

Message d'hiver de l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, et liste annuelle de nos 10 faits les plus marquants de l'an passé.

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn

NOUVEAU MANDAT, NOUVEAUX DÉFIS : L'Ombudsman se penche sur 2018 et sur l'année à venir

Dans son message de fin d'année, faisant le bilan des activités de son Bureau en 2018, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé souligne que des changements historiques rendront l'année à venir plus remarquable encore.

« Il ne fait aucun doute que 2019 s'annonce comme l'une des années les plus affairées et les plus exigeantes dans toute l'histoire de notre Bureau », dit l'Ombudsman, précisant que des changements présentés dans l'énoncé économique de l'automne du gouvernement étendront la surveillance de l'Ombudsman à deux nouveaux domaines : les services en français et les sociétés d'aide à l'enfance.

« Nous sommes prêts à apporter à ces nouveaux secteurs les 43 années d'expérience de notre Bureau », déclare-t-il. « De plus, des employés de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et du Commissaire aux services en français se joindront à nous, forts de leurs vastes connaissances et expériences, et deviendront une partie intégrante de nos effectifs, renforçant ainsi la vitalité de notre organisation et contribuant à notre travail par une énergie et des talents nouveaux. »

« Alors que je me penche sur l'année qui vient de s'écouler et sur celle à venir, je sais que d'importants défis seront à relever, mais aussi qu'il y aura de plus grandes possibilités encore d'améliorer la gouvernance du secteur public, et je me réjouis à l'idée de travailler en ce sens avec une équipe solide et grandissante. »

Lisez le message complet de l'Ombudsman ici

EN BREF : LES 10 PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS DE NOTRE TRAVAIL EN 2018



1. Questions de cannabis : Peu après la législation du cannabis en octobre, notre Bureau a commencé à recevoir un grand nombre d'appels au sujet de la Société ontarienne du cannabis (SOC) seul point de vente au détail de marijuana récréative dans la

province. Nous avons reçu plus de 2 300 plaintes en quelques semaines sur des retards de livraison, la médiocrité du service à la clientèle et des problèmes de facturation. Notre Bureau a rapidement noué des contacts réguliers avec de hauts dirigeants de la SOC, afin de pouvoir leur signaler les problèmes et de veiller à leur traitement efficace. [Pour en savoir plus, cliquez ici.](#)



2. Changements au volant : La province a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman en vue d'une refonte du système qu'elle utilise pour informer les conducteurs dont les permis ont été suspendus. Le rapport publié par l'Ombudsman en septembre, intitulé [En état de suspension](#), avait révélé que de nombreux conducteurs n'avaient pas la moindre idée que leur permis avait été suspendu et était devenu invalide.



3. Ouvert à tous : Alors que notre Bureau achève sa 10e année de [surveillance des réunions municipales](#) – préconisant les règles des réunions publiques énoncées dans la Loi sur les municipalités – nous nous préparons à mettre en ligne un nouvel outil de recherche numérique où seront compilés les centaines de rapports de

l'Ombudsman sur les enquêtes au sujet des réunions à huis clos. Pour en savoir plus sur notre nouvelle compilation des réunions publiques, ne manquez pas notre bulletin du mois

prochain!

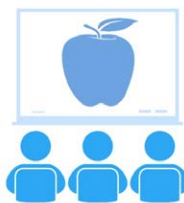


4. Nouvelles de Niagara : Deux enquêtes officielles sur le conseil régional de Niagara ont fait les nouvelles en 2018 – en juillet, le rapport de l'Ombudsman intitulé [Pause-Pressé](#) a déterminé que le conseil avait agi à tort en expulsant un journaliste et un citoyen blogueur d'une réunion et en confisquant leurs biens. Puis en août, l'Ombudsman a ouvert une [nouvelle enquête](#) – qui se poursuit actuellement – sur le processus d'embauche du nouveau directeur général de la région.



5. Mouvement municipal : Parmi les milliers de plaintes que notre Bureau reçoit à propos des municipalités (2 491 plaintes sur 323 municipalités en 2017-2018), toutes sauf quelques-unes ont été réglées sans enquête officielle ou rapport officiel. Toutefois, dans un tel rapport publié en avril, intitulé [Règlement-Surprise](#), l'Ombudsman a révélé qu'une résidente d'un canton avait reçu, à tort, une facture de 11 000 \$ pour des frais d'application d'un règlement municipal, qui s'étaient accumulés à son insu.

L'Ombudsman a incité les responsables municipaux à « bien agir » et à faire des excuses.



6. Sages leçons : Notre Bureau a examiné près de 900 plaintes sur des conseils scolaires au cours de l'année financière 2017-2018, et a aidé plusieurs d'entre eux à améliorer leurs pratiques, par exemple dans la façon dont ils communiquent au sujet du transport des élèves ou de la fermeture d'écoles. Une de nos enquêtes

officielles est en instance, qui porte sur la décision de fermer une école par le conseil scolaire du Near North District. Les plaintes sur les universités et les collèges sont également en hausse. Consultez notre rapport annuel pour en savoir plus sur [l'éducation des premières années jusqu'à la 12e](#) et sur [l'éducation postsecondaire](#).



7. Derrière les barreaux : L'Ombudsman Paul Dubé et des membres de son personnel ont visité des établissements correctionnels de la province pour se mettre directement à l'écoute des préoccupations du personnel de première ligne ainsi que des problèmes qui se posent dans ce milieu, qui est constamment source de très nombreuses plaintes. Nous avons traité [plus de 5 000 plaintes de détenus provinciaux durant l'année financière 2017-2018](#).



8. Formation des chiens de garde : Comme nous le faisons chaque année depuis le début de la décennie, notre Bureau a accueilli des ombudsmen et des enquêteurs administratifs de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde, en novembre, pour notre cours de formation annuel sur les enquêtes systémiques, « Sharpening Your Teeth ».



9. Réponse des services d'ambulance : En mai, l'Ombudsman a ouvert une [enquête systémique](#) sur la manière dont la province fait le suivi des plaintes des patients et des rapports d'incidents sur les services d'ambulance. L'enquête en est à ses dernières étapes et un rapport sera ébauché au début de la nouvelle année.



10. Amélioration continue : L'Ombudsman fait un suivi de ses recommandations afin de s'assurer que les organismes du secteur public concrétisent leurs engagements à les appliquer. En voici deux exemples notables depuis 2016 – l'amélioration des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle se poursuit dans le sillage de notre rapport [Dans l'impasse](#), et le Collège de police de l'Ontario s'est engagé à renforcer la formation à la désescalade, conformément à la recommandation faite par l'Ombudsman dans [Une question de vie ou de mort](#).

À L'ANNÉE PROCHAINE!

L'Ombudsman Paul Dubé et le personnel de son bureau seront à la [conférence annuelle de ROMA](#) (Rural Ontario Municipalities Association) au Sheraton Centre à Toronto les 27 et 28 janvier. Arrêtez-vous à notre kiosque pour nous dire bonjour et pour prendre de la nouvelle documentation et des ressources.



Portez plainte ou contactez nous ici

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](#)