

Dans notre bulletin de juin : Célébration de la communauté 2SLGBTQIA+, Mois national de l'histoire autochtone, sensibilisation locale et internationale, 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!



Célébration de la communauté 2SLGBTQIA+ à la Fierté des jeunes de Durham

Reconnaître les problèmes récurrents touchant les enfants, les jeunes et les communautés autochtones pendant le Mois national de l'histoire autochtone

Le conseil municipal de Hamilton tient compte de la recommandation de l'Ombudsman et supprime les frais de plainte

Ici, là et partout!

Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés

Travaillez avec nous!

Célébration de la communauté 2SLGBTQIA+ à la Fierté des jeunes de Durham



Le 4 juin, le personnel du Bureau de l'Ombudsman a pris part à la Fierté des jeunes de Durham, un rendez-vous sécuritaire, inclusif et passionnant organisé par la Société de l'aide à l'enfance de Durham et d'autres organismes communautaires de la région de Durham en l'honneur des enfants, des jeunes et des familles de la communauté 2SLGBTQIA+. Des centaines de familles, d'allié(e)s et de membres de la communauté se sont pressé(e)s à cet événement où régnait une grande animation. On pouvait y trouver des camions de restauration, un DJ et un spectacle de drag queen.

La Fierté des jeunes de Durham avait invité des organismes à participer à l'événement pour fournir des renseignements sur les programmes et les aides qu'ils proposent aux enfants et aux jeunes 2SLGBTQIA+. Sur notre kiosque, nous avons donné des informations sur les façons dont nous pouvons aider les enfants et les jeunes pris(es) en charge à régler les problèmes qu'ils rencontrent dans le système de protection de l'enfance. Des visiteurs ont exprimé leur satisfaction à l'égard de l'aide que nous avons été en mesure de leur fournir par le passé. Nous avons aussi distribué des petits cadeaux, les plus populaires d'entre eux étant les macarons Pride et les drapeaux Pride et Trans, ainsi que nos brochures pour les jeunes, le personnel enseignant, les parents de familles d'accueil et les travailleur(euse)s sociaux(ales).

Le Bureau de l'Ombudsman est solidaire de la communauté 2SLGBTQIA+. Il arrive souvent que des jeunes s'identifiant à la communauté 2SLGBTQIA+ et recevant des services en milieu résidentiel éprouvent un sentiment d'insécurité, d'isolement et de marginalisation. L'équipe de sensibilisation 2SLGBTQ+ de l'Unité des enfants et des jeunes prévoit tenir d'autres rencontres avec des fournisseurs de service et des jeunes, pendant lesquelles l'accent sera plus particulièrement mis sur la façon dont les services doivent prendre en compte l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre.



Pour en savoir plus sur l'Unité des enfants et des jeunes, veuillez consulter la page suivante : <https://bit.ly/2XDyevX>.



[Reconnaître les problèmes récurrents touchant les enfants, les jeunes et les communautés autochtones pendant le Mois national de l'histoire autochtone](#)



Juin est le Mois national de l'histoire autochtone, une période opportune pour les Canadiens et Canadiennes pour découvrir et honorer l'histoire, les langues, la culture et le vécu des Premières Nations, des Inuits et des Métis. C'est aussi l'occasion de se rappeler qu'il reste des efforts à accomplir pour reconnaître les problèmes avec lesquels les communautés autochtones sont aux prises et y remédier, y compris la [surreprésentation des jeunes autochtones](#) dans le système de protection de l'enfance.

Dans cette optique, le Cercle autochtone de l'Ombudsman, formé en 2020 au sein de l'Unité des enfants et des jeunes et constitué de personnel autochtone, fournit des conseils sur les cas. Grâce à ce cercle, des pratiques autochtones (p. ex. cérémonie de purification, cercles de parole, participation des aîné(e)s) sont intégrées dans le cadre du traitement des plaintes et des enquêtes concernant le système de protection de l'enfance.

Conformément à la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, les services fournis aux enfants et aux jeunes des Premières Nations, inuits, métis et à leur famille devraient l'être d'une manière qui tient compte de leur culture, de leur patrimoine, de leurs traditions, des liens qui les unissent à leurs communautés et du concept de la famille élargie.

Pour faciliter l'accessibilité à nos services, nous avons aussi conçu des [brochures en Ojibway, Oji-Cri et Cri de Moose](#).

Nous incitons les fournisseurs de services auprès des jeunes autochtones à indiquer à ces derniers(ières) la manière de contacter le Bureau de l'Ombudsman pour toute question en rapport avec leur prise en charge.

Le conseil municipal de Hamilton tient compte de la recommandation de l'Ombudsman et supprime les frais de plainte



« Je pense que nous devrions être à l'écoute. »

Ce sont les propos qu'a tenus le conseiller municipal de Hamilton, Brad Clark, lors d'[une réunion du conseil municipal au début du mois, en référence à une lettre](#) de l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé reçue au début de 2022. Dans cette lettre, l'Ombudsman Dubé demandait à la municipalité de supprimer les frais de 100 dollars à acquitter pour déposer une plainte auprès du commissaire à l'intégrité de la ville.

« Le système [du commissaire à l'intégrité] se fonde sur l'idée que le public est prêt à se manifester pour concourir au respect de la transparence au niveau municipal », a écrit l'Ombudsman.

En juin, à la suite d'une discussion sur la recommandation formulée par l'Ombudsman, le conseil municipal a voté en faveur de la suppression des frais associés au dépôt d'une plainte. Comme l'a fait remarquer la conseillère municipale Nrinder Nann à la réunion, et comme l'a rapporté le journal *Hamilton Spectator* : « Au fond, des frais de 100 dollars constituent un obstacle à l'accès des citoyen(ne)s à ce mécanisme indispensable pour tenir les représentant(e)s élu(e)s responsables. »

L'Ombudsman se réjouit de cette décision ; comme il l'a fait remarquer, ces frais peuvent dissuader les gens de déposer des plaintes légitimes pour des raisons financières et aller à l'encontre de l'esprit de transparence et de responsabilité. Il encourage toutes les municipalités à supprimer ce genre de frais et d'autres obstacles qui rendent difficile le

dépôt de plaintes.

De plus, l'Ombudsman rappelle aux municipalités que les plaintes permettent d'améliorer la gouvernance au niveau local et les encourage à prendre le temps d'élaborer une bonne procédure de plainte. Vous trouverez des [conseils sur les politiques municipales de règlement des plaintes](#) sur notre site Web.

ICI, LÀ ET PARTOUT



Accès égal à la justice en français

Le 10 juin, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a prononcé une allocution dans le cadre de l'assemblée générale annuelle de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), qui se tenait sur le campus de l'Université de l'Ontario français à Toronto. Cette rencontre hybride, virtuelle et en présentiel, célébrait la résilience et la diversité de la communauté francophone, et l'engagement de l'AJEFO à l'égard de l'accès à la justice en français en Ontario.

La Commissaire Burke a remercié tous(tes) les membres de l'AJEFO présent(e)s de leur contribution à l'amélioration de l'accès égal à la justice par les francophones et a salué le rôle primordial qu'ils(elles) jouent dans la protection et la préservation des droits des francophones en Ontario pour les générations futures. Elle a souligné que son équipe de l'Unité des services en français joue un rôle clé pour améliorer les services gouvernementaux en français dans la province. Enfin, elle a exhorté les participant(e)s à prendre contact avec notre Bureau s'ils ou si elles ne se voient pas offrir des services en français.

[Avez-vous éprouvé des difficultés à accéder aux services en français? Contactez-nous dès aujourd'hui.](#)



Affaires municipales : Merci AMCTO pour votre accueil!

Le 14 juin, dans le cadre de la conférence annuelle de 2022 de l'Association of Municipal Managers, Clerks, and Treasurers of Ontario [nom en anglais seulement] qui se tenait à Niagara Falls, l'avocate générale Laura Pettigrew et l'avocate principale Joanna Bull, deux spécialistes des questions municipales de notre Bureau, ont donné une présentation sur

les mécanismes à adopter par les municipalités pour mettre en place des politiques visant à faciliter le traitement et la résolution des plaintes.

Elles ont discuté de l'importance pour les municipalités d'avoir de bonnes politiques pour régler les problèmes de services et ont cité des exemples et des cas résolus tirés des travaux de l'Ombudsman.

Les délégué(e)s ont également visité notre kiosque au salon professionnel, où notre personnel répondait aux questions, distribuait des ressources, comme nos [« cartes-conseils » pour des pratiques municipales optimales](#) et des exemplaires de nos [rapports d'enquête municipaux](#).

[En savoir plus sur nos activités de surveillance des municipalités.](#)

Aide aux intervenant(e)s

Ce mois-ci, le personnel de l'Ombudsman a été invité à faire une présentation virtuelle aux responsables du programme pour les nouveaux(velles) arrivant(e)s du YMCA-YWCA d'Ottawa. La présentation visait à expliquer comment notre Bureau peut être une ressource pour ceux et celles qui aident les nouveaux(velles) arrivant(e)s en Ontario.

Par exemple, nous pouvons répondre aux questions et aider à résoudre des problèmes liés à l'obtention de la carte Santé de l'Ontario, à l'échange d'un permis de conduire étranger, à l'inscription dans une école ou un établissement d'enseignement postsecondaire et à l'accès aux services sociaux et programmes pour les personnes ayant des besoins spéciaux. Le personnel de l'Ombudsman possède de l'expertise dans les services gouvernementaux et peut faire des renvois pour les questions ne relevant pas du mandat de l'Ombudsman. [Pour en savoir plus sur la marche à suivre pour déposer une plainte ou pour poser une question, cliquez ici.](#)

[Souhaitez-vous une présentation par notre Bureau? Contactez-nous dès aujourd'hui!](#)



AORC AOMA
@AOMAOMBUDSMAN

...

Webinar, this morning at [@AOMAOMBUDSMAN](#) - [#EffectiveInvestigationStrategies](#) - Building Blocks, Methods and Tools - Presentations and recording will be available soon at aoma.ukzn.ac.za



7:10 AM · Jun 14, 2022 · Twitter Web App

Faire rayonner nos compétences sur la scène internationale

Le 14 juin, Domonie Pierre, la directrice de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO), s'est adressée à des centaines de délégué(e)s du monde entier lors d'une conférence virtuelle consacrée aux enquêtes, organisée par le Conseil de recherche sur les ombudsmans africains et l'Association des ombudsmans et médiateurs africains.

Grâce à la vaste expérience qu'elle a acquise en travaillant avec l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman et en la dirigeant, Mme Pierre a parlé des stratégies pour mener des enquêtes systémiques à grande échelle, y compris des lignes directrices pour concevoir des plans d'enquête, de la gestion des attentes et de la surveillance de la mise en œuvre des recommandations.

Établi par notre Bureau en 2005, l'EISO est connue dans le monde des ombudsmans pour ses douzaines d'enquêtes systémiques qui ont mené à l'amélioration des services pour des millions d'Ontarien(es). Il s'agit notamment de l'augmentation des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, d'un meilleur suivi des détenu(e)s placé(e)s en isolement, d'un système d'envoi des avis de suspension du permis de conduire

amélioré, des évaluations foncières plus justes, d'un dépistage élargi des maladies évitables chez les nouveau-nés et d'un système de loterie plus sûr.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS



Cas de spécialiste

Un homme transgenre s'est plaint à notre Bureau car il avait des difficultés à obtenir un certificat de naissance actualisé du Registraire général. Les personnes peuvent demander un changement de désignation de sexe sur leur certificat de naissance si elles remettent certains documents, dont une lettre de leur médecin. Cet homme avait fait le nécessaire, mais sa demande avait été refusée, car la lettre présentée était celle de son psychiatre.

[Lire le sommaire au complet.](#)



Changement bienvenu

Un homme transgenre qui cherchait à obtenir un changement de nom s'est plaint à nous, car sa demande avait été rejetée du fait que le sexe indiqué sur son certificat de naissance différait du sexe sur sa demande de changement de nom.

[Lire le texte au complet.](#)



Second regard

Une femme transgenre s'est plainte que le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) avait rejeté à tort sa demande d'approbation préalable pour une opération de chirurgie de reconstruction mammaire. Cette femme a expliqué qu'en raison de traitements médicaux subis pendant son adolescence, elle devait subir une chirurgie reconstructive supplémentaire généralement non incluse pour les changements de sexe.

[Nous sommes intervenus - et voici ce que nous avons fait.](#)

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.

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](#).