et de services juridiques. Actuellement, des postes sont à pourvoir dans chacun de ces trois départements. Vous êtes un étudiant en droit qui rêve de prendre son envol professionnel? Si vous avez répondu oui à cette question, cliquez [ici](#) pour plus de renseignements sur la manière de vous joindre à nous. Vous avez de l'expérience

dans le traitement des plaintes? Vous aimez analyser et cerner les problèmes? Un emploi dans notre service de règlement préventif pourrait être idéal pour vous. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#). Vous êtes un excellent communicateur et vous avez une fine connaissance des médias sociaux dans les deux langues officielles? Vous êtes peut-être la personne dont notre équipe a besoin. Cliquez [ici](#) pour plus de renseignements.

Dix ans plus tard : Répercussions durables à la SEFM

Il y a 10 ans que [le rapport de l'Ombudsman](#), daté de mars 2006, a recommandé une refonte du processus d'imposition foncière de la Société d'évaluation foncière des municipalités, partout dans la province. Le gouvernement a gelé toutes les évaluations durant deux années pour faire appliquer les recommandations de l'Ombudsman – dont le renversement du fardeau injuste de la preuve qui pesait sur les propriétaires, responsables de prouver les erreurs d'évaluation de la SEFM. Depuis, la SEFM a beaucoup amélioré la transparence de ses processus et le nombre de plaintes que nous avons reçues à son sujet a fortement diminué. La SEFM a désormais un portail en ligne où les gens peuvent faire des recherches sur leurs évaluations et les comparer. De plus, elle se montre « proactive et réceptive à l'égard de notre Bureau » quand notre personnel lui signale des plaintes, dit notre directrice des enquêtes, Sue Haslam. « Ceci illustre les changements positifs et les effets durables qu'une enquête de l'Ombudsman peut avoir pour les services



M. J. Paul Dubé, qui deviendra le septième Ombudsman de l'Ontario le 1^{er} avril, a rencontré notre personnel un peu plus tôt ce mois-ci. Dans un discours impromptu, l'ancien ombudsman fédéral des contribuables a déclaré qu'il se concentrera sur l'équité et « la création de relations », surtout dans nos nouveaux secteurs de compétence. Ne manquez pas notre communiqué de presse sur sa nomination, ce vendredi.



NOUVELLES DES ENQUÊTES

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

L'enquête est terminée et le rapport préliminaire en est à l'étape finale de rédaction et de mise à jour.

[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 **4 230** fans sur [Facebook](#) et **36 271** 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

Secteur parapublic : Dossiers récents

Les plaintes que nous avons reçues dans le cadre du nouveau mandat de l'Ombudsman au sujet des municipalités, des universités et des conseils scolaires ont largement dépassé les 1 000. La plupart de ces cas ont été réglés de manière informelle, généralement en aiguillant les dossiers vers les responsables locaux; aucune enquête officielle n'a été ouverte jusqu'à présent.

Depuis le 1^{er} janvier, notre Bureau a reçu **920** plaintes à propos des municipalités, sur des sujets très divers allant des services municipaux à la conduite des membres de conseils municipaux, en passant par le déneigement. Dans un cas, un adolescent sans abri, qui ne pouvait vivre ni chez l'un ni chez l'autre de ses parents, s'était vu refuser l'aide d'Ontario au travail et n'avait obtenu aucun conseil écrit quant au moyen d'en appeler de cette décision. Le personnel de l'Ombudsman a fait des demandes de renseignements auprès d'un superviseur à Ontario au travail, puis la mère de l'adolescent a confirmé qu'il était sans abri. Un chèque a alors été préparé pour couvrir le loyer et les frais de vie de l'adolescent, pour qu'il puisse fréquenter l'école. L'adolescent nous a remerciés de notre aide. Le superviseur a présenté des excuses pour l'erreur commise par l'employé chargé de l'admission des dossiers et il a aussi remercié notre Bureau de son intervention, disant qu'il était heureux d'avoir la surveillance de l'Ombudsman.

Depuis le 1^{er} septembre, nous avons reçu **389** plaintes à propos des conseils scolaires. Notre Bureau a aiguillé les plaignants dans la bonne direction et les a aidés à régler des problèmes complexes. En voici un exemple : une femme s'est adressée à notre Bureau car elle avait découvert que le conseil scolaire de sa petite-fille acceptait uniquement d'assurer le transport par autobus de celle-ci vers une école deux fois plus distante que la plus proche option. En raison de la faible densité de population et de la vaste étendue géographique de la région, un seul autobus passait près de leur domicile. Notre Bureau a fait des demandes de renseignements et a découvert qu'il en coûterait environ 35 000 \$ par année au conseil scolaire pour transporter la petite-fille de la plaignante à l'école la plus proche. Cette femme bénéficie maintenant d'une aide financière pour l'aider à compenser le coût de conduire sa petite-fille à l'école, à l'aller et au retour.

Les plaintes que nous recevons à propos des universités sont en hausse elles aussi, avec **89** plaintes durant les trois premiers mois. Nous l'avons orienté vers les renseignements affichés sur le site Web de l'université à propos des frais obligatoires et non obligatoires, et nous l'avons renseigné sur le processus à suivre pour se plaindre à l'université et demander un remboursement de tous les frais non obligatoires déjà payés.

[Consultez nos brochures](#) pour en savoir plus sur les plaintes à propos des

LE BON MÉDICAMENT

Une femme a fait appel à l'aide de l'Ombudsman car elle avait des difficultés à renouveler son Assurance maladie de l'Ontario. Elle vivait avec des amis et avait bien du mal à fournir la preuve qu'elle était résidente de cette province, pour obtenir sa nouvelle carte avant que l'ancienne n'arrive à expiration le 30 septembre. Elle avait tenté de la renouveler dans un bureau de ServiceOntario à la fin d'août, avec des relevés bancaires en ligne, mais ceux-ci avaient été rejetés comme preuve de résidence car ils ne lui avaient pas été envoyés par la poste.



Cette femme avait continué de recueillir des renseignements supplémentaires permettant de confirmer son adresse, dont des documents de l'Agence du revenu du Canada, mais avant qu'elle n'ait l'occasion de les présenter, elle avait reçu un avis disant que son Assurance maladie avait été annulée car elle n'avait pas donné suffisamment de preuves durant sa visite au mois d'août.

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a parlé au ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui a confirmé que ServiceOntario n'aurait pas dû annuler l'Assurance maladie de cette femme avant la date d'expiration, et sans lui donner l'occasion de fournir des renseignements complémentaires. Le personnel ministériel a communiqué avec elle et a pu utiliser les documents qu'elle avait recueillis pour confirmer sa résidence. Son Assurance maladie a été

municipalités, des universités et des conseils scolaires, ou [remplissez un formulaire de plainte ici](#).

Vous avez une plainte à propos d'une municipalité? [Lisez ceci d'abord](#)

Vous avez une plainte à propos d'une université? [Lisez ceci d'abord](#)

Vous avez une plainte à propos d'un conseil scolaire? [Lisez ceci d'abord](#)

rétablie rétroactivement. Voici ce que cette femme nous a dit : « Vous avez illuminé ma journée. » En savoir plus : <http://bit.ly/1pnYFEk>

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](#).