

Lire le quatrième rapport annuel de l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé, publié le 25 juin

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn



Read and sign up for our English newsletter

L'OMBUDSMAN CONNAÎT L'UNE DES « ANNÉES LES PLUS OCCUPÉES » DANS TOUTE L'HISTOIRE DE SON BUREAU : PLAINTES EN HAUSSE DE 30 %, MANDAT ÉLARGI À DE NOUVEAUX SECTEURS

Dans son [quatrième rapport annuel](#) en tant qu'Ombudsman, publié le 25 juin, M. Dubé a fait le bilan d'une année historique durant laquelle son bureau a géré une hausse de 30 % des plaintes et a vu son mandat élargi pour la deuxième fois en quatre ans.

M. Dubé décrit en détail les faits saillants des **27 419** plaintes du public reçues par son bureau en 2018-2019, et il fait le point sur bon nombre d'enquêtes et de règlements de cas concernant les organismes gouvernementaux, les municipalités, les universités et les conseils scolaires de la province.



« Les histoires présentées dans ce rapport nous rappellent les répercussions profondes que notre travail peut avoir sur le plan humain », dit-il tout en soulignant qu'il espère accomplir de tels progrès dans le cadre de son nouveau mandat de surveillance des services en français et de la protection de l'enfance, qui ont été transférés à son bureau à compter du 1er mai.

L'Ombudsman a aussi fait le point sur le travail de son bureau dans deux nouveaux domaines intégrés à son mandat à compter du 1er mai, quand une nouvelle loi éliminant les anciens bureaux indépendants du Commissaire aux services en français et de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes est entrée en vigueur.

Reconnaissant le « travail considérable » fait par ses prédécesseurs dans ces domaines, l'Ombudsman ajoute : « Nous sommes déterminés à suivre leur succès » pour établir des relations avec la communauté francophone, de même qu'avec les enfants et les jeunes pris en charge.

Lire le rapport ici

Regardez cette courte vidéo pour en savoir

plus sur notre année!



Rapport annuel - L'année en bref



27 419

Total des cas reçus



45 %

réglés en
une semaine



61 %

réglés en
deux semaines

3 PRINCIPAUX SUJETS DE PLAINTES



5 711

Établissements correctionnels



3 002

Municipalités



2 411

Société ontarienne du cannabis

Cas sélectionnés

Une mère qui reçoit une pension alimentaire pour son enfant adulte handicapé a demandé notre aide, car elle avait fourni des renseignements inexacts au BOF par inadvertance, ce qui avait mis fin à sa pension alimentaire et avait crédité une somme de 21 000 \$ au payeur. Avec l'aide du personnel de l'Ombudsman, la pension alimentaire a été rétablie et le crédit a été annulé. [Voyez comment nous avons aidé à traiter les plaintes sur le Bureau des obligations familiales, Ontario au travail, les programmes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, et plus.](#)



SERVICES SOCIAUX



SANTÉ

Une femme transgenre s'est plainte que le Régime d'assurance-santé de l'Ontario avait rejeté à tort sa demande d'approbation préalable pour une opération de chirurgie de reconstruction mammaire. Notre Bureau s'est renseigné auprès du Ministère et il a aussi parlé avec le chirurgien de cette femme. Le chirurgien a ensuite présenté une nouvelle demande, accompagnée de renseignements supplémentaires, et cette demande

a été approuvée. [Apprenez-en plus sur ce que nous avons fait pour aider en matière de soins de santé, comme dans les cas concernant le PAE, les programmes publics de médicaments et l'Assurance-santé de l'Ontario.](#)

Un acheteur de cannabis a reçu une livraison de la Société Ontarienne de cannabis, mais la boîte était vide. Les responsables de la SOC lui ont dit qu'il pouvait passer une nouvelle commande, sans frais, mais qu'il devait tout d'abord imprimer une étiquette de retour, la coller sur la boîte vide et la retourner. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès de la SOC, qui a remplacé la commande sans exiger le renvoi de la boîte vide. [Cliquez ici pour savoir comment nous avons aidé d'autres Ontariens à traiter des plaintes concernant la SOC, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, le Bureau du Tuteur et curateur public, et plus.](#)



FONDS ET BIENS



LOI ET SÉCURITÉ

Un détenu s'est plaint à nous que le personnel de son établissement correctionnel lui avait pris ses lunettes et refusait de les lui rendre. Notre Bureau s'est renseigné auprès de l'établissement et nous avons appris que les lunettes du détenu avaient été perdues. Les responsables de l'établissement se sont engagés à obtenir une nouvelle ordonnance pour le détenu et à payer le remplacement des lunettes égarées. [Apprenez-en plus sur notre travail avec les établissements correctionnels, la police, l'aide juridique, la probation et la libération conditionnelle, et plus ici.](#)

**L'OMBUDSMAN A ACCUEILLI UNE
CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LES**

DROITS LINGUISTIQUES

Des commissaires linguistiques, ombudsmans et experts des droits linguistiques des quatre coins du monde [se sont réunis au centre-ville de Toronto](#) cette semaine dans le cadre de la sixième conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL). Cette conférence a coïncidé avec le 50^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* du Canada et la déclaration des Nations Unies consacrant 2019 comme étant l'Année internationale des langues autochtones.

La conférence a eu pour thème : « Protéger les minorités linguistiques, bâtir des sociétés plus fortes. » Des panélistes des six continents ont exploré le rôle crucial des ombudsmans et des commissaires linguistiques en tant qu'éléments indispensables à l'intégration sociale, à la consolidation de la paix et à la prévention des conflits dans les sociétés multiethniques et multilingues pour assurer la protection des communautés linguistiques minoritaires.

« Le fait de voir réunis ici, dans ma province, certains des plus éminents commissaires linguistiques et ombudsmen pour partager des stratégies et des pratiques exemplaires est, pour moi, le meilleur des mondes possibles » a dit l'Ombudsman Dubé.

La rencontre avec ses collègues d'autres juridictions est un élément clé de l'apprentissage continu alors que son bureau assume les responsabilités du Commissaire aux services en français, à dit l'Ombudsman.

Le conférencier principal de clôture de la conférence, le juge en chef de la Cour suprême du Canada Richard Wagner, a souligné que « les barrières linguistiques minent tous les aspects de la vie civique - soins de santé, emploi, participation politique et accès à la justice ».

Le juge Wagner a reconnu le travail important de l'AICL en matière de protection des groupes linguistiques minoritaires, déclarant que lorsque nous éliminons les obstacles pour les minorités linguistiques, « nous faisons plus que les aider, nous bâtissons une société plus inclusive et juste pour tous ».



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](#)