

Découvrez nos ressources pour les nouveaux membres des conseils municipaux, les événements de sensibilisation de l'Ombudsman et plus encore dans notre bulletin d'octobre.

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn

L'Ombudsman examine plus de 1 000 plaintes à propos de la Société ontarienne du cannabis

L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, [a confirmé aujourd'hui que son Bureau a reçu plus de 1 000 plaintes](#) sur la Société ontarienne du cannabis (OCS) depuis l'ouverture de celle-ci le 17 octobre. La plupart des plaintes proviennent de clients frustrés par les retards de livraison, les problèmes de facturation et un mauvais service à la clientèle.

« J'ai informé l'OCS que nous constatons un nombre élevé de plaintes et que nous surveillons la réponse qu'elle apporte à ces questions », a déclaré M. Dubé. « Nous avons affecté une équipe de notre personnel pour trier les plaintes et les régler rapidement, dans toute la mesure du possible, et nous sommes régulièrement en contact avec les hauts dirigeants de l'OCS.

« Notre Bureau est tout particulièrement bien placé pour aider les organismes à régler les problèmes d'arriérés et à mettre en place des processus efficaces de plainte », a dit l'Ombudsman. « Nous pouvons apporter des commentaires, signaler les nouvelles tendances de plaintes, et proposer des pratiques exemplaires pour améliorer le service au public. »

Les plaintes les plus courantes faites au sujet des deux premières semaines d'exploitation de l'OCS portent jusqu'à présent sur des retards de livraison, de mauvaises communications avec la clientèle et avec les personnes qui souhaitent faire remonter leurs plaintes hiérarchiquement, ainsi que sur des commandes incorrectes, annulées sans préavis, ou impossibles à annuler.

Le Bureau de l'Ombudsman est un Bureau de dernier recours, c'est-à-dire qu'il n'intervient pas tant que les recours existants de plaintes n'ont pas été tentés. « Conformément à notre processus normal, nous surveillons les tendances de plaintes et nous les signalons d'abord aux dirigeants concernés. Nous recherchons également les problèmes systémiques éventuels qui pourraient justifier une enquête officielle », a déclaré M. Dubé. « En même temps, nos discussions avec l'OCS révèlent que cette Société travaille d'arrache-pied pour régler les problèmes à l'origine de ces plaintes et que, si elle peut atténuer efficacement et rapidement les problèmes que nous détectons, une enquête officielle pourrait s'avérer inutile. » [En savoir plus](#)

- [Plus de 1000 plaintes à l'ombudsman de l'Ontario sur le cannabis](#) (Radio-Canada)

FÉLICITATIONS AUX MEMBRES DES CONSEILS MUNICIPAUX ET AUX CONSEILLERS SCOLAIRES NOUVELLEMENT ÉLUS OU RÉÉLUS



Nous aimerions féliciter tous les membres des conseils municipaux et tous les conseillers scolaires nouvellement élus ou réélus le 22 octobre 2018.

Notre Bureau travaille en collaboration avec toutes les municipalités de l'Ontario pour régler les préoccupations et les plaintes. Notre site Web offre de multiples ressources utiles pour les membres des conseils municipaux qui entrent en fonctions – par exemple, nos cartes-conseils pour les municipalités, sur des sujets très divers allant des règles à suivre pour tenir des réunions à huis clos jusqu'aux pratiques exemplaires pour créer un processus local de plaintes. Nous vous encourageons à imprimer et à partager ces cartes-conseils [en cliquant ici](#).

Nous exerçons aussi notre surveillance sur tous les conseils scolaires de l'Ontario. Pour en savoir plus sur les types de problèmes que nous traitons régulièrement, et pour voir

comment nous travaillons avec les conseils scolaires pour régler les plaintes, [cliquez ici](#).

FORMATION AU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR L'OMBUDSMAN DE LA NOUVELLE-GALLES DU SUD



L'Ombudsman Paul Dubé a assisté à la séance de formation aux côtés de Susan Opler, Ombudsman de Toronto, de Johanne Savard, Ombudsman de Montréal, et de Don Sword, conférencier du bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, les 9 et 10 octobre.

Les 9 et 10 octobre, notre Bureau a accueilli des collègues de plusieurs bureaux d'ombudsmen et d'organismes de surveillance pour des séances de formation d'une journée. La formation était dirigée par Don Sword, du bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud en Australie, et elle était axée sur les stratégies de traitement des plaintes complexes. C'est la deuxième fois que notre Bureau a le plaisir de travailler avec Don et d'offrir cette formation à des collègues.

La formation était centrée sur le règlement des plaintes et le traitement des situations difficiles, de manière saine, professionnelle et efficace. Les participants ont pu partager

leurs histoires et tirer profit des expériences de leurs homologues.

FORMATION POUR LES CHIENS DE GARDE DU MONDE



Le personnel de l'Ombudsman en train de donner notre formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration au Manitoba, le 3 octobre 2018.

À la mi-octobre, les avocates générales de l'Ombudsman, Wendy Ray et Laura Pettigrew, ont donné notre formation avancée aux enquêtes, *Sharpening Your Teeth*, pour le bureau de l'Ombudsman du Manitoba et le Manitoba Child and Youth Advocate, à Winnipeg. Entre-temps, d'autres membres du personnel de direction de l'Ombudsman offraient des programmes similaires à La Haye, aux Pays-Bas, et à Anchorage, en Alaska.

Ces séances de formation, entièrement menées selon le principe du recouvrement des coûts, sont l'occasion d'enseigner les pratiques exemplaires pour cerner les problèmes systémiques, planifier les enquêtes, évaluer les preuves, et mobiliser les intervenants. Cette formation aura lieu à Toronto en novembre.

ALLÉES ET VENUES



Le 11 octobre, notre Bureau a participé à la Developmental Services Fair à Toronto, organisée avec la participation d'organismes torontois de services et de soutiens aux jeunes et aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont en transition.

Étaient présents des parents, des fournisseurs de soins et du personnel de soutien, ainsi que des étudiants en programmes de travail dans les services aux personnes atteintes de déficience intellectuelle. Notre personnel a rencontré les membres du public, leur a expliqué ce que fait notre Bureau, et les a renseignés sur la façon dont nous pouvons aider dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les participants qui étaient curieux de connaître nos recommandations d'action ont pu se procurer des exemplaires de notre rapport annuel pour y trouver des mises à jour de nos enquêtes antérieures, et pour voir d'eux-mêmes comment nous pouvons aider à résoudre leurs problèmes avec le gouvernement.

Notre Bureau a eu la chance d'accueillir une délégation de Séoul, Corée du Sud. Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, et Wendy Ray, avocate générale, ont rencontré Jang Jeonguk et Park Chin Young, de la Commission de l'ombudsman pour les citoyens du Grand Séoul. Ils ont discuté de questions et de défis de surveillance municipale qui se posent couramment, ainsi que de pratiques exemplaires utilisées par chaque organisme pour traiter les plaintes.

EN SAVOIR PLUS : RÈGLEMENTS INDIVIDUELS

Curieux d'en savoir plus sur la façon dont le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a aidé des Ontariens à trouver des solutions à leurs problèmes? [Cliquez ici](#) pour consulter notre base de données sur les sommaires de cas, ou voyez quelques-uns de nos récents règlements de cas ci-

- Coût de la vie
- Merci beaucoup
- Repaire à moustiques

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](#).