



Connexion

Mieux faire connaître Ombudsman Ontario

L'ombudsman Clare Lewis a parrainé une journée portes ouvertes à l'intention du public, des membres de l'Assemblée législative et de la fonction publique, ainsi que des représentants des organisations communautaires dans ses bureaux au 125 Queens Park. Voici un extrait de son message de bienvenue :

« Je considère que dans une société démocratique comme la nôtre, l'ombudsman - qui offre un mécanisme indépendant et impartial de résolution des plaintes du public - veille à ce que la prestation des services gouvernementaux se fasse avec transparence et responsabilité, au jour le jour, sur le terrain. Ce faisant, l'ombudsman appuie les valeurs démocratiques fondamentales d'équité et de justice dont le gouvernement doit faire preuve envers le public, et il rectifie au besoin les erreurs et les fautes de l'administration.

« J'avais hâte de présenter cet événement car je voulais dire combien je suis honoré de travailler avec mon personnel, le public, l'Assemblée législative et la fonction publique afin de contribuer au soutien de notre processus démocratique, en offrant un mécanisme accessible et peu coûteux de résolution des plaintes du public au sujet des services gouvernementaux. Notre bureau a pour but de combler le besoin d'un processus vraiment transparent, autonome et impartial de règlement des plaintes du public. Je suis fier du dévouement avec lequel mon personnel remplit cette obligation, et je suis reconnaissant à l'Assemblée législative, à la fonction publique ainsi qu'à de nombreux membres du public, de veiller à la reconnaissance de ce besoin ainsi qu'à l'appui qu'il nécessite. »

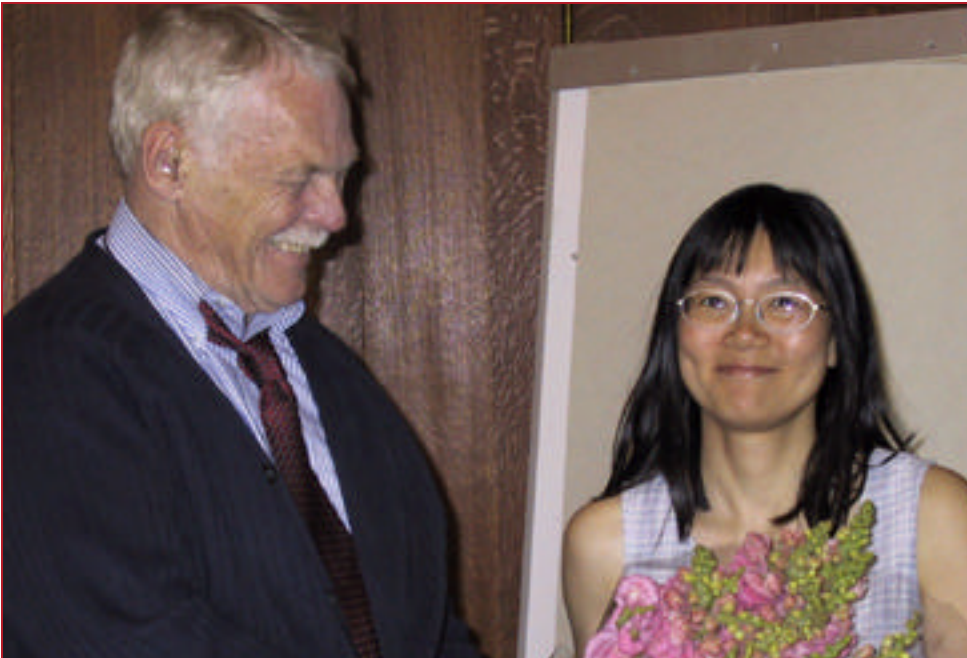


L'ombudsman Clare Lewis (à gauche) souhaite la bienvenue à Mary Anne Chambers, ministre de la Formation et des Collèges et Universités, et à Ross Peebles, sous-ministre, responsable du Centre de développement du leadership, lors de la journée portes ouvertes en octobre. L'événement a permis à l'ombudsman et à son personnel de mettre en valeur le travail de leur bureau.



Les enquêteuses Gerry Carlino (à gauche) et Rosie Dear (à droite) donnent des renseignements sur le bureau de l'ombudsman à Peter Fonseca, député provincial et adjoint parlementaire au ministre de la Santé et des Soins de longue durée, au centre d'information de l'Assemblée législative qui avait été mis en place à l'intention des nouveaux députés.

Sensibilisation communautaire



Clare Lewis a exprimé tous ses remerciements à Avvy Go, directrice de la *Metro Toronto Chinese and South East Asian Legal Clinic*, qui était conférencière invitée à l'une des séances de dîner-causerie organisées à l'intention du personnel par le Programme de sensibilisation communautaire d'Ombudsman Ontario.



Depuis le lancement du Programme de sensibilisation communautaire (PSC) en avril, son personnel a participé à plus de 300 événements en Ontario, tels que les conférences de l'*Ontario Association of Youth Employment Centres (OAYEC)*, du *Toronto Teachers of English as a Second Language* et de l'*Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)*. Dans la photo ci-dessus, Pamela Young, du PSC, répond aux questions d'un membre du public.



Les stagiaires parlementaires 2003-2004 ont pris part à une séance d'information avec l'ombudsman, en septembre. Deux des stagiaires, Sarah Baker et Michael Acedo, ont fait un stage de six semaines à Ombudsman Ontario durant lequel ils ont aidé à actualiser l'analyse de l'environnement de notre organisation et à préparer la conférence annuelle du personnel ainsi que la journée portes ouvertes. Dans la photo ci-dessus, de gauche à droite aux côtés de M. Lewis : David Miles, Sarah Baker, Michael Acedo, Kate Mulligan, Holly Bondy, Chris Shantz, Melanie Francis et Amanda Mayer.



L'ombudsman Clare Lewis accueille le Dr Lao Mong Hay, chef de la Section juridique au *Centre for Social Development*, à Phnom Penh au Cambodge. Le Dr Lao est chercheur invité à l'*Asian Institute, Munk Centre for International Studies*, à l'université de Toronto.

Précis de cas

Ministère de la Formation, des Collèges et Universités

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Madame R s'est plainte auprès de l'ombudsman car elle tentait depuis deux ans de résoudre un problème de paiements mal crédités pour un prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO). Madame R a déclaré que cinq de ses paiements avaient été mal crédités ou perdus. Son dossier avait été classé comme ayant des paiements en défaut, et son cas avait été signalé à une agence d'évaluation du crédit ainsi qu'à une agence de recouvrement. Madame R avait une copie des chèques annulés confirmant ses paiements. L'ombudsman a partagé ces renseignements avec le ministère de la Formation, des Collèges et Universités. Le Ministère a immédiatement revu ces dossiers, a retracé les paiements, a fait éliminer le dossier de Madame R à l'agence de recouvrement et a demandé à l'agence d'évaluation du crédit de radier ce dossier de dette.

Monsieur W s'est plaint à l'ombudsman de ne pas avoir été informé des répercussions qu'aurait son transfert d'une université à un collège communautaire sur son prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO). Monsieur W a déclaré que le collège lui avait fait savoir qu'il aurait droit à des subventions au second semestre. Mais quand Monsieur W s'est présenté pour faire sa demande, il a été avisé que son prêt du RAFÉO avait été réévalué. On lui a ensuite refusé une subvention et on l'a informé que son prêt du RAFÉO avait un

trop-payé. Comme Monsieur W s'est plaint, on lui a fait savoir que l'admissibilité différait entre les collèges et les universités, et que son transfert à un collège avait entraîné ce trop-payé. Une représentante de l'ombudsman s'étant enquis de l'affaire, et le Bureau d'aide financière du collège a revu le cas de Monsieur W de nouveau. Il a déterminé que certains des coûts de Monsieur W avaient changé et il a présenté un appel en son nom. En résultat, Monsieur W a obtenu deux subventions pour études.

Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

Bureau des obligations familiales Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Madame R s'est plainte que le BOF avait enregistré son dossier avec un retard de plus de cinq mois, et qu'elle craignait donc de ne pas recevoir l'argent que lui devait le payeur de sa pension alimentaire, qui attendait une somme importante de son employeur. Une représentante de l'ombudsman a joint le BOF pour discuter la situation. En résultat, le BOF a émis un avis initial de d'ordonnance de retenue des aliments. Six semaines plus tard, la somme de 39 000 \$ a été déposée au compte bancaire de la bénéficiaire, pour les arriérés qui lui étaient dus.

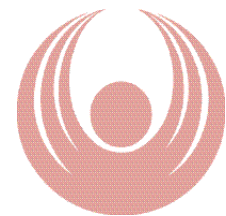
Monsieur X s'est adressé à l'ombudsman après avoir appris qu'il avait été disqualifié pour un prêt bancaire, en raison d'une cote de solvabilité insatisfaisante. Monsieur X a découvert par la suite que le BOF avait avisé une agence d'évaluation du crédit qu'il avait manqué à ses obligations de pension alimentaire. Monsieur X a maintenu qu'il

ne devait aucune pension au BOF, et qu'il n'avait jamais été en cour pour des raisons de pension alimentaire. L'ombudsman s'est adressé au BOF et lui a communiqué les renseignements relatifs à la plainte de Monsieur X. Après avoir revu ses dossiers, le BOF a confirmé que Monsieur X n'était pas inscrit chez lui, et que son cas avait été signalé par erreur à l'agence d'évaluation du crédit. Le BOF a fait le nécessaire pour que le nom de Monsieur X soit radié des dossiers de l'agence.

Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique

Services correctionnels

Monsieur P, un détenu dans le centre correctionnel privatisé de l'Ontario, s'est plaint qu'après avoir échangé ses chaussures de course avec un autre prisonnier, il s'était vu confisquer ses chaussures par l'établissement car elles n'étaient pas inscrites sur sa déclaration de biens personnels. Monsieur P avait donc été contraint de porter ses sandales de douche, qui n'étaient d'aucun support pour ses pieds. Une représentante de l'ombudsman s'étant mise en rapport avec l'établissement, celui-ci a inspecté les chaussures, qu'il a rendues à Monsieur P.



Les présents exposés de cas ont été tirés du Rapport annuel 2002-2003 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

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

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

Responsabilité : 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

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

1 800 387-2620 - Français

1 800 263-1830 - Anglais

1 866 411- 4211 - ATS, Téléscribeur
pour malentendants

1 866 863-2560 - Télécopieur

416 586-3300 - Toronto

416 586-3485 - Télécopieur à
Toronto

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.

Si votre organisation ou votre groupe de coordination souhaite en savoir plus sur Ombudsman Ontario, le personnel de notre Programme de sensibilisation communautaire se fera un plaisir d'organiser avec vous une séance d'information. À l'aide de diapositives pour rétroprojecteur ou d'une présentation PowerPoint, et tout en encourageant les questions, nous expliquerons comment nous aidons les gens à résoudre leurs problèmes face aux organismes du gouvernement provincial. Les participants

découvriront la philosophie de l'ombudsman, apprendront comment se plaindre à nous, seront informés des références les plus fréquentes et des types de plaintes les plus courants. Nous fournirons la documentation de la présentation ainsi que des troupes d'information à tous les participants. Pour plus de renseignements ou pour réserver une séance d'information, appelez Judith Klie, **Programme de sensibilisation communautaire**, au 416 586-3357.

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 et représente généralement la solution de dernier recours, 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, les organismes et notre bureau.



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

