

Pour les dernières nouvelles sur la Société ontarienne du cannabis, les plaintes concernant les changements apportés au financement des services aux personnes autistes, les prochaines conférences et plus encore, lisez notre bulletin de mars 2019.

[View this email in your browser](#)



Twitter

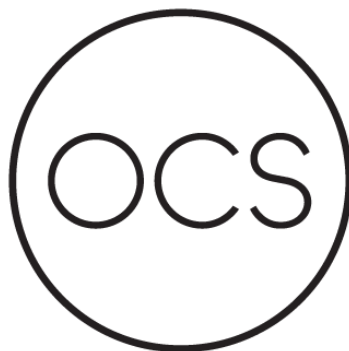


Facebook



LinkedIn

L'OMBUDSMAN REÇOIT PLUS DE 2 400 PLAINTES À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS DEPUIS LA LÉGALISATION



SOCIÉTÉ
ONTARIENNE
DU CANNABIS

L'ouverture des magasins de vente au détail de cannabis étant prévue pour le 1^{er} avril, l'Ombudsman communique régulièrement avec la Société ontarienne du cannabis (OCS) et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO).

À ce jour, notre bureau a reçu plus de 2 400 plaintes au sujet de l'OCS depuis la légalisation du cannabis récréatif, le 17 octobre 2018. L'OCS a été réceptive à nos demandes de renseignements et à nos commentaires. Jusqu'à présent, nous avons donc pu régler la majorité des plaintes en travaillant avec l'OCS pour résoudre les problèmes durant cette phase de démarrage de ses activités.

Bon nombre des plaintes que nous avons reçues à propos de l'OCS étaient liées à des

problèmes de communication, à des retards de livraison et à des difficultés d'accès aux services à la clientèle, les clients se plaignant du manque de renseignements, ou de leur inexactitude, au sujet de leurs commandes.

Dans l'un de ces cas, une cliente a passé une commande à l'OCS, qui lui a été livrée en novembre. La cliente s'est alors aperçue que le produit était moisi. Elle a communiqué avec l'OCS, et on lui a dit qu'elle pouvait renvoyer le produit pour obtenir un remboursement, mais qu'elle devrait payer 10 \$ de frais d'expédition de retour. Elle a communiqué avec notre Bureau pour voir si nous pourrions l'aider. Nous avons parlé à un représentant de l'OCS, qui a confirmé que les frais de renvoi étaient incorrects, et la cliente a pu expédier son produit sans avoir à payer de frais.

Bien que notre bureau n'exerce pas sa surveillance sur les activités privées de vente au détail des titulaires de licence de cannabis, nous pouvons examiner les plaintes reçues au sujet de la CAJO. Nous continuerons aussi d'examiner et de régler les plaintes concernant l'OCS. De plus amples renseignements sur les tendances de plaintes et les règlements à propos de l'OCS et de la CAJO seront donnés dans notre rapport annuel, qui paraîtra en juin.

LES CHANGEMENTS AU MODÈLE DE FINANCEMENT DES SERVICES AUX AUTISTES DÉCLENCHENT DES PLAINTES

L'Ombudsman a reçu plus de 500 plaintes au cours des dernières semaines concernant la décision du gouvernement de modifier le modèle de financement des services aux enfants autistes. La plupart d'entre elles portaient sur la décision du gouvernement. Notre personnel communique actuellement avec les plaignants pour leur expliquer que l'Ombudsman n'examine pas les décisions générales du gouvernement sur l'établissement des politiques et/ou l'affectation des fonds et des services, car ce sont des types de décisions que les gouvernements élus sont en droit de prendre en vertu de leur mandat.

Toutefois, l'Ombudsman peut examiner la conduite administrative des organismes du secteur public, et nous étudions toutes les plaintes afin de déterminer s'il y a des aspects administratifs pertinents (p. ex. retards dans les communications ou dans les évaluations) qui justifient un examen plus approfondi.

Quiconque n'a pas réussi à régler une plainte liée aux services avec son bureau régional

du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires peut s'adresser à l'Ombudsman et nous déterminerons comment nous pouvons l'aider le cas échéant.

Si vous souhaitez nous contacter directement pour déposer une plainte, vous pouvez nous envoyer un courriel à info@ombudsman.on.ca, nous appeler au 1-800-263-1830 ou remplir un formulaire en ligne ici: <https://www.ombudsman.on.ca/portez-plainte>.

[Portez plainte ici](#)

L'OMBUDSMAN ACTUALISE SES PLANS POUR SON NOUVEAU MANDAT DE SURVEILLANCE SUR LES ENFANTS ET LES JEUNES

Le 1^{er} mai, l'Ombudsman de l'Ontario assumera certaines fonctions de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, conformément à la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité* (Project de loi 57).

Afin de remplir ce nouveau mandat, l'Ombudsman créera une unité spécialisée pour les enfants et les jeunes, qui sera menée par Diana Cooke, la directrice des enquêtes de l'Intervenant provincial. L'unité inclura certains des employés spécialisés actuels du bureau de l'Intervenant provincial.

À partir du 1^{er} mai, l'Ombudsman prendra les plaintes provenant des enfants et des jeunes, ou les concernant, et traitera ces plaintes à l'aide des modèles de règlement préventif et d'enquête de notre bureau. Toutefois, comme annoncé précédemment, vu que la loi transfère les pouvoirs d'enquête à l'Ombudsman pour la protection de l'enfance, mais pas pour la défense de leurs intérêts, le bureau de l'Intervenant à Thunder Bay - qui se consacrait à des services de défense des intérêts - cessera ses activités à compter du 5 avril. Tous les dossiers ouverts seront transférés au bureau de Toronto.

Les services de défense des intérêts continueront d'être assurés par l'entremise du bureau de l'Intervenant à Toronto jusqu'à ce que le Projet de loi 57 entre en vigueur le 1^{er} mai. Madame Cooke sera nommée Intervenante intérimaire quand l'Intervenant Irwin Elman

quittera son poste le 31 mars.

« Mon collègue, M. Elman effectue son travail avec expertise et passion. Nous lui sommes reconnaissants de ses conseils alors que nous faisons cette transition, » a dit l'Ombudsman Paul Dubé. « Le dévouement de M. Elman pour faire entendre la voix des enfants a permis de placer leurs problèmes au premier plan, et a donné à ceux-ci le pouvoir et la confiance nécessaires pour s'exprimer. Nous nous appuierons sur ce legs pour continuer de préconiser l'équité et travailler en vue d'une meilleure gouvernance dans nos nouveaux secteurs de surveillance. »

Au cours des mois prochains, l'Ombudsman consultera aussi les communautés du Nord et les collectivités autochtones pour s'assurer qu'elles sont au courant des services de l'Ombudsman et peuvent y avoir accès.

« Nous nous efforçons de procéder à une transition harmonieuse des responsabilités, et nous sommes déterminés à faire de sorte que les voix des enfants et des jeunes continuent de se faire entendre, » a dit M. Dubé. « Notre bureau exerce depuis longtemps une surveillance sur les services ayant une incidence sur les enfants – qu'il s'agisse des établissements de garde pour les jeunes, des écoles et des conseils scolaires d'application, ou de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. Grâce aux enquêteurs chevronnés de l'équipe de l'ancien Intervenant, nous sommes bien placés pour régler avec compétence les problèmes des enfants et des jeunes et pour faire des recommandations en vue de changements positifs et systémiques. »

L'OMBUDSMAN ACCUEILLERA LA CONFÉRENCE DE L'AICL EN JUIN



**INTERNATIONAL ASSOCIATION OF LANGUAGE COMMISSIONERS
ASSOCIATION INTERNATIONALE DES COMMISSAIRES LINGUISTIQUES**

VIth ANNUAL INTERNATIONAL CONFERENCE

**Protecting Linguistic Minorities,
Building Stronger Societies**

JUNE 26 AND 27, 2019

ARCADIAN
SIMPSON TOWER 8th FLOOR, 401 BAY STREET
TORONTO | ONTARIO | CANADA

VI^e CONFÉRENCE INTERNATIONALE ANNUELLE

**Protéger les minorités linguistiques,
bâtir des sociétés plus fortes**

26 ET 27 JUIN 2019

ARCADIAN
SIMPSON TOWER 8^e ÉTAGE, 401 RUE BAY
TORONTO | ONTARIO | CANADA

L'Ombudsman accueillera [la conférence annuelle de l'Association internationale des](#)

[commissaires linguistiques](#) les 26 et 27 juin 2019 à Toronto. Venez vous joindre à nous si vous vous intéressez aux droits linguistiques et à la protection des langues minoritaires. La conférence rassemblera des représentants d'organismes internationaux et de gouvernement d'États, des commissaires linguistiques, des ombudsmen, des experts et des groupes communautaires de partout dans le monde.

Parmi les conférenciers invités cette année, mentionnons [Fernand de Varennes, Rapport spécial de l'ONU sur les questions relatives aux minorités](#) et [Richard Wagner, juge de la Cour suprême du Canada](#). Les séances de la conférence porteront notamment sur les perspectives communes de préservation des langues autochtones (2019 est l'[Année internationale de l'ONU des langues autochtones](#)), la représentation efficace des minorités linguistiques par le biais d'institutions indépendantes, les limites et les possibilités des sociétés multilingues, les pratiques exemplaires d'établissements des normes, le rôle de la technologie, ainsi que le débat visant à déterminer si les recommandations non contraignantes facilitent ou entravent la préservation des langues minoritaires.

**Des billets de pré-inscription sont en vente jusqu'au 15 avril.
Inscrivez-vous ici**

ICI, LÀ ET PARTOUT



Si vous assistez à la conférence biennale du Forum canadien des Ombudsmans et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, à Toronto en avril, ne manquez pas d'assister à la présentation de l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé et de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick Charles Murray sur « la dérive des problèmes » et sur la façon de centrer votre enquête.

Lors de cet événement, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay fera partie d'un groupe de discussion sur l'importance d'avoir un ombudsman du postsecondaire, et l'avocate générale Laura Pettigrew présentera une séance sur la rédaction de rapports et de

recommandations persuasifs. [Pour en savoir plus sur la conférence et pour vous inscrire, cliquez ici.](#)

Vous pourrez aussi rencontrer notre personnel le mois prochain à la [Conférence annuelle de la Northwestern Ontario Municipal Association 2019](#) à Thunder Bay, du 24 au 26 avril. Nous distribuerons certains de nos rapports d'enquête sur les municipalités et d'autres ressources utiles. Arrêtez-vous à notre kiosque pour prendre de la documentation, nous dire bonjour et en apprendre plus sur notre bureau.

À l'attention des nouveaux députés provinciaux!

Aux nouveaux députés provinciaux et à leur personnel : Ne manquez pas l'occasion d'entendre l'Ombudsman Paul Dubé et le Directeur général des élections de l'Ontario, Greg Essensa, de 8 h 30 à 10 h à la bibliothèque de l'Assemblée législative le 1^{er} avril 2019!

RÉSUMÉ DE CAS : C'EST DANS LE COURRIEL

Une femme a communiqué avec notre Bureau après avoir appris que sa couverture d'assurance-santé avait été suspendue alors qu'elle faisait des études à l'extérieur de l'Ontario, bien qu'elle ait envoyé les documents de renouvellement au RASO à plusieurs reprises par courriel. [Voyez comment nous l'avons aidé.](#)



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 © 2019 Ombudsman Ontario, All rights reserved.

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