

Lisez les dernières nouvelles sur le Projet de loi 57, les plaintes concernant le cannabis, un autre succès pour notre cours de formation aux enquêtes, et plus encore dans notre bulletin de novembre.

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn

MISE À JOUR : L'OMBUDSMAN EXAMINE 2 200 PLAINTES SUR LA SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS

Notre Bureau a reçu plus de 2 200 plaintes sur la Société ontarienne du cannabis (SOC) depuis son ouverture il y a un peu plus d'un mois. Les plaintes de clients frustrés vont des retards de livraison à des problèmes de facturation, en passant par la piètre qualité des services à la clientèle et les préoccupations liées à la protection de la vie privée. Nous travaillons pour régler les cas individuels et faire remonter hiérarchiquement les plaintes graves, selon les besoins.

Pour faire face à l'afflux soudain et au grand nombre de plaintes, et pour veiller à régler les problèmes rapidement, l'Ombudsman Paul Dubé a mis sur pied une équipe spécialisée qui reçoit régulièrement des mises à jour des dirigeants de la SOC et qui leur signale les cas urgents et les tendances de plaintes. Plus de la moitié de ces cas ont été réglés de manière informelle.

« La SOC apporte activement des améliorations à ses processus et elle s'est montrée réceptive et coopérative avec notre Bureau, alors que son personnel veille au traitement des plaintes », a dit l'Ombudsman Paul Dubé. « Nous suivons le cours des problèmes actuels, que nous présenterons avec plus de détails dans notre rapport annuel 2018-2019. »

DANS LES NOUVELLES

- [Plus de 1000 plaintes à l'ombudsman de l'Ontario sur le cannabis](#) (Radio Canada)
- [Vente de cannabis : les Ontariens se plaignent à l'ombudsman](#) (Radio Canada)

L'OMBUDSMAN TRAITERA DES CHANGEMENTS PROPOSÉS À SON MANDAT

Le 15 novembre, dans le cadre de l'énoncé économique de l'automne présenté par le ministre des Finances Vic Fedeli, le gouvernement a déposé le Projet de loi 57, *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité*, qui propose des modifications à plusieurs textes de loi, dont la *Loi sur l'Ombudsman*. Le Projet de loi propose entre autres d'élargir le mandat de l'Ombudsman pour y inclure les questions qui relèvent maintenant de la compétence de deux autres officiers de l'Assemblée législative, le Commissaire aux services en français et l'Intervenant provincial en faveur des enfants.

L'Ombudsman traitera de ces changements dans un mémoire au Comité des finances et des affaires économiques, qui tient des audiences le 3 décembre sur le Projet de loi avant sa troisième lecture et son vote final à l'Assemblée législative. Jusqu'à l'adoption et la proclamation de ce Projet de loi, tous les bureaux concernés poursuivent normalement leurs activités. En ce qui concerne l'Intervenant en faveur des enfants, le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a noté que toutes les modalités requises demeurent en place pour que les enfants restent informés de l'existence de l'Intervenant et de leurs droits, et pour que les organismes du secteur de la protection de l'enfance coopèrent aux enquêtes de l'Intervenant.

« LES FAITS SONT INATTAQUABLES » : L'IMPORTANCE D'UNE SURVEILLANCE CRÉDIBLE ET INDÉPENDANTE



L'ancien enquêteur correctionnel fédéral, Howard Sapers, s'adresse aux participants de SYT durant son discours d'ouverture le 5 novembre 2018.

Cette année, à l'occasion de « Sharpening Your Teeth », notre formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration, l'Ombudsman Paul Dubé a eu l'honneur d'accueillir Howard Sapers, ancien enquêteur correctionnel du gouvernement fédéral, à titre de conférencier principal, le 5 novembre.

M. Sapers, qui a été [l'enquêteur correctionnel du Canada](#) de 2004 à 2016, a souligné l'importance de s'appuyer sur les faits pour établir des conclusions d'enquête et préserver la crédibilité : « Avant d'écrire une recommandation, avant de conclure une enquête, assurez-vous bien d'avoir raison. »

M. Sapers a ainsi poursuivi : « Choisissez vos batailles. Il y a beaucoup à faire et vous pouvez facilement vous laisser submerger. Pour moi, l'enjeu était de découvrir ce qui mènerait à un changement significatif de politique ou de comportement. »

Dans son discours d'ouverture, M. Sapers a aussi expliqué comment son expérience de travail aux Services correctionnels du Canada lui a appris à faire preuve de discernement et de discrétion face à des décisions difficiles.

« L'important, c'est d'être inattaquable sur le plan des faits », a dit M. Sapers aux participants. « C'est beaucoup plus puissant que toutes les vantardises. »

Depuis 2007, notre Bureau offre SYT aux ombudsmen et aux enquêteurs professionnels de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde, toujours en mode complet de recouvrement des coûts. Cette année, nous avons accueilli plus de 80 participants venus d'aussi loin que l'Éthiopie, Tonga, Maurice, les États-Unis et l'Irlande, de bureaux d'ombudsman au Nouveau-Brunswick et en Alberta, et d'autres organismes de médiation et du secteur public en Ontario. Les séances ont inclus une formation aux enquêtes systémiques, aux entrevues, à la rédaction de rapports, et aux pratiques exemplaires d'échanges avec les médias.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DE L'OMBUDSMAN



L'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé lors du National Investigations Symposium à Sydney, Australie, le 13 novembre 2018.

Nos échanges d'information avec d'autres bureaux d'ombudsman nous permettent de nous améliorer et d'accroître notre capacité à travailler au service de la population ontarienne. À la mi-novembre, l'Ombudsman Paul Dubé a été invité à présenter une formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration à Sydney, en Australie, dans le cadre du National Investigations Symposium (NIS). Il a donné cette formation le 13 novembre 2018, en mode de recouvrement des coûts. Le NIS a attiré des enquêteurs, des vérificateurs internes, des avocats, des gestionnaires du secteur public, des policiers et des préposés aux plaintes de tous les paliers du secteur public.

Cet atelier d'une demi-journée a porté sur les pratiques exemplaires à suivre pour élaborer des recommandations réalisables et concrètes, préparer de solides rapports, et communiquer des conclusions au plus vaste public possible. Durant le symposium, M. Dubé a aussi animé une séance décrivant les enjeux et les résultats de son enquête sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise.

Durant son séjour à Sydney, l'Ombudsman Paul Dubé a été interviewé par The Mandarin, média d'information en ligne pour les dirigeants du secteur public, les cadres supérieurs et les nombreux intervenants intéressés par leur travail.

« Notre objectif, c'est d'apporter une valeur ajoutée », a-t-il déclaré à The Mandarin. « Nous sommes ici pour améliorer la gouvernance, et nous le faisons en offrant la transparence, la responsabilisation et l'équité. Alors, si notre travail n'attire pas l'attention, si nos rapports restent sur une étagère quelque part, c'est que nous ne sommes pas très efficaces. Notre pouvoir réside dans la voix que nous faisons entendre. »



[Lire l'entrevue au complet \(en anglais seulement\)](#)

En raison de notre savoir faire reconnu en matière d'enquêtes systémiques, l'Ombudsman Dubé – qu'on voit ici en compagnie de Marie Anderson, l'Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord – a également été invité à Belfast, en Irlande du Nord, en novembre. Il a alors pris la parole dans un groupe d'experts à une conférence sur l'importance des enquêtes ouvertes de sa



propre initiative. Le groupe de travail s'est penché sur la façon dont ce type d'enquêtes peut améliorer la gouvernance, tout en procurant des avantages au grand public.

Étaient aussi présents l'Ombudsman des services parlementaires et de la santé Rob Behrens, l'Ombudsman commissaire de la Garda Síochána Kieran Fitzgerald et la professeure de l'Université de l'Alberta Linda Reif.

ICI ET AILLEURS

Le 6 novembre, le personnel de l'Ombudsman a fait des présentations à l'Association des conseillères et des conseillers d'orientation scolaire de l'Ontario et à la University and Colleges Collection Conference.

Notre présentation à la University and Colleges Collection Conference visait à aider les établissements d'enseignement postsecondaire à comprendre comment nous travaillons pour régler les plaintes ou les acheminer vers des systèmes de règlement existants.

Les participants à l'Association des conseillères et des conseillers d'orientation scolaire de l'Ontario ont été informés de notre rôle de surveillance sur les conseils scolaires, avec des exemples des différents cas que nous réglons.

Notre surveillance s'étend à tous les conseils scolaires, aux universités et aux collèges de l'Ontario, et presque toutes les plaintes sont réglées de manière informelle par un processus préventif. Apprenez-en plus sur la façon dont [nous traitons les problèmes concernant les conseils scolaires](#) et sur [les types de questions que nous réglons au sujet des universités](#).

AU CAS OÙ VOUS L'AURIEZ MANQUÉ : CARTES-CONSEILS POUR LES MUNICIPALITÉS

Notre Bureau exerce sa surveillance sur toutes les municipalités en Ontario et travaille en collaboration avec elles pour régler les problèmes rapidement et efficacement. Nous disposons d'excellentes ressources pour les membres des conseils municipaux – par exemple des cartes-conseils de format de poche, sur des sujets très divers allant des décisions à prendre pour savoir quand tenir une réunion à huis clos jusqu'aux pratiques exemplaires pour créer un processus local de plaintes! Imprimez nos cartes-conseils pour les municipalités en [cliquant ici](#).



VENEZ TRAVAILLER AVEC L'OMBUDSMAN



Vous aimeriez faire une carrière qui contribuerait à améliorer la vie des Ontariens? Notre Bureau recherche des solutionneurs de problèmes dotés de capacités d'analyse et de créativité. Nous recrutons actuellement un technicien des documents et des archives, des agents de règlement préventif, un adjoint administratif exécutif et des enquêteurs.

[Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

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](#)