

Bulletin de septembre : Rapport de l'Ombudsman sur la surveillance des inspections des soins de longue durée, notre Rapport annuel le 5 octobre, et plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)
[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)

[Click here to read the newsletter in English.](#)

Surveillez la publication du Rapport annuel de l'Ombudsman Paul Dubé le 5 octobre! Vous pourrez regarder la conférence de presse et lire le rapport en direct sur notre site Web à 9 h 30.

BULLETIN DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO



L'Ombudsman découvre « l'effondrement » du système d'inspection des foyers de soins de longue durée pendant les premières semaines tragiques de la pandémie de COVID-19

Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes 2023 : célébration de la diversité de la communauté francophone de la province

Journée nationale de la vérité et de la réconciliation : déclaration de l'Ombudsman

Vous venez d'arriver en Ontario? Découvrez ce que nous pouvons faire pour vous

ICI, LÀ ET PARTOUT

Comment nous avons aidé

Carrières

L'Ombudsman découvre « l'effondrement » du système d'inspection des foyers de soins de longue durée pendant les premières semaines tragiques de la pandémie de COVID-19

Nouveau rapport : Les 76 recommandations ont été acceptées.



Dans son dernier rapport du 7 septembre, l'Ombudsman Paul Dubé demande une refonte du système d'inspection des foyers de soins de longue durée de l'Ontario après avoir conclu, dans sa dernière enquête, à la surcharge complète de ce système pendant la

première vague de la COVID-19.

Le rapport « *Des leçons sur le long terme* » révèle qu'il n'y a eu aucune inspection dans les foyers de soins de longue durée pendant sept semaines au printemps 2020 et qu'aucun rapport d'inspection n'a été envoyé durant deux mois. L'enquête portait sur les activités d'inspection et de prise de mesures d'exécution par le ministère des Soins de longue durée. L'Ombudsman a formulé 76 recommandations à l'intention du Ministère et du gouvernement pour que la province soit prête à faire face à la prochaine urgence de santé publique. Toutes les recommandations ont été acceptées, et le Ministère a convenu de rendre compte à notre Bureau tous les six mois de ses progrès dans leur mise en œuvre.

[Cliquer ici pour lire le rapport complet](#)

Dans les nouvelles :

- [L'inspection des foyers de soins de longue durée à revoir, selon l'Ombudsman](#) (Radio-Canada)
- [Ontario: l'ombudsman réclame plus d'inspections dans les foyers pendant une pandémie](#) (Presse canadienne)
- [Living conditions 'like hell': Ontario Ombudsman reports on pandemic LTC inspection failures](#) (The Trillium), disponible en anglais seulement
- [Ontario government oversight of long-term care homes 'largely collapsed' during pandemic, Ombudsman finds](#) (CTV News), disponible en anglais seulement

[**Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes 2023 : célébration de la diversité de la communauté francophone de la province**](#)



Chaque année le 25 septembre, le gouvernement souligne le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes en levant le drapeau franco-ontarien, un emblème provincial officiel, et en célébrant l'histoire, les réalisations et la culture de sa communauté francophone dynamique et diverse.

Le Commissaire aux services en français par intérim, Carl Bouchard, a eu l'honneur de participer à plusieurs célébrations, dont des levers du drapeau devant l'Assemblée législative et à l'hôtel de ville de Toronto, le 25 septembre, ainsi qu'au quartier général de la Police provinciale de l'Ontario à Orillia le lendemain. Ce dernier événement concrétise l'engagement de la Police provinciale envers ses membres bilingues et les communautés francophones qu'elle dessert.

« Cette année a été marquante pour les francophones de l'Ontario, indique M. Bouchard. Mon équipe et moi-même éprouvons de la fierté à faire partie de cette communauté grandissante et enjouée et à célébrer ses contributions incroyables à notre province. »

Lire la [déclaration de M. Bouchard](#) sur le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

Écouter son [entrevue sur CHOQ-FM](#) sur son rôle, son mandat et l'importance du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

Journée nationale de la vérité et de la réconciliation : déclaration de l'Ombudsman

**CHAQUE
ENFANT
COMPTE**

**Journée nationale de la vérité
et de la réconciliation
ET
Journée du chandail orange**

« Le 30 septembre, Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, il est important pour nous, en tant que province et nation, de continuer à reconnaître les effets tragiques des pensionnats sur les enfants autochtones qui les ont fréquentés et sur les survivant(e)s qui continuent de vivre avec ces expériences, explique l'Ombudsman Paul Dubé dans une déclaration sur l'engagement de notre Bureau à l'égard de la réconciliation.

Le 30 septembre est aussi connu comme la Journée du chandail orange, une occasion de reconnaître publiquement l'histoire et l'héritage des pensionnats autochtones et de rendre hommage aux enfants qui ne sont jamais revenu(e)s à la maison, aux survivant(e)s et à leurs communautés. Cette journée tire son origine de l'histoire d'une élève, Phyllis (Jack) Webstad, à qui on a retiré sa nouvelle chemise orange lors de son premier jour au pensionnat St. Joseph Mission en Colombie-Britannique alors qu'elle n'avait que six ans.

Ombudsman Ontario offre des séances éducatives pour aider son personnel à mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones. Nous travaillons à établir des relations fondées sur le respect mutuel avec les peuples autochtones de la province, et nous continuerons à intégrer les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées à notre travail. »

[Lire la déclaration complète de l'Ombudsman.](#)

Veuillez noter que notre Bureau sera fermé le lundi 2 octobre en raison de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation.

Vous venez d'arriver en Ontario? Découvrez ce que nous pouvons faire pour vous.



Le 21 septembre 2023, nous avons parlé à des [agent\(e\)s d'intégration des immigrant\(s\) de la Toronto Public Library](#), qui aident gratuitement les nouveaux(elles) arrivant(e)s au Canada à s'installer en Ontario.

Nous leur avons expliqué comment notre Bureau aide les nouveaux(elles) arrivant(e)s à surmonter les obstacles auxquels ils et elles peuvent être confronté(e)s vis-à-vis du secteur public en Ontario : problèmes avec le permis de conduire, la carte Santé, le système d'éducation postsecondaire ou les conseils scolaires, les programmes de services sociaux, comme le programme Ontario au travail ou le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), etc.

Nous avons parlé, par exemple, de plusieurs plaintes que nous avons résolues concernant le Programme ontarien des candidats à l'immigration, qui envoie des déclarations d'intérêt ciblées aux personnes immigrantes admissibles à la résidence permanente. Nous avons entre autres aidé un couple ayant dû attendre longtemps et payer des frais multiples pour passer des tests linguistiques, ce qui a poussé les agent(e)s à améliorer le processus.

Dans la dernière année, nous avons aussi aidé plusieurs personnes ayant fui la guerre en Ukraine à obtenir leur permis de conduire en facilitant la communication avec le ministère des Transports et l'équipe du Centre Test au Volant.

Votre organisation veut en savoir plus sur le genre de problèmes que nous pouvons régler? [Écrivez-nous](#) pour organiser une présentation virtuelle ou demander des brochures!

Vous pouvez aussi nous contacter directement si vous avez une plainte ou des inquiétudes. Écrire à info@ombudsman.on.ca, composer le 1-800-263-1830 ou [remplir un formulaire sur notre site Web](#).

ICI, LÀ ET PARTOUT



L'Ontario dirige la formation des enquêteur(trice)s membres de la United States Ombudsman Association

Plus de 30 personnes de bureaux d'ombudsman du Canada et des États-Unis ont assisté à une formation d'un jour sur les enquêtes, lors du colloque annuel de la United States Ombudsman Association, le 12 septembre. La formation a été donnée par Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario, et Barbara Finlay, Ombudsman adjointe, qui ont expliqué les techniques éprouvées de notre Bureau pour les enquêtes systémiques, la rédaction de rapports et la formulation de recommandations rigoureuses visant à améliorer la gouvernance.



« L'ombudsman, un pont entre les citoyen(ne)s et les autorités locales »

L'Ombudsman Paul Dubé a été invité à prendre la parole le 19 septembre à la conférence internationale des ombudsmans, à Rome, organisée par l'ombudsman de la région de Lazio, en Italie. Lors de son allocution, « The Ombudsman, Bridge Between Citizens and Local Authorities » (L'ombudsman, un pont entre les citoyen(ne)s et les autorités locales), il était accompagné d'un panel international composé de Dmytro Lubinets, commissaire aux droits de la personne du parlement ukrainien, ainsi que de ses homologues de l'Afrique du Sud, de l'Éthiopie, de l'Angola, du Pakistan et de la Bosnie-Herzégovine.

Il a souligné que les bureaux d'ombudsman du monde entier doivent demeurer vigilants face aux « forces qui travaillent à saper la démocratie en attaquant ses processus et en affaiblissant des institutions aussi vitales que les ombudsmans ».

[Lire son allocution.](#)

À propos des règlements municipaux et bien plus encore



Les 6 et 7 septembre, le personnel de l'Ombudsman a pris contact avec des membres de conseils municipaux et leur personnel au Congrès des municipalités de l'Est de l'Ontario, à Ottawa. Nous avons informé les délégué(e)s de notre processus de résolution des plaintes, donné des exemples de questions touchant les municipalités et distribué des ressources, notamment nos nouveaux guides de pratiques exemplaires à l'intention des commissaires à l'intégrité et des « cartes-conseils » sur l'application des règlements et les avis d'intrusion. [Télécharger nos cartes-conseils](#) ou [en obtenir une version papier](#).

Le 13 septembre, l'avocate principale de l'Ombudsman, Robin Bates, s'est adressée aux délégué(e)s lors du séminaire de formation annuel de la Municipal Law Enforcement Officers' Association, à Niagara Falls. Elle a répondu à diverses questions sur la résolution des problèmes liés à l'application des règlements municipaux et a expliqué comment notre Bureau collabore avec les municipalités. [Cliquer ici pour voir des exemples de problèmes municipaux que nous traitons](#).



Soins primaires en français dans la région de Niagara

Le 18 septembre, le Commissaire aux services en français par intérim, Carl Bouchard, s'est adressé virtuellement aux participant(e)s à l'assemblée générale annuelle du Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara (un centre régional francophone). Il a parlé du

rôle clé de ce centre pour la population francophone, puisqu'il s'agit du seul organisme de santé du secteur désigné au titre de la *Loi sur les services en français*.

Comment nous avons aidé



Erreur clinique

Une francophone s'est plainte auprès de nous que la clinique de dermatologie d'un hôpital de l'Est de l'Ontario ne lui avait pas offert de services en français lors de la prise d'un rendez-vous au téléphone, à la réception, ou durant l'examen médical. Elle n'a obtenu les résultats en français qu'après l'examen.

Après avoir effectué une enquête interne, l'hôpital a rappelé au personnel de la clinique les procédures à suivre et il s'est engagé à organiser une campagne de sensibilisation sur l'importance d'offrir activement des services en français dans toutes les cliniques. La patiente nous a dit qu'elle était satisfaite, et touchée par les mesures prises par l'hôpital à la suite de sa plainte.

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



Réparer les torts

Une femme a demandé notre aide après que les deux enfants dont elle s'occupe lui ont révélé que leur précédent parent d'accueil avait été violent, physiquement et verbalement, envers eux(elles). Cette femme avait déjà signalé le problème à la société d'aide à l'enfance (SAE) chargée de ce cas, mais elle s'est plainte que la SAE ne l'avait pas informée, et n'avait pas informé les enfants du résultat de l'enquête.

Nous avons contacté le personnel de la SAE qui a confirmé que les révélations des jeunes avaient été vérifiées et que des poursuites pénales étaient en cours contre l'ancien parent d'accueil. La SAE a reconnu qu'elle avait l'obligation de communiquer ces renseignements aux jeunes pour reconnaître leur droit à se faire entendre et comprendre, et elle a communiqué avec eux(elles).

**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**



Remboursement des frais d'études

Une étudiante étrangère, mariée à un citoyen canadien, a décidé d'entrer au pays grâce à son visa d'étudiante internationale, pensant que les formalités seraient réglées plus vite qu'avec son visa de conjointe. Elle s'est inscrite à un collège d'arts appliqués et de science à l'automne 2013 et a fait des études durant les sessions d'automne et d'hiver 2013, puis d'hiver 2014. Pour chaque session, elle a dû payer des frais d'études aux tarifs pour étudiants étrangers, beaucoup plus élevés que les tarifs pour étudiants canadiens – environ 7 000 \$ par session. Elle ignorait que les personnes à charge de citoyens canadiens, dont les conjoints, avaient droit aux tarifs canadiens.

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a demandé aux Services des finances du collège d'examiner ce dossier. Le collège a expliqué que, lors de son inscription, cette femme n'avait pas déclaré être mariée à un Canadien. Connaissant ce fait, il a ramené ses frais aux tarifs canadiens et lui a remboursé la somme de 11 151,60 \$.

**Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des
Ontariennes et des Ontariens à régler leurs problèmes**

CARRIÈRES



Nous continuons d'embaucher du personnel. [Consultez tous nos postes à combler dans la section Carrières de notre site Web.](#)

Voici ce que nous offrons :

- Travail collaboratif et passionnant avec des collègues exceptionnel(le)s dévoué(e)s au service du public
- Programme complet de prestations de soins de santé, soins dentaires et soins de la vue
- Congé payé de maternité et parental généreux
- Milieu de travail hybride, avec des bureaux au centre-ville, directement sur la ligne de métro
- Engagement à l'équilibre entre travail et vie personnelle
- Régime de pension à prestations déterminées par l'entremise de la Commission du régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario
- Opportunités de formation continue et de développement professionnel

POSTULEZ DÈS AUJOURD'HUI!

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. Les enquêtes de l'Ombudsman ont profité à des millions d'Ontariennes et d'Ontariens et ont déclenché de vastes réformes, notamment l'amélioration du dépistage des maladies chez les nouveau-nés, le renforcement du régime de loterie, l'amélioration du suivi des prisonniers placés en isolement.

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 © 2023 Ombudsman Ontario, All rights reserved.

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

This email was sent to <<Courriel>>
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
Ombudsman Ontario · 483 rue Bay, 10e étage, Tour Sud · Toronto, ON M5G 2C9 · Canada