

Lire le 2017-2018 rapport annuel de l'Ombudsman, publié le 27 juin

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn

---

## Les avantages d'une surveillance indépendante

L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a cité aujourd'hui les améliorations de la responsabilisation et du leadership de l'administration, dans plusieurs organismes du secteur public, comme un moyen de mesurer la façon dont des bureaux indépendants comme le sien peuvent améliorer les services publics.

[Dans son troisième Rapport annuel en tant qu'Ombudsman](#), M. Dubé présente en détail les faits saillants des **21 154** plaintes du public reçues par son Bureau en 2017-2018, ainsi que les « changements positifs » déclenchés par ses enquêtes.



Les progrès réalisés dans certains des domaines qui suscitent le plus de plaintes à l'Ombudsman – dont les services sociaux, les établissements correctionnels et l'administration gouvernementale locale – montrent l'importance d'exercer une surveillance

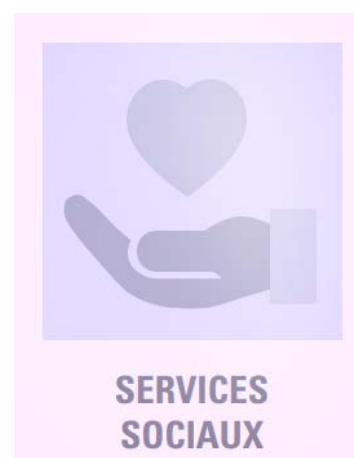
diligente, de collaborer avec les responsables du secteur public et de « négocier des solutions humaines à des problèmes humains », a-t-il déclaré.

« Il est rare que nous ne puissions pas régler un problème sans enquête officielle. La plupart des plaintes sont résolues par un travail en coulisses, en orientant les gens dans la bonne direction et en suggérant des pratiques exemplaires », dit l'Ombudsman dans son rapport. Et d'ajouter : « Leur valeur ressort sous la forme d'une amélioration des politiques et des procédures sur le terrain. »

[Lire le rapport](#)

# Rapport annuel - L'année en bref

Une mère de quatre enfants, sans-logis, qui n'avait pas d'argent pour nourrir sa famille alors que l'un de ses enfants était soigné à l'hôpital, a obtenu des fonds d'urgence après que le personnel de l'Ombudsman a alerté Ontario au travail de son cas. [Voyez comment nous avons aidé à traiter les plaintes sur le Bureau des obligations familiales, Ontario au travail, le POSPH, les programmes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.](#)



## SANTÉ

Une résidente du Nord-Ouest de l'Ontario, à qui une prise en charge d'analgésiques avait été refusée parce qu'ils avaient été délivrés au Manitoba (par le spécialiste le plus proche de chez elle), a obtenu un remboursement de 4 539 \$ après que le personnel de l'Ombudsman a demandé au Programme d'accès exceptionnel de réexaminer son cas. [Apprenez-en plus sur ce que nous avons fait pour aider en matière de soins de santé, comme dans les cas concernant le PAE, les programmes publics de médicaments et l'Assurance-santé de l'Ontario.](#)

Une femme a obtenu des excuses de ServiceOntario après que le personnel de l'Ombudsman a déterminé que ce service avait transféré accidentellement la propriété de son nouveau véhicule à quelqu'un d'autre. [Cliquez ici pour savoir comment nous avons aidé d'autres Ontariens à traiter des plaintes concernant ServiceOntario, les certificats de naissance, les problèmes d'identité, etc.](#)





## LOI ET SÉCURITÉ

Un détenu qui souffrait de troubles de santé mentale après avoir été placé en isolement durant plus d'un mois, sans explication, a été transféré hors de son isolement, après que le personnel de l'Ombudsman a signalé que la documentation requise et les examens exigés n'avaient pas été faits. [Apprenez-en plus sur notre travail avec les établissements correctionnels, la police, l'aide juridique, la probation et la libération conditionnelle, ici.](#)

**Portez plainte ou contactez nous en ligne**

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 1er avril 2016.

*Copyright © 2018 Ombudsman Ontario, All rights reserved.*

Want to change how you receive these emails?  
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)