L'Ombudsman est :

- Un **officier** indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario
- Un **chien de garde** qui règle les plaintes à propos des organismes gouvernementaux ainsi que des municipalités et des universités et conseils scolaires financés à partir des deniers publics, et qui enquête à leur sujet
- Un **enquêteur impartial** qui fait des **recommandations** pour améliorer les services publics
- Un bureau de dernier recours qui intervient quand tous les autres processus de plaintes ont mené à l'impasse
- **Confidentiel :** Toutes les enquêtes sont menées en privé; les plaignants ne sont pas identifiés sans leur consentement
- **Gratuit :** Aucuns frais pour les plaignants, ni pour les organismes qui ont fait l'objet de plaintes

L'Ombudsman peut :

- Régler les **plaintes individuelles**
- Enquêter sur des **questions** qui ne peuvent pas être résolues localement
- Mener de grandes enquêtes sur de vastes problèmes **systémiques** qui concernent de très nombreuses personnes (quelques exemples passés : sécurité des loteries, évaluation foncière, dépistage néonatal, facturation à Hydro One)
- Exiger des responsables qu'ils **coopèrent** aux enquêtes et fournissent les preuves pertinentes
- **Recommander** des changements pour remédier à des problèmes d'administration et pour améliorer la gouvernance, la responsabilisation et la transparence

L'Ombudsman ne peut pas :

- Rejeter les décisions des organismes gouvernementaux, incluant les municipalités, les universités ou les conseils scolaires
- Imposer des sanctions; ses recommandations ne sont pas contraignantes
- Enquêter sur les entreprises privées, les décisions des cours, du gouvernement fédéral ou de la police municipale

Le saviez-vous?

Le mot « Ombudsman » est d'origine suédoise et signifie « représentant du citoyen ». Le premier bureau de l'ombudsman a été créé en Suède en 1809, pour aider les gens à faire part de leurs préoccupations au gouvernement.

Nous joindre

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

1-800-263-1830
www.ombudsman.on.ca

Twitter.com/Ont_OmbudsmanFR
Facebook.com/OntarioOmbudsman
Youtube.com/OntarioOmbudsman

Ombudsman
ONTARIO

ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Plaintes à propos des CONSEILS SCOLAIRES

L'Ombudsman de l'Ontario est en droit d'enquêter sur les plaintes à propos des *municipalités*, des *universités* et des *conseils scolaires* à partir des dates suivantes :

Municipalités
1er janv. 2016

Universités
1er janv. 2016

Conseils scolaires
1er sept. 2015

Ce nouveau mandat résulte du Projet de loi 8, c'est-à-dire de la nouvelle *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*.

Désormais, nous sommes en mesure d'aider les Ontariens qui ont des problèmes avec ces organismes, comme nous le faisons avec plus de 500 organismes du gouvernement provincial déjà placés sous notre surveillance.

Nos services comprennent de nombreux volets : aiguillage, règlement des plaintes, enquêtes indépendantes sur des questions individuelles ou systémiques, et recommandations visant à améliorer l'administration, le service et la responsabilisation au gouvernement.

« Nous ne remplaçons aucun des mécanismes de plaintes existants, mais nous veillons à leur bon fonctionnement. »

– RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN, 2014-2015

Qui peut se plaindre à propos d'un conseil scolaire?

- Élèves, parents ou autres membres de la famille
- Personnel du conseil scolaire, enseignants ou conseillers scolaires
- Membres de groupes d'intérêts
- Quiconque a des préoccupations

Si vous avez une plainte...

- Avez-vous déjà communiqué avec le conseil scolaire à propos de ce problème? Sinon, le personnel de l'Ombudsman pourrait vous demander de vous adresser aux responsables locaux concernés. Nous pouvons vous venir en aide si votre problème n'a pas été réglé.
- Pouvez-vous nous donner des renseignements à propos de votre problème et de vos démarches (nom du conseil scolaire, responsables avec qui vous avez communiqué, documents pertinents, etc.)?
- Vous pouvez consulter nos formulaires de plainte et nos renseignements sur le processus de plainte, nos activités et le Projet de loi 8 sur notre site Web, ou téléphoner pour demander l'aide de notre personnel.

Notre processus de travail

1. Nous évaluons toutes les plaintes et les adressons aux responsables locaux pour les régler rapidement, dans toute la mesure du possible.
2. Si le processus de règlement local échoue, nous pourrons tenter de régler le problème et communiquer avec le conseil scolaire pour plus de renseignements.
3. Si une enquête s'avère nécessaire, nous enverrons un avis par écrit au conseil scolaire, qui sera tenu de nous fournir les renseignements et les documents pertinents.
4. Si l'Ombudsman fait des recommandations, le conseil scolaire aura l'occasion d'y donner réponse avant que tout rapport soit rendu public.
5. L'Ombudsman fait un suivi de toutes les recommandations pour veiller à leur application et obtenir les résultats attendus.

Problèmes courants des conseils scolaires

- Application des politiques : Discipline, etc.
- Réactions à l'intimidation
- Soutien à l'éducation spécialisée
- Services aux étudiants handicapés
- État des bâtiments scolaires
- Comportement et rôle des conseils scolaires

– D'après les plaintes reçues avant le Projet de loi 8

« Tout a été réglé à mon entière satisfaction. Mille fois merci de votre aide. »

– LETTRE D'UN PLAIGNANT

Le saviez-vous?

- **CINQ** autres ombudsmen au Canada surveillent déjà les conseils scolaires.
- En 2014-2015, avant l'entrée en vigueur du Projet de loi 8, l'Ombudsman a reçu un nombre sans précédent de **260 plaintes** à propos des conseils scolaires.
- Notre Bureau a l'**expérience** du travail avec les conseils scolaires. Avant l'entrée en vigueur du Projet de loi 8, l'Ombudsman pouvait accepter les plaintes à propos de tout conseil scolaire placé sous le contrôle direct d'un superviseur du gouvernement provincial. Nous avons réglé des plaintes à propos de plusieurs de ces conseils scolaires au cours des récentes années, en les transmettant à qui de droit et en faisant un suivi auprès des superviseurs.