

Dans notre bulletin de mai : Comment nous avons aidé des Ukrainien(ne)s déplacé(e)s à obtenir un permis de conduire de l'Ontario, Journée des nouveaux arrivants à Toronto, et plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Voulez-vous nous suivre 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!

« Merci d'avoir fait une différence » – Comment nous avons aidé des Ukrainien(ne)s déplacé(e)s à obtenir un permis de conduire de l'Ontario

Renouvellement de l'Assurance-santé en ligne : Pas de permis? Pas de problème

Respect : Nouvelle vidéo pour la Journée des enfants et des jeunes pris(es) en charge 2022

Ici, là et (virtuellement) partout!

Événements à venir

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Travaillez avec nous!

**« Merci d’avoir fait une différence » –
Comment nous avons aidé des
Ukrainien(ne)s déplacé(e)s à obtenir un
permis de conduire de l’Ontario**



Comme un grand nombre d’Ukrainien(ne)s ont cherché refuge ici, à la suite de l’invasion de leur pays par la Russie, l’Ontario s’est efforcé de les aider à s’installer. Toutefois, nous avons récemment appris que certain(e)s avaient des difficultés à obtenir un permis de conduire.

Un homme, originaire d’une ville qui avait été évacuée en Ukraine, nous a dit que le ministère des Transports refusait de valider son permis ukrainien et son expérience de conduite automobile sans une lettre du gouvernement de l’Ukraine – or selon lui, il n’était pas possible d’obtenir cette lettre en raison de la guerre. Il a été informé que cette lettre était nécessaire pour qu’il n’ait pas à suivre le système de délivrance graduelle des permis de conduire de l’Ontario et puisse obtenir un permis de conduire immédiatement.

Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès du Ministère et il a appris que les Ukrainien(ne)s arrivant au Canada avec un visa de visite « Autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine » étaient exclu(e)s des politiques existantes qui exemptent les réfugié(e)s de certaines exigences de validation des permis.

Des représentant(e)s du Ministère ont confirmé qu'ils(elles) travaillaient à une modification de la politique afin d'inclure les Ukrainien(ne)s avec ces visas. Entre-temps, notre Bureau a apporté son aide dans de telles situations en facilitant la communication entre les personnes nouvellement arrivées d'Ukraine et Test au Volant et le ministère.

[Le changement a maintenant été effectué](#), ce qui signifie que les Ukrainien(ne)s peuvent fournir leur permis ukrainien et signer une déclaration personnelle pour valider leur expérience de conduite automobile, au lieu d'une lettre d'authentification.

Le 11 mai, cet homme originaire de la ville évacuée a obtenu son permis après avoir passé un examen de conduite. Il compte maintenant acheter une voiture d'occasion, nous a dit son hôte ontarien, qui a fait part de son appréciation à notre Bureau : « Merci d'avoir fait une grande différence dans sa vie! »

Renouvellement de l'Assurance-santé en ligne : Pas de permis? Pas de problème



Au cours de l'an dernier, des personnes ayant des besoins spéciaux se sont plaintes auprès de l'Ombudsman de ne pas pouvoir renouveler en ligne leur carte Santé de l'Ontario (Assurance-santé). Le système en ligne de la province acceptait les permis de conduire comme pièce d'identité valide pour renouveler la carte Santé, mais pas la carte d'identité avec photo de l'Ontario utilisée par de nombreuses personnes qui ne conduisent pas, ou ne peuvent pas conduire. Les personnes sans permis de conduire devaient se

rendre en personne dans un centre de ServiceOntario pour renouveler leur carte Santé de l'Ontario – ce qu'ils jugeaient onéreux et injuste, surtout en période de pandémie.

Nous avons fait part de ces préoccupations aux responsables du ministère pertinent, qui ont confirmé que des mesures étaient prises pour permettre les renouvellements en ligne sur présentation de pièces valides d'identité avec photo, ainsi que de permis de conduire. Cette nouvelle mesure est entrée en vigueur le 2 mai. Pour en savoir plus, consultez la page de ServiceOntario [Renouveler la carte de Santé](#).

Voyez d'autres exemples montrant comment nous avons aidé à régler des problèmes concernant l'Assurance-santé et d'autres programmes du ministère de la Santé, [ici](#).

Respect : Nouvelle vidéo pour la Journée des enfants et des jeunes pris(es) en charge 2022



L'Ombudsman Paul Dubé a marqué la Journée des enfants et des jeunes pris(es) en charge le 14 mai en diffusant un nouveau message vidéo, pour exprimer son respect envers la force, la résilience et les contributions des jeunes personnes prises en charge, actuellement ou anciennement, dans le système de protection de l'enfance.

« [Pour] ces jeunes, c'est un pas difficile à franchir mais nécessaire, qui consiste à contacter not Bureau pour exprimer leurs sentiments ou leurs préoccupations au sujet des services qu'ils reçoivent, » dit l'Ombudsman dans cette vidéo. « Notre rôle, à notre tour, est de veiller à ce que les jeunes pris(es) en charge soient traité(e)s équitablement, que

les services qui leur sont destinés fonctionnent et soient fournis comme ils sont censés le faire, et que leurs droits soient respectés et défendus par les prestataires de services et le gouvernement. »

Cliquez [ici](#) pour regarder le message vidéo de l'Ombudsman au complet.

Pour plus de renseignements sur l'Unité des enfants et des jeunes, visitez :

www.ombudsman.on.ca/ce-que-nous-faisons/sujets/enfants-et-jeunes

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Enchanté(e) de vous rencontrer : Le personnel de l'Ombudsman à la Journée des nouveaux(velles) arrivant(e)s à Toronto

Le 25 mai, nous avons eu le plaisir de participer à notre premier événement en personne depuis près de deux ans – la 8^e Journée des nouveaux(velles) arrivant(e)s à Toronto. Notre kiosque a reçu la visite de beaucoup de gens à Nathan Phillips Square, au centre-ville de Toronto. Nous avons distribué des ressources utiles et répondu à maintes questions sur notre Bureau et sur la façon dont nous aidons les Ontarien(ne)s. Nous avons aussi guidé les participant(e)s dans une activité interactive pour leur donner une idée du nombre de dossiers que nous traitons chaque année – plus de 20 000! – matérialisés par un bocal rempli de 20 000 grains de riz bleu.

Nous avons été ravi(e)s de faire connaître aux nouveaux(elles) arrivant(e)s les nombreux moyens grâce auxquels nous pouvons les aider à régler des problèmes administratifs concernant les permis de conduire, les cartes Santé, ServiceOntario, les conseils scolaires, les universités et les collèges, les programmes publics de médicaments, et plus

encore.

Par exemple, nous avons incité le Programme ontarien des candidats à l'immigration à remédier aux retards et à présenter des excuses à un couple des Pays-Bas qui avait attendu plus de 18 mois pour obtenir une décision, et qui avait dû payer 1 200 \$ pour passer deux fois des examens de compétence linguistique. Nous sommes également intervenu(e)s pour aider un homme à obtenir son permis de niveau G2, car il avait été informé que son permis de conduire de l'Inde et celui de la Colombie-Britannique ne comptaient pas, et qu'il devrait suivre une formation de base en conduite automobile.

Pour en savoir plus sur notre Bureau et sur la façon dont nous travaillons, [consultez notre site Web](#).



Les enfants et les jeunes : Partager l'expertise à travers le monde

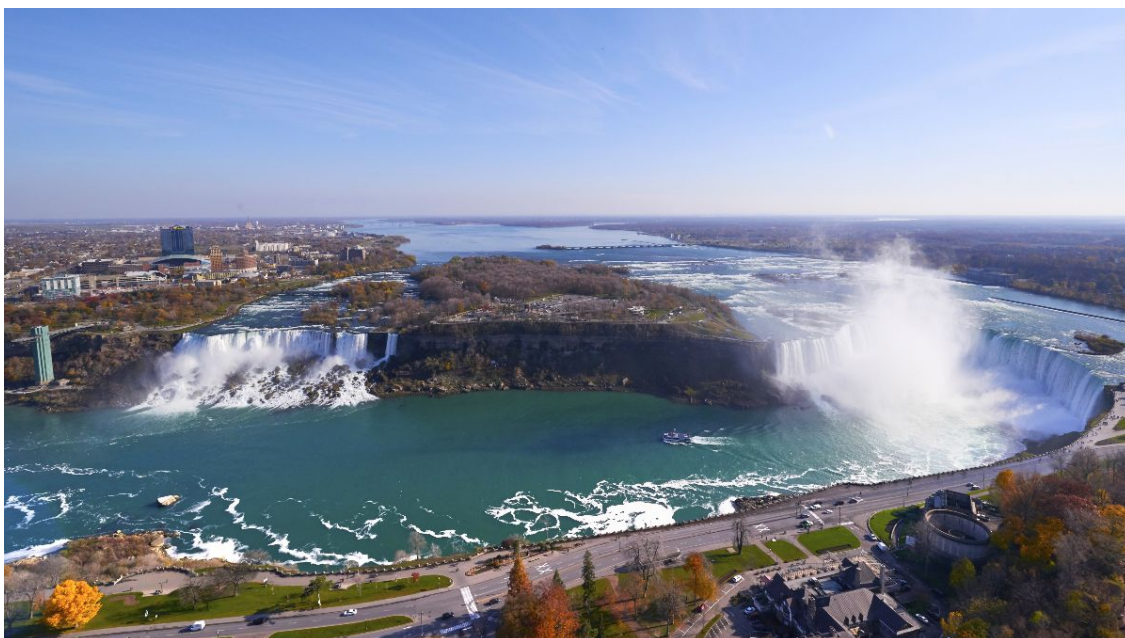
Le 19 mai, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes Diana Cooke ont fait une présentation virtuelle au Bureau du contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, qui est en train d'instaurer son propre système pour les plaintes concernant les enfants et les jeunes. Elles ont expliqué comment nous nous acquittons de notre rôle légal de protection des jeunes pris(es) en charge et de leurs droits en matière de soins, conformément à la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille de l'Ontario – et elles ont discuté des plaintes les plus couramment soulevées par les jeunes qui contactent notre Bureau.



Souligner l'importance de l'éducation en français

La Commissaire aux services en français Kelly Burke a fait une [déclaration vidéo](#) lors de la cérémonie de clôture du congrès annuel de l'[Association franco-ontarienne des conseils scolaires catholiques](#) (AFOCSC), le 28 mai. La Commissaire Burke a souligné le rôle important que jouent les établissements d'enseignement dans la préservation et la propagation de la culture francophone. De plus, elle a souligné qu'une planification stratégique adéquate permettra de régler la pénurie d'enseignant(e)s de français qui contribuent directement à la pérennité du français en Ontario.

Événements à venir



Affaires municipales : Rencontrez-nous au congrès 2022 de l'AMCTO

Le 14 juin, deux expertes en affaires municipales de notre Bureau présenteront un atelier en personne sur la façon dont les municipalités peuvent régler des problèmes et traiter des plaintes, lors du [congrès annuel 2022 de l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario](#) à Niagara Falls.

L'avocate générale Laura Pettigrew et l'avocate principale Joanna Bull examineront comment de bonnes politiques peuvent aider les municipalités à confronter les « comportements déraisonnables ».

Les délégué(e)s pourront également rencontrer notre personnel au salon des exposant(e)s du 12 à 15 juin, où nous répondrons aux questions et distribuerons des ressources, dont nos « [cartes-conseils](#) » [pour les municipalités](#) en matière de pratiques exemplaires, et notre [guide des réunions publiques pour les municipalités](#).

Accès à la justice en français : La Commissaire s'adressera à l'AJEFO 2022

Le 10 juin, la Commissaire aux services en français Kelly Burke prendra la parole lors du congrès annuel de l'[Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#) (AJEFO), à Toronto. Existant depuis 1981, l'AJEFO est une communauté juridique qui facilite l'accès égal à la justice en français partout dans la province.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Changement de culture

Une jeune fille noire de 16 ans s'est plainte que la travailleuse sociale de sa SAE n'avait pas tenu compte de ses demandes de produits pour la peau et les cheveux adaptés à sa culture, ce qui lui donnait l'impression d'être traitée différemment en raison de sa race.

Cliquez [ici](#) pour lire le sommaire au complet.

Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons apporté notre aide pour régler des questions ou des problèmes concernant des enfants et des jeunes



Réseautons en français

Un homme francophone nous a contacté(e)s après avoir remarqué que les annonces promotionnelles d'[Action Cancer Ontario](#) sur l'accès virtuel aux soins de santé apparaissaient uniquement en anglais sur son compte LinkedIn, pourtant configuré en français.

Cliquez [ici](#) pour lire le sommaire au complet.

En savoir plus sur la façon dont nous avons aidé d'autres Franco-Ontarien(ne)s dans nos Cas sélectionnés



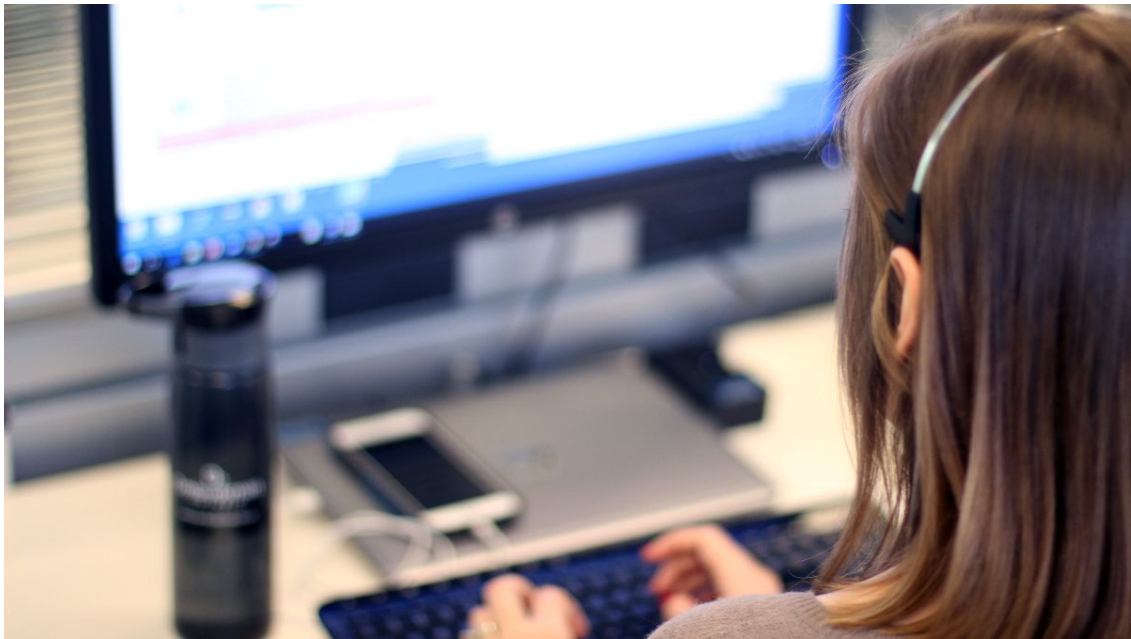
D'exigences en exigences

Une étudiante internationale qui avait terminé ses études postsecondaires en Ontario, et qui était employée maintenant, a demandé notre aide pour communiquer avec ServiceOntario afin d'obtenir une carte d'assurance-santé. Elle s'est plainte que chaque fois qu'elle présentait les documents requis, les attentes de ServiceOntario changeaient.

Cliquez [ici](#) pour lire le sommaire au complet.

Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des Ontariennes et des Ontariens à régler leurs problèmes

TRAVAILLEZ AVEC NOUS : OFFRES D'EMPLOIS



- [Stagiaire d'été en droit \(2023\)](#)
- [Stagiaire en droit \(2023-2024\)](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - Unité des services en français](#)
- [Enquêteur\(euse\)](#)
- [Enquêteur\(euse\) - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Enquêteur\(euse\) - Unité des services en français](#)
- [Avocat\(e\) - Unité des services en français](#)

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.

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires.

Que fait l'Ombudsman durant une élection provinciale?

L'élection provinciale aura lieu le 2 juin, et pendant la durée de la campagne, l'Ombudsman et les autres officiers(ères) indépendant(e)s et apolitiques de l'Assemblée législative restent au travail, et nous demeurons volontairement discret(ète)s. Nous recevons et examinons les plaintes, ètecomme d'habitude, et nos enquêtes se poursuivent. Toutefois, nous comprenons que la fonction publique de l'Ontario joue un rôle de « gardiennage » pendant une période électorale, et qu'il est peu probable que des changements importants soient apportés aux politiques. De plus, nous ne comptons pas publier de rapports majeurs avant la fin de l'élection.

Copyright © 2022 Ombudsman Ontario, Tous droits réservés.

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?

Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).