



LE CHIEN DE GARDE

Bulletin

WWW.OMBUDSMAN.ON.CA

ABONNEZ-VOUS À NOTRE E-BULLETIN

DÉSABONNEZ-VOUS

ENGLISH

Les 10 grands événements de 2016

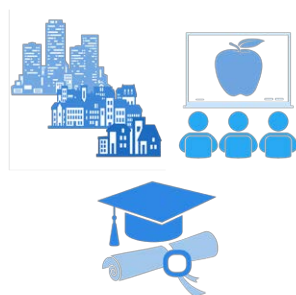
Ce fut une année de changements historiques pour notre Bureau, qui a vu le mandat de l'Ombudsman doubler d'envergure, nous permettant de venir en aide aux Ontariens pour tout un ensemble de nouveaux problèmes dans le secteur parapublic. Voici 10 des changements essentiels de l'année passée.

1. Nouvel Ombudsman



Paul Dubé a été approuvé à l'unanimité par l'Assemblée législative en tant que septième Ombudsman de l'Ontario et [il a commencé son mandat quinquennal le 1^{er} avril 2016](#). Il a créé un nouveau « [Message de l'Ombudsman](#) » publié chaque mois sur notre site Web, a dirigé l'élaboration des déclarations de [Valeurs, Mission et Vision](#) et a publié son [premier Rapport annuel](#) en novembre.

2. Nouveau mandat



Le mandat de notre Bureau a été élargi pour la première en 40 ans, et ce changement a pris pleinement effet en 2016. [Nous exerçons maintenant notre surveillance](#) sur les 444 municipalités, les 82 conseils scolaires et les 21 universités de l'Ontario, qui viennent s'ajouter à plus de 500 organismes du gouvernement provincial relevant de notre mandat. Nous [renforçons notre équipe](#) pour traiter l'afflux de nouveaux cas dans ces nouveaux secteurs.



DÉCEMBRE 2016

L'Ombudsman est un officier indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario, chargé de surveiller les organismes du gouvernement provincial ainsi que les municipalités, les universités et les conseils scolaires. L'Ombudsman Paul Dubé a commencé son premier mandat quinquennal le 1^{er} avril.

[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



QUOI DE NEUF?

3. Consultations et mémoires



L'Ombudsman a été invité à présenter ses commentaires dans le cadre de plusieurs consultations gouvernementales sur de nouvelles lois et réformes concernant la police, les services correctionnels et les municipalités. En octobre, il a préconisé de renforcer et de mieux uniformiser la surveillance exercée sur la police, dans son mémoire à l'Examen indépendant des organismes de surveillance de la police. [En savoir plus.](#)

► [Lire le mémoire](#)

4. Enquêtes systémiques



Notre Bureau a publié les rapports de deux vastes enquêtes systémiques cette année. Dans le premier rapport, [Une question de vie ou de mort](#), l'Ombudsman a recommandé que la province améliore les techniques de formation des policiers à la désescalade des situations conflictuelles. Avec le second rapport, [Dans l'impasse](#), il a recommandé à la province de procéder à une refonte des services et des soutiens aux adultes

ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise. Dans le cadre de ces deux rapports, nous avons fait 82 recommandations – qui ont toutes été acceptées par la province.

5. Faire une différence



La plupart des quelque **22 000** cas que nous recevons chaque année sont réglés sans enquête, mais notre personnel a obtenu d'importants résultats pour de nombreux Ontariens en travaillant de manière proactive en coulisse. Voici par exemple le processus que nous suivons pour traiter avec l'organisme qui suscite le plus de plaintes à notre Bureau, le [Bureau des obligations familiales](#).

► [En savoir plus sur les processus qui sous-tendent notre travail](#)

6. Isolement des détenus dans les prisons de l'Ontario

L'Ombudsman [a présenté un mémoire en mai](#) au



Quoi de neuf dans notre Bureau?

Regardez le [dernier billet de l'Ombudsman](#) sur ses récents discours et rapports, et sur les autres activités de notre équipe.

PREMIER ANNIVERSAIRE DE SA SURVEILLANCE SUR LES MUNICIPALITÉS & UNIVERSITÉS

À l'approche du Nouvel An, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario s'apprête à marquer une année de surveillance sur les municipalités et les universités.

Depuis que son nouveau mandat historique a pris effet le 1^{er} janvier, le Bureau a reçu quelque **3 191** plaintes et demandes du public à propos des municipalités et **232** à propos des universités.

« Durant la première année de notre surveillance sur les municipalités et les universités, nous avons travaillé à forger des relations productives, axées sur la collaboration, avec les parties prenantes, ce qui nous a aidés à régler bien des problèmes difficiles sans recourir à une enquête officielle », a dit l'Ombudsman Paul Dubé. « Nous avons pu venir en aide à des milliers de personnes en leur donnant les renseignements nécessaires ou en faisant des demandes informelles au sujet de leurs problèmes, tout comme nous le faisons pour notre surveillance des organismes du gouvernement provincial. »

Dans plus d'un tiers des cas, le personnel de l'Ombudsman a réglé les plaintes en les aiguillant vers les responsables concernés. Le Bureau de l'Ombudsman



ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, lui recommandant de mettre fin à l'isolement de durée indéterminée dans les prisons de l'Ontario. Au début de décembre, notre Bureau [a ouvert une enquête officielle](#) sur la manière dont la province fait le suivi et l'examen des placements en isolement carcéral.

7. Municipalités



Cette année a vu l'élargissement de notre mandat aux municipalités. Sur les **3 191** cas que nous avons reçus jusqu'à présent, les [plaintes les plus courantes](#) concernaient des conseils et des comités municipaux, Ontario au travail, l'application des règlements municipaux, les services municipaux d'électricité et le logement. La plupart ont été réglées rapidement. Nous avons ouvert une enquête systémique sur les processus d'approvisionnement de la [Ville de Brampton](#).

Notre Bureau est aussi chargé d'enquêter sur les réunions à huis clos dans quelques **218** municipalités. Pour en savoir plus à ce sujet, cliquez [ici](#).

8. Universités



Nous sommes en droit de recueillir les plaintes à propos des collèges depuis toujours, mais cette année notre Bureau a obtenu la surveillance des 21 universités de la province, et nous avons reçu **232** cas à leur sujet. Les plaintes portaient le plus souvent sur les appels et les examens universitaires, les droits et les soutiens financiers, les questions de personnel, la conduite des instructeurs et des employés, la santé et la sécurité.

➤ [Lire notre Rapport annuel pour en savoir plus](#)

9. Conseils scolaires

En plus des municipalités et des universités, la surveillance des 82 conseils scolaires de l'Ontario nous a été confiée. Les sujets les plus courants des plaintes reçues - sur plus de 1 100 - concernaient la conduite du personnel et des conseillers scolaires, l'éducation de l'enfance en

est un lieu de dernier recours qui s'efforce de régler les difficultés au niveau local dans toute la mesure du possible, et qui recommande à toutes les municipalités et universités de mettre en place des processus internes clairs de traitement des plaintes.

EN SAVOIR PLUS

VOUS VOULEZ TRAVAILLER AVEC NOUS?

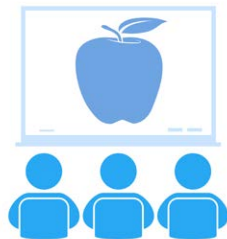
Nous sommes à la recherche de gens talentueux qui souhaitent se joindre à nos équipes [d'enquête](#) et de [règlement préventif](#), ainsi que d'un adjoint exécutif d'administration.



RESTEZ EN CONTACT

L'Ombudsman compte maintenant plus de **4 524** fans sur [Facebook](#) et **37 682** 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](#).



difficulté, les transports, les zones de fréquentation scolaire, les questions d'emploi et la sécurité des élèves. Nous avons aussi [ouvert une enquête](#)

[systémique](#) en septembre sur les problèmes de transport scolaire dans la région du Grand Toronto. [En savoir plus](#)

10. Faire passer le message



Cette année, l'Ombudsman et son personnel ont participé à plus de **125** événements de sensibilisation, faisant des allocutions et des présentations, et rencontrant des groupes de représentants des organismes provinciaux, des municipalités, des universités, des conseils scolaires, et bien d'autres encore. Lire par

exemple: <https://www.ombudsman.on.ca/Resourcess/Speeches/2016/Ombudsman-Oversight-of-Municipalities--What-to-exp.aspx?lang=fr-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](#).