

Pouvons-nous vous aider aussi? Cas réels tirés de notre
Rapport annuel 2020-2021

**Consultez ce courriel
dans votre navigateur**

Transférez à un(e) ami(e)



Vous nous suivez sur les médias sociaux?

Abonnez-vous à nos comptes [Facebook](#), [Twitter](#) ou [Instagram](#) pour rester
au courant de toutes les dernières informations sur notre Bureau, et pour
savoir comment nous pouvons vous aider!



Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés de l'an dernier

Ici, là et (virtuellement) partout

Travaillez avec nous : Offres d'emploi

**[Quels récits de notre Rapport annuel ont le plus
retenu votre attention?](#)**

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS

SÉLECTIONNÉS DE L'AN DERNIER



Un jeune de 13 ans placé dans un foyer de groupe s'est plaint que le personnel le forçait à lui parler, et à partager ses sentiments, au lieu de respecter sa vie privée. Il a dit que le personnel l'avait menacé de lui supprimer ses privilèges, le privant par exemple d'appels à ses parents ou de son iPad s'il n'obéissait pas. Nous avons soulevé la question auprès du superviseur du foyer, qui a reconnu que le personnel ne devrait pas menacer le jeune quand il n'a pas envie de parler.

Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des jeunes pris(e)s en charge à régler leurs problèmes



Une femme de retour d'un voyage à l'étranger a contacté notre Bureau car elle n'avait pas reçu de services en français lors du test obligatoire de dépistage de la COVID-19 à l'aéroport Pearson à Toronto. Nous avons découvert que ce test avait été administré par une tierce partie, dans le cadre d'un projet pilote de dépistage mis en place par le ministère de la Santé et géré par Santé Ontario.

Suite à nos demandes, Santé Ontario s'est engagé à s'assurer que ses ententes futures avec des tierces parties incluent des dispositions pour l'offre de services en français.

Cliquez ici pour savoir comment nous avons aidé à régler des problèmes de services en français



Un homme qui avait perdu son entreprise à cause de la pandémie a dit au Bureau des obligations familiales (BOF) qu'il ne pouvait plus faire face à ses obligations de pension. Il a été informé tout d'abord qu'il devrait aller en cour pour faire valoir ses arguments. Cependant, nous l'avons mis en rapport avec des responsables du BOF, qui ont travaillé avec lui pour établir un plan de paiement convenant à sa situation.

Découvrez comment nous pouvons venir en aide en cas de problème avec les services sociaux en Ontario, comme Ontario au travail, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le Bureau des obligations familiales, etc.

Plusieurs détenus d'un même établissement se sont plaints d'avoir été fouillés à nu dans un couloir principal, devant des caméras de sécurité. La politique du Ministère du Solliciteur général exige que les fouilles soient effectuées dans un lieu et d'une manière qui préservent l'intimité et la dignité des détenus. Nos demandes de renseignements nous ont amené(e)s à porter l'affaire devant un(e) directeur(ice) régional(e) du Ministère, qui a reconnu que la politique n'avait pas été respectée dans ce cas. En conséquence, l'établissement a fait des modifications de ses procédures, notamment pour effectuer les fouilles hors du champ de vision



des caméras et pour utiliser des écrans de confidentialité.

Trouvez d'autres exemples de la manière dont nous avons réglé des plaintes liées aux services correctionnels, aux services de police et aux tribunaux administratifs comme la Commission de la location immobilière



Une femme qui vivait au Canada depuis 76 ans a demandé notre aide car elle avait tenté de renouveler sa carte Santé et avait découvert qu'elle n'avait pas la citoyenneté canadienne. Elle craignait que sa couverture d'assurance-santé n'en souffre, car elle avait été informée qu'elle devait demander un passeport dans son pays natal, puis demander le statut de résidente permanente au Canada, avant de pouvoir obtenir le renouvellement de sa carte Santé. Nous avons communiqué avec des responsables du Régime d'assurance-santé de l'Ontario, qui ont confirmé que la couverture d'assurance-santé de cette femme serait prolongée d'un an, soit le temps pour elle de remplir les demandes requises.

Cliquez ici pour savoir comment notre Bureau traite les plaintes concernant l'Assurance-santé de l'Ontario, les Subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, la surveillance des ambulances, et plus encore

Un diplômé de collège qui souhaitait poursuivre ses études dans une université a demandé notre aide car il n'avait pas réussi à fournir son relevé de notes officiel du collège, dont les bureaux avaient fermé au printemps 2020 en raison de la COVID-19. L'étudiant s'est plaint que le collège n'avait pas répondu à ses demandes de renseignements avant juin, et ne lui avait pas fourni de relevé officiel de notes avant octobre, ce qui était trop tard pour le semestre d'automne de l'université. Les responsables du collège ont reconnu que les changements apportés aux processus de l'établissement en raison de la pandémie avaient



causé des problèmes, qu'ils(elles) avaient corrigés depuis. Ils(elles) ont offert de présenter des excuses au diplômé et d'expliquer la situation à sa nouvelle université, où l'étudiant a pu s'inscrire pour le semestre suivant.

Lisez des exemples de l'aide que nous avons apportée dans des cas concernant l'éducation en Ontario – allant des conseils scolaires aux universités et collèges, et plus encore

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Vous avez des questions? Nous avons les réponses!

Comment l'Ombudsman peut-il vous aider? En juillet, nous avons répondu à cette question – et à bien d'autres – durant des présentations virtuelles à des groupes un peu partout dans la province, en indiquant les [ressources disponibles sur notre site Web](#) et en expliquant comment nous prenons et réglons les plaintes.

Le 13 juillet, Paul Sloan, gestionnaire de l'Équipe des Règlements préventifs, a pris la parole dans le cadre d'un programme de qualification des agent(e)s de supervision, organisé par l'Ontario Principals' Council. Le programme, qui prépare les candidat(e)s à des rôles de supervision dans les écoles en Ontario, a invité M. Sloan à s'adresser aux candidat(e)s à plusieurs reprises, pour expliquer [comment nous traitons les plaintes](#)

[concernant les conseils scolaires](#) et décrire ce à quoi un conseil peut s'attendre si nous le contactons.

À la mi-juillet, le personnel de l'Ombudsman s'est également adressé à l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations et à l'Older Adults Centres' Association of Ontario. Nous avons répondu à leurs questions sur les [organismes relevant de notre compétence](#) et nous leur avons [donné des informations sur les étapes que nous suivons pour résoudre les plaintes](#).

Aimeriez-vous obtenir une présentation gratuite d'une heure, à votre organisation?

[Contactez-nous!](#)



Une conférence d'ombudsmans vise à protéger les droits dans le monde francophone

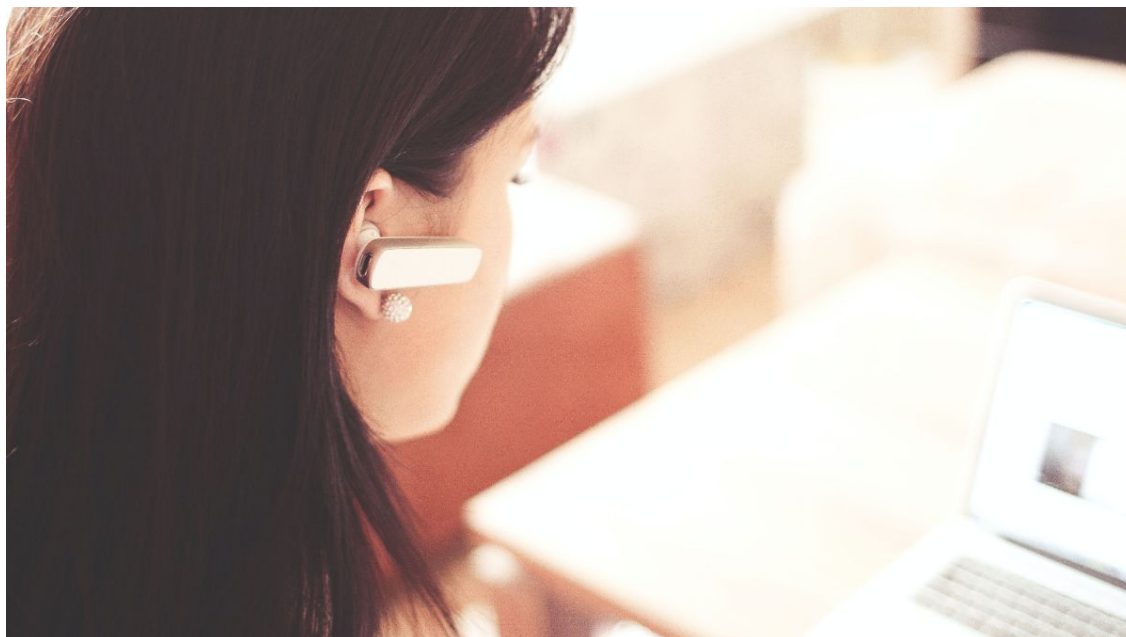
En juillet, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a participé virtuellement à une conférence organisée par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) sur la protection des droits fondamentaux, à l'époque de la pandémie. Cette conférence a réuni, en présentiel et en distanciel, plus de 70 représentant(e)s de bureaux d'ombudsman du monde entier, et s'est conclue par l'adoption de la [Déclaration de Monaco](#), visant la protection des droits des générations futures, le 13 juillet 2021.



Dix minutes avec la Commissaire aux services en français : Les récentes mises à jour de Kelly Burke

Le mois dernier, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a été interviewée par Michel Picard à l'émission radiophonique « Le Retour », sur Unique FM. Elle a évoqué son parcours professionnel, son rôle de Commissaire aux services en français, et son enquête sur les récentes coupes des programmes en français à l'Université Laurentienne, organisme partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Écoutez l'[entrevue complète](#).

TRAVAILLEZ AVEC NOUS : OFFRES D'EMPLOIS



Vous souhaitez travailler avec nous?

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

- [Agent de règlement préventif](#)
- [Stagiaire en droit pour l'été](#)

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.

Notre adresse postale :

Ombudsman Ontario
483 rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9
Canada

[Ajoutez-nous à votre carnet d'adresses](#)

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?
Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).