

Dans notre bulletin de mai : L'Ombudsman Dubé préconise au ministère de la Santé d'améliorer son système de plaintes concernant les services d'ambulance, appelle à l'équité pour les passeports vaccinaux et plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

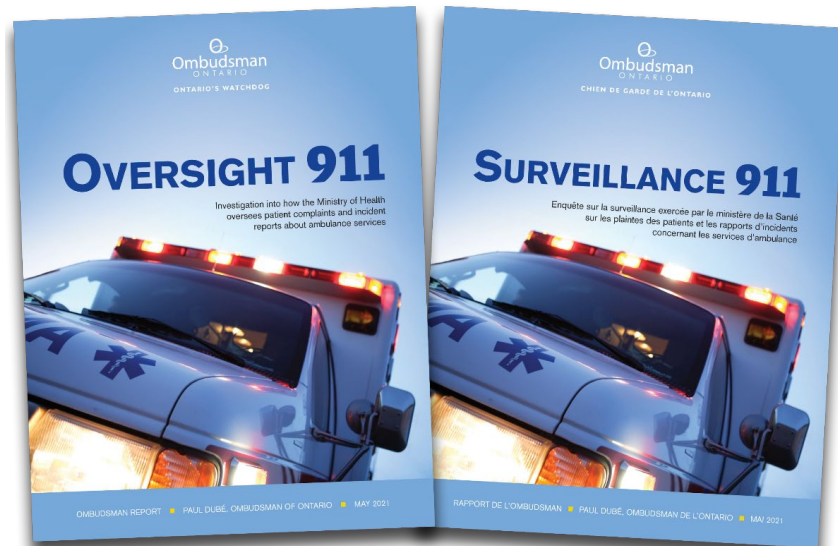
[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- **Nouveau rapport : L'Ombudsman Dubé préconise au ministère de la Santé d'améliorer son système de plaintes concernant les services d'ambulance**
- **L'Ombudsman et ses homologues appellent à l'équité dans les approches de certification des vaccins**
- **Sensibilisation des législateurs linguistiques, conférences internationales et plus**
- **Comment nous avons aidé les Ontarien(ne)s - pouvons-nous aussi vous aider?**
- **Travaillez avec nous! Nous recrutons un(e) agent(e) de communications, un(e) ARP, et plus encore**

L'Ombudsman recommande une refonte du système « compliqué, surchargé » de surveillance des ambulances pour protéger la sécurité des patient(e)s



L'Ombudsman Paul Dubé a publié son tout dernier rapport d'enquête le 20 mai, préconisant au ministère de la Santé d'améliorer sa surveillance des services d'ambulance. L'enquête a révélé un système d'enquête sur les plaintes qui est compliqué, surchargé et complètement inadéquat.

« Les services d'ambulance d'urgence peuvent faire une différence entre la vie et la mort – et nous le constatons actuellement plus que jamais, alors que nos services médicaux sont aux prises avec la pandémie de COVID-19 », a déclaré M. Dubé.

Le Ministère « a négligé la sécurité des patients en omettant de surveiller adéquatement les fournisseurs de SMU, les centres de répartition et Ornge », écrit l'Ombudsman dans son rapport, intitulé *Surveillance 911*.

L'Ombudsman a cerné de graves problèmes, notamment le manque de renseignements aux patient(e)s sur la façon de porter plainte à propos des services d'ambulance, l'insuffisance des effectifs et le taux élevé de roulement qui ont contribué à des retards importants dans les rapports d'enquête, et des questions qui n'avaient pas fait l'objet d'enquête car le Ministère considérait que des sujets comme la conduite des ambulancier(ière)s, les erreurs de médication ou les problèmes de service à la clientèle ne relevaient pas de sa compétence.

- [De graves lacunes dans les enquêtes sur les services ambulanciers en Ontario](#) (Le Droit)
- [Ontario ombudsman calls for overhaul of 'wholly inadequate' paramedic services oversight system](#) (Global News – en anglais seulement)
- [Ombudsman calls for overhaul of Ontario's 'unreasonable and wrong' process for handling ambulance-related complaints](#) (QP Briefing – en anglais seulement)

[Lire le rapport](#)

**L'Ombudsman et ses homologues
appellent à l'équité dans les approches
de certification des vaccins**



L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, se joint à ses homologues de tout le Canada pour demander instamment aux gouvernements provinciaux et territoriaux qui envisagent de délivrer des passeports vaccinaux de le faire avec équité et prudence.

Le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP), qui comprend les 10 bureaux d'ombudsman provinciaux et territoriaux du Canada, a publié des lignes directrices à l'intention des gouvernements provinciaux et des organismes du secteur parapublic qui décident d'instaurer des systèmes de certification des vaccins contre la COVID-19.

« Il est crucial que tout système qui limite potentiellement l'accès des gens aux services publics soit mis en œuvre de façon équitable », a déclaré M. Dubé. « Cela signifie qu'il doit être fondé sur des preuves, être clairement communiqué, prévoir une certaine souplesse et des aménagements raisonnables, et offrir un accès à une surveillance indépendante. En tant qu'experts indépendants et impartiaux en matière d'équité, mes collègues et moi sommes prêts à aider. »

[Lire le document de référence](#)

[Ici, là et \(virtuellement\) partout](#)



Questions de langue

Le 14 mai, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, s'est jointe à ses collègues du gouvernement fédéral et du Nouveau-Brunswick pour participer à une table ronde sur la diversité linguistique au sein des assemblées législatives provinciales. Le colloque intitulé « Les langues parlées au Parlement », organisé par le Groupe canadien d'étude des parlements, incluait aussi le Commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Thériault, et la Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Shirley MacLean.

La Commissaire Kelly Burke a expliqué sa vision et son rôle dans la protection et la promotion des droits linguistiques en Ontario, soulignant que la *Loi sur les services en français* reconnaît l'utilisation du français à l'Assemblée législative, dans les institutions de la législature, au gouvernement, dans ses organismes, par les tiers parties et les bureaux situés dans les régions désignées ou desservant ces régions. Elle a réitéré sa recommandation – énoncée dans son [Rapport annuel paru en décembre 2020](#) – que l'Ontario élabore une stratégie incluant une planification rigoureuse pour assurer des services en français équivalents, et sans délai.

Partager son expérience avec ses collègues « Ombuds »



Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

...

Go raibh maith agat à Peter Tyndall, à son équipe et au Secrétariat de [@the_ioi](#) pour l'organisation d'une conférence mondiale inspirante. Vous avez surmonté des défis monumentaux pour unir la communauté mondiale des ombudsmen dans l'apprentissage et le soutien mutuel. (PD)

Le 25 mai, l'Ombudsman Paul Dubé a participé à une table ronde dans le cadre de la conférence mondiale de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), aux côtés de l'Ombudsman de la Slovaquie, Peter Svetina, et de l'ancien Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter. L'Ombudsman Paul Dubé a donné un aperçu du travail fait par son Bureau pour promouvoir l'amélioration des

services aux adultes ayant une déficience intellectuelle en situation de crise, sujet de son rapport d'enquête de 2016, [*Dans l'impasse*](#).

Le 18 mai, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay a fait une présentation virtuelle lors du cours de formation donné en français « Ombudsmans : Notions essentielles », du Forum canadien des Ombudsmans. Elle a discuté des approches stratégiques et des pratiques exemplaires pour mener des enquêtes systémiques, du début à la fin, y compris les entrevues avec les parties prenantes et l'examen des preuves.

Accueil chaleureux

Le 6 mai, le personnel de l'Ombudsman a rencontré virtuellement des employé(e)s de COSTI, une organisation qui offre un soutien et des services aux nouveaux(elles) Canadien(ne)s. Notre personnel a fait une présentation expliquant dans quelles circonstances les gens devraient communiquer leurs préoccupations à notre Bureau, et a répondu aux questions sur les types de problèmes dont nous pouvons faciliter le règlement.

Votre groupe communautaire aimerait-il savoir comment notre Bureau aide les Ontarien(ne)s?
[Contactez-nous](#) pour organiser une présentation virtuelle.

Créer des liens avec ceux(celles) qui s'occupent des jeunes pris(es) en charge

Tout au long du mois de mai, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a fait plusieurs présentations à des organismes du bien-être de l'enfance et de la famille, notamment à de nombreux(ses) employé(e)s et soignant(e)s des organismes suivants :

- Nogdawindamin Family and Community Services;
- The Children's Aid Society of Haldimand and Norfolk;
- Dnaagdawenmag Binnoojiiyag Child & Family Services; et
- Chatham-Kent Children's Services.



Nous avons aussi rencontré virtuellement environ 75 travailleur(euse)s spécialisé(e)s dans les jeunes en transition, l'aide au logement et la lutte contre la traite des êtres humains. En plus de les informer sur ce que les jeunes et les organismes peuvent attendre de notre Bureau, nous avons répondu à de nombreuses questions pertinentes sur notre [système de signalement des décès et des lésions corporelles graves](#), les [droits des jeunes pris\(es\) en charge](#) et nos ressources pour les

[jeunes](#) et les [fournisseurs de services](#).

Nous pouvons faire des présentations virtuelles aux jeunes et aux fournisseurs de services au sujet de notre Bureau. Pour demander une présentation, veuillez [communiquer avec nous](#).

Hommage aux enfants et aux jeunes pris(es) en charge

Le 14 mai, nous avons souligné la Journée des enfants et des jeunes pris en charge en Ontario ([Facebook](#), [Twitter \(anglais\)](#), [Twitter \(français\)](#), [Instagram](#)) – journée dédiée aux jeunes actuellement et anciennement pris(es) en charge, et pour célébrer leurs forces et leurs réalisations. L'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman est à l'écoute des enfants et des jeunes pris(es) en charge, et elle est là pour les aider. N'hésitez pas à [nous contacter](#).



COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : **SOMMAIRES DE CAS**

Pour des services en français, composez 00

Un étudiant francophone qui cherchait à obtenir des renseignements sur les bourses d'études du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) nous a contacté(e) quand il a découvert qu'il n'y avait pas d'option pour sélectionner les services en français dans le système téléphonique automatisé du RAFEO qu'il avait appelé. [Découvrez comment notre Unité des services en français l'a aidé.](#)



Écrit sur le mur

Un jeune de 16 ans ayant une déficience intellectuelle et vivant dans un foyer de groupe nous a contacté(e)s pour soulever des questions sur ses droits – [Regardez et partagez notre vidéo](#) – et suivez-nous sur [Instagram](#), [Facebook](#) et [Twitter](#) pour d'autres exemples concrets de la manière dont nous aidons les jeunes pris(es) en charge.



Preuve de paternité

Un homme, dont la femme est décédée pendant l'accouchement, a sollicité notre aide pour obtenir un certificat de naissance et un numéro d'assurance sociale pour le nouveau-né, documents dont il avait besoin pour demander des prestations de survivant. [Découvrez comment nous l'avons aidé.](#)



Vous pourrez lire d'autres exemples de la façon dont nous avons aidé des Ontarien(ne)s dans le **Rapport annuel 2020-2021 de l'Ombudsman**, qui sera publié à la fin de juin.
Restez branché(e)s pour plus de détails!

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTE

1. CONSULTEZ NOTRE SITE WEB

Rendez-vous sur la page « Champ de surveillance » de notre site Web. Si vous n'êtes toujours pas certain(e) que nous puissions examiner votre plainte, contactez-nous.



2. RASSEMBLEZ LES INFORMATIONS

Quelles étapes avez-vous suivies pour tenter de résoudre l'objet de votre plainte? Ces informations nous aideront dans notre examen.



3. DÉPOSEZ VOTRE PLAINTE

Vous pouvez soumettre une plainte en utilisant notre formulaire en ligne, en nous envoyant un courriel ou en nous laissant un message vocal.



4. SOYEZ PRÊT(E) À FOURNIR DES DÉTAILS

Une fois que vous aurez soumis votre plainte, une personne de notre équipe de Règlement préventif vous contactera pour obtenir des informations supplémentaires.



Pour en savoir plus, visitez www.ombudsman.on.ca



Joignez-vous à notre équipe : Offres d'emploi



Vous souhaitez travailler avec nous?

Nous continuons à recruter du nouveau personnel. Voyez tous nos postes vacants à la partie [Carrières](#) de notre site Web.

- [Agent de règlement préventif](#)
- [Agent\(e\) des communications, Unité généraliste](#)
- [Stagiaire en droit \(2022-2023\)](#)

Portez plainte ou communiquez avec 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, les conseils scolaires, les services en français et les services de protection de l'enfance. L'Ombudsman Paul Dubé a été reconduit dans ses fonctions d'Ombudsman pour un deuxième mandat de cinq ans, à compter du 1er avril 2021.

Copyright © 2021 Ombudsman Ontario, Tous droits réservés.