



Connexion

Activités de sensibilisation communautaire de l'ombudsman



L'ombudsman Clare Lewis (à droite) s'est donné pour mandat de visiter personnellement les établissements correctionnels de la province. Cet automne, il a visité le centre de détention d'Elgin Middlesex (EMDC) à London et a été accueilli par Murray Laird (à gauche), surintendant d'EMDC, et par Gary Hogarth (au centre), alors directeur régional suppléant pour la région de l'ouest.

Le succès que nous avons à informer les gens des services offerts par l'ombudsman de l'Ontario ne se mesure pas au nombre de plaintes que nous recevons, mais au nombre de personnes qui savent ce que fait l'ombudsman. Les communications avec la communauté, à tous les niveaux, sont la base du programme de sensibilisation communautaire de l'ombudsman de l'Ontario. À mon avis, si nous n'offrons pas suffisamment d'activités de sensibilisation aux diverses communautés de la province, de manière continue et efficace, nous n'assumons pas pleinement les responsabilités qui nous sont conférées par la loi.

Notre rôle ne consiste pas à encourager les plaintes, mais à nous assurer que le public est informé de ses droits de déposer plainte, et sait quels services

nous lui offrons.

Alors que le personnel d'avant-plan continue d'établir des relations avec les organismes communautaires, d'organiser des séances d'information et des séances de réception des plaintes partout dans la province, il est important que le personnel de mon bureau participe au processus. Actuellement, nous mettons de l'avant des projets pour offrir des séances d'information sur nos procédures aux employés du gouvernement ainsi qu'au personnel des bureaux de circonscription des députés provinciaux. L'éducation communautaire constitue une forme importante de sensibilisation, qui est vitale pour ce processus. Depuis le début de cette année financière, les membres de mon personnel ont participé à plus de 300 activités de sensibilisation communautaire.

Mon propre calendrier de sensibilisation

communautaire a été fort chargé, avec des allocutions, des conférences, des entrevues aux médias. En septembre, j'ai eu le plaisir d'être invité à nouveau au Championnat international de labour, un événement qui me donne une occasion unique de rencontrer les habitants des communautés rurales, pour écouter leurs préoccupations. Ce voyage dans la région de London m'a également permis de visiter le centre de détention d'Elgin Middlesex. Je me suis en effet engagé à visiter personnellement les établissements correctionnels de la province, et j'ai déjà visité quatre d'entre eux. Je compte poursuivre cet objectif durant l'année à venir. Grâce à ces visites, il m'est possible d'évaluer des situations problématiques qui font l'objet de notre attention, comme le surpeuplement des centres de détention, le manque de possibilités d'exercices physiques, la santé, la quantité et la qualité de la nourriture, l'accès des détenus à nos services.

Au cours des deux dernières années, nous avons remis l'accent sur l'accessibilité de nos services au public, et nous avons entrepris divers projets pour mieux faire connaître notre présence parmi les communautés. Les exemples de notre détermination à créer des liens avec les communautés sont clairs, comme en témoignent notre nouveau site Internet, plus convivial et plus informatif, ou notre programme pilote d'éducation communautaire. Nous cherchons constamment des possibilités d'établir des liens Internet avec des organismes dont les clients peuvent avoir besoin. Récemment, nous avons produit un message d'intérêt public, de 30 secondes,

suite à la page 2

en anglais et en français, qui a été envoyé à plus de 89 stations de télévision et de distribution par câble dans la province.

Comprenant l'importance de la langue au sein de la population ontarienne qui devient toujours plus diverse, comme l'a montré le dernier recensement du Canada, l'ombudsman de l'Ontario diffuse des feuillets d'information sur ses services dans 31 langues autres que l'anglais et le français. Beaucoup de nos employés sont multilingues, et mon personnel parle 20 langues au total. Des services d'interprétariat sont offerts dans toute langue aux gens qui en font la demande, soit au téléphone, soit lors d'une visite dans nos bureaux.



Clare Lewis, c.r., ombudsman



Lenna Bradburn, directrice des services des plaintes, ombudsman de l'Ontario, dirige une présentation aux membres du personnel du bureau de circonscription du caucus libéral, à l'occasion de leur atelier annuel qui s'est tenu récemment à Queen's Park. Des séances comme celles-ci font partie de la stratégie de sensibilisation communautaire de l'ombudsman de l'Ontario, axée sur le personnel du gouvernement et des bureaux de circonscription des députés provinciaux, pour faire connaître les services offerts par notre bureau.

Dans la province



Pamela Young, représentante itinérante de l'ombudsman (ci-dessus) s'adresse aux élèves d'une école secondaire à Sarnia, lors d'une classe de droit. Pamela organise des séances d'information et de réception des plaintes dans tout le sud-ouest de l'Ontario, à partir de Windsor.

L'ombudsman Clare Lewis (photo à droite) a entendu les préoccupations de la communauté agricole et rurale lors du Championnat international de labour, qui s'est tenu à Glencoe en Ontario, au mois de septembre. À ses côtés, se trouvent les représentantes de l'ombudsman, Laura Spiers (à gauche) et Robin Bosworth (à droite).



Précis de cas

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Monsieur E s'est plaint car la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail n'avait pas donné suite à sa demande. Il ne disposait donc d'aucun revenu, vivant sur ses cartes de crédit. Un représentant de l'ombudsman s'est adressé à la CSPAA. En résultat, celle-ci a fait les calculs nécessaires et a émis un chèque de prestations de 8 746,58 \$.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Monsieur S s'est plaint d'avoir été placé sur la liste de restrictions de l'Ontario, pour ne pas avoir déclaré une partie de son revenu en vertu du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (le Régime). Ceci l'excluait de toute aide financière ultérieure du Régime. Monsieur S a indiqué qu'il n'avait pas déclaré ce revenu par simple oubli. Le père de Monsieur S avait écrit au ministère de la Formation et des Collèges et Universités, pour lui faire savoir que ce revenu provenait d'un dividende versé par l'entreprise familiale et avait servi à payer des dépenses familiales. Or les conséquences qui peuvent résulter de renseignements incorrects sont indiquées dans les formulaires de demande au Régime. Monsieur S avait signé une déclaration indiquant que les renseignements communiqués par lui étaient exacts. L'ombudsman a donc conclu que Monsieur S avait été amplement prévenu de l'obligation de déclarer correctement tout changement de revenu, et que le Ministère avait suivi

ses politiques et directives. Toutefois, l'ombudsman a suggéré que le Ministère adopte une politique sur les mesures de vérification des revenus. Le Ministère a accepté de considérer si le Tribunal d'appel du Régime avait besoin d'une plus grande liberté discrétionnaire pour décider des cas particuliers.

Ministère des Transports

Monsieur G a porté plainte parce qu'il y a 12 ans, le ministère des Transports lui a demandé de fournir un rapport médical comme condition à un rétablissement de son permis de conduire. Monsieur G a quitté la province sans avoir fait rétablir son permis. Revenu en Ontario, il a suivi un cours de conduite et était prêt à passer les examens requis par le Ministère. Il a alors fourni un rapport médical, mais le Ministère lui a fait savoir que son cas serait soumis à étude. Cette nouvelle a contrarié Monsieur G, car il avait besoin de son permis au plus vite pour un nouvel emploi. Suite à l'intervention de notre bureau, le Ministère a procédé avec diligence à son examen et a confirmé que le permis de Monsieur G serait rétabli.

Ministère des Services correctionnels

Un jeune contrevenant qui a des besoins spéciaux a demandé l'aide de notre bureau pour que sa mère puisse assister à l'opération qu'il devait subir aux yeux. Au dire de ce jeune contrevenant, cette requête avait été refusée plusieurs fois à sa mère, et plusieurs rendez-vous chirurgicaux avaient dû être annulés en conséquence. Le psychologue du jeune contrevenant a expliqué à notre personnel que ce jeune homme avait des difficultés à comprendre les autres ou à interagir

avec eux, et qu'il était encore à l'école élémentaire bien qu'agé de 17 ans. Selon le psychologue, un tuteur légal devait être présent pour décider au nom du jeune contrevenant. Suite à l'intervention de notre bureau, l'établissement a accepté que la mère assiste à l'opération chirurgicale.

Prestations d'Ontario au travail

Quand **Madame R** s'est adressée à notre bureau, elle bénéficiait des prestations d'Ontario au travail. Elle avait été déclarée admissible aux prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, mais n'avait pas encore commencé à en percevoir. Le coût de ses médicaments était de 500 \$ par mois et elle avait juste assez de médicaments pour tenir jusqu'à la fin de la semaine. Elle a été informée qu'elle ne pouvait pas bénéficier d'une carte de médicaments gratuits. Bien que la gestion des programmes municipaux d'Ontario au travail ne soit pas du ressort de l'ombudsman, un de ses représentants a procédé à une demande de renseignements au nom de Madame R. En conséquence, la municipalité a accepté de fournir à Madame R une carte de médicaments gratuits.

Les présents précis de cas ont été tirés du Rapport annuel 2001-2002 d'Ombudsman Ontario. Le rapport annuel au complet se trouve sur notre site Web au : www.ombudsman.on.ca. Pour recevoir un exemplaire ou la version cédérom par courrier, veuillez composer le 416 586-3353.

Énoncé DE MISSION

« Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte. »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

Équité : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale

Obligation de rendre compte : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer

Intégrité : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique

Respect : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 - Français

1-800-263-1830 - English

**1 866 411- 4211 - Téléscripateur pour
malentendants**

416 586-3485 - Télécopieur

Site Web - www.ombudsman.on.ca

Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au **416 586-3353**.

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal, bureau 110
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, bureau 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Office Galleria,
1000, chemin Fort William, bureau 206
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Bureau des communications
Ombudsman Ontario
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Notre mandat

Ombudsman Ontario aide les citoyens à résoudre certaines difficultés en examinant les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial : ministères, agences, conseils, commissions ou tribunaux administratifs. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, les conseils scolaires ou le secteur privé. Ombudsman Ontario est un organisme indépendant du gouvernement, où l'on peut s'adresser après avoir épuisé toutes les autres procédures de règlement des plaintes. La confidentialité est assurée.

Que signifie notre logo

C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

