

Dans notre bulletin de mai : Information et soutien pour l'accueil des nouveaux(elles) arrivant(e)s, renforcer les services d'ombudsman autour du monde, soutien aux communautés 2ELGBTQIA+, et plus

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

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

BULLETIN DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO



**Information et soutien pour l'accueil des nouveaux(elles)
arrivant(e)s**

Renforcer les services d'ombudsman autour du monde

Vos droits à votre portée

Soutien aux communautés 2ELGBTQIA+

**Jour des enfants et des jeunes pris(es) en charge – Et un appel à
mieux les protéger**

Affaires municipales : réflexions sur le Nord

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

Carrières

Information et soutien pour l'accueil des nouveaux(elles) arrivant(e)s



L'Ombudsman Paul Dubé et de nombreux(ses) membres de notre équipe ont discuté avec un flot constant de nouveaux(elles) Ontarien(ne)s de ce que nous faisons, lors de la 10^e journée annuelle des nouveaux arrivants de Toronto tenue sur Nathan Phillips Square le 23 mai. C'était pour notre équipe l'occasion de s'adresser – dans plusieurs langues – aux quelque 10 000 participant(e)s de l'événement tout au long de cette journée, au sujet des formes de soutien que nous offrons en cas de problèmes liés aux services publics offerts dans la province.

Nous avons souligné le fait que notre Bureau est indépendant, impartial et gratuit pour tou(te)s en Ontario, quel que soit leur statut d'immigrant(e). Nous avons expliqué en quoi consiste notre soutien pour le permis de conduire, la carte Santé, ServiceOntario, les conseils scolaires, les municipalités, l'éducation postsecondaire et plus encore.

Au nombre des ressources que nous avons présentées : les toutes nouvelles éditions de nos brochures, maintenant offertes en arabe, en chinois (traditionnel et simplifié), en persan, en hindi, en pendjabi, en russe, en espagnol et en tagal, outre l'anglais et le français. [Allez voir sur notre site Web.](#)



Pour en savoir plus sur le soutien que nous offrons

Renforcer les services d'ombudsman autour du monde



Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario, et Barbara Finlay, Ombudsman adjointe, ont assisté à la 13^e conférence mondiale et à la réunion du conseil de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), organisé par l'Ombudsman national des Pays-Bas à La Haye, du 12 au 17 mai. L'Ombudsman Dubé est le président de l'IIO pour l'Amérique du Nord, poste qu'il occupe depuis 2016. La conférence, qui se tient tous les quatre ans, a accueilli plus de 200 délégué(e)s de 60 pays. Les discussions ont porté sur les défis et les pratiques exemplaires du travail d'ombudsman autour du globe.

Emily O'Reilly, Ombudsman de l'Union européenne, a parlé du rôle essentiel des ombudsmans. « En ma qualité d'Ombudsman, j'estime que mon rôle touche d'abord à la prévention des cas d'abus de pouvoir », dit-elle, faisant remarquer que l'abus de pouvoir peut être caractérisé « soit par l'omission d'un gouvernement de répondre à la demande d'un(e) citoyen(ne), soit par des retards dans le traitement d'un dossier qui sont sources de stress, soit par la négligence dans l'administration d'une subvention ou de prestations ».

« Quand nous comprenons que notre rôle consiste à prêter notre pouvoir au(à la) citoyen(ne) démuni(e) pour qu'il(elle) puisse traiter d'égal à égal avec une puissante administration, nous pouvons dès lors orienter et organiser notre travail selon cette prémisse simple. » [Cliquez ici pour lire son discours en version intégrale](#) (en anglais seulement).

Volker Türk, Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, a lui aussi parlé des façons dont les bureaux d'ombudsman et les institutions de défense des droits de la personne peuvent « aider à protéger les droits universels de la personne et les libertés fondamentales ». Il a souligné que ce travail « joue un rôle essentiel dans l'amélioration des services publics en repérant les lacunes systémiques et en garantissant une gouvernance transparente et davantage responsabilisée ». [Cliquez ici pour lire son discours en version intégrale](#) (en anglais seulement).

Pour en savoir plus sur les moyens par lesquels l'Ombudsman de l'Ontario veille à votre traitement équitable et au respect de vos droits

Vos droits à votre portée

Notre Bureau était sous les projecteurs ce mois-ci, à l'émission de télévision par câble d'Accessibilité Média Inc., *Kelly and Ramya*. Dans le segment hebdomadaire intitulé « Know your rights » (Connaître ses droits), l'avocate de l'Ombudsman Brittany Ross-Fichtner a parlé de notre travail de résolution des plaintes liées aux services gouvernementaux et, à titre d'exemple, a mentionné des problèmes en lien avec des handicaps auxquels nous nous attaquons. Elle a aussi parlé des moyens que nous déployons pour que les plaignant(e)s se sentent le plus à l'aise possible lorsqu'ils(elles) s'adressent à nous.

« Bien des gens ont des sujets de plainte », a fait observer l'animatrice de ce segment, Danielle McLaughlin, pendant leur entretien. « Mais j'adore l'idée de savoir que des gens sont là pour nous aider à faire cela de façon efficace. » [Cliquez ici pour écouter le balado de l'émission](#) (en anglais seulement).

Parmi les principaux types de plaintes auprès de notre Bureau : celles qui concernent les services sociaux, notamment le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. [Pour en savoir plus sur nos méthodes de traitement de ce type de plaintes.](#)

Soutien aux communautés 2ELGBTQIA+



Le 17 mai, Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, des membres du personnel d'Ombudsman Ontario ont participé au lever du drapeau de la Fierté progressiste à l'hôtel de ville, organisé par Toronto Pflag. Des bénévoles de Toronto Pflag ont relaté des expériences marquantes de membres des communautés 2ELGBTQIA+ et nous avons joint leur voix à la leur pour le thème de cette année : « Ne laissons personne derrière : égalité, liberté et justice pour tous et toutes ».



Le 17 mai, des membres de notre équipe de sensibilisation 2ELGBTQIA+ ont également participé à la conférence des jeunes de Pride Toronto dans le centre-ville de Toronto, et ont donné de l'information sur notre travail, à notre kiosque. **À ne pas manquer le mois**

prochain : notre Bureau participera au défilé de la Fierté et au festival de rue de Toronto!

Jour des enfants et des jeunes pris(es) en charge – et un appel à mieux les protéger



Le 14 mai, notre Bureau a célébré les 10 ans du Jour des enfants et des jeunes pris(es) en charge, constitué par la *Loi de 2014 sur le Jour des enfants et des jeunes pris en charge*, laquelle reconnaît la résilience des enfants et des jeunes et leur contribution au système de protection de l'enfance. L'Ombudsman Paul Dubé a saisi l'occasion pour rappeler que notre Bureau a pris l'engagement de protéger les droits de tou(te)s les jeunes. Il a souligné le travail de notre Unité des enfants et des jeunes : « Son engagement indéfectible au soutien de ces jeunes membres de nos communautés est important pour la prestation des soins et soutiens de qualité que chaque jeune ou enfant mérite. »

L'Ombudsman a aussi réclamé des changements législatifs afin de mieux protéger les jeunes pris(es) en charge, dans un nouveau mémoire remis ce mois-ci au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires concernant le projet de loi 188, *Loi de 2024 visant à soutenir l'avenir des enfants*. Il a proposé entre autres des mesures visant à renforcer les droits des 16 et 17 ans garantis par les ententes sur les services volontaires conclues avec une société d'aide à l'enfance, et à étendre l'accès au Bureau de l'Ombudsman à tou(te)s les enfants et les jeunes recevant des services aux termes de l'actuelle *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, notamment les services fournis par un établissement ou organisme sans permis ou par un organisme fournissant des services de santé mentale ou développementale hors établissement aux enfants. [Cliquez ici pour lire le mémoire en version intégrale.](#)

Affaires municipales : réflexions sur le Nord

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a rencontré des représentant(e)s de municipalités à la conférence annuelle de la Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario, tenue à Sudbury du 6 au 8 mai. Nous avons parlé avec des employé(e)s de municipalités et des membres de conseils municipaux des méthodes de traitement des plaintes, et donné des conseils sur les pratiques exemplaires pour la résolution locale des problèmes. De plus, nous avons répondu aux questions à propos des réunions à huis clos et de l'application des règlements municipaux, sans oublier la distribution de nos populaires guides et cartes-conseils. [Cliquez ici pour consulter nos ressources pour les commissaires à l'intégrité, les greffier\(ère\)s et les conseiller\(ère\)s.](#)



L'équipe juridique de l'Ombudsman a par ailleurs donné des présentations à deux forums organisés par le ministère des Affaires municipales et du Logement, à Sudbury, le 16 mai, et à Thunder Bay, le 22 mai. Elle a parlé de l'importance pour les conseils locaux d'établir de solides protocoles de plainte, et offert des conseils sur les pratiques exemplaires touchant à la tenue de réunions virtuelles.

Annonce : Le mois prochain, nous serons à Blue Mountains pour la conférence annuelle de l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, du 9 au 12 juin!

[Ici, là et partout](#)

Coup d'envoi de la saison des pow-wow dans la Première Nation de Walpole Island



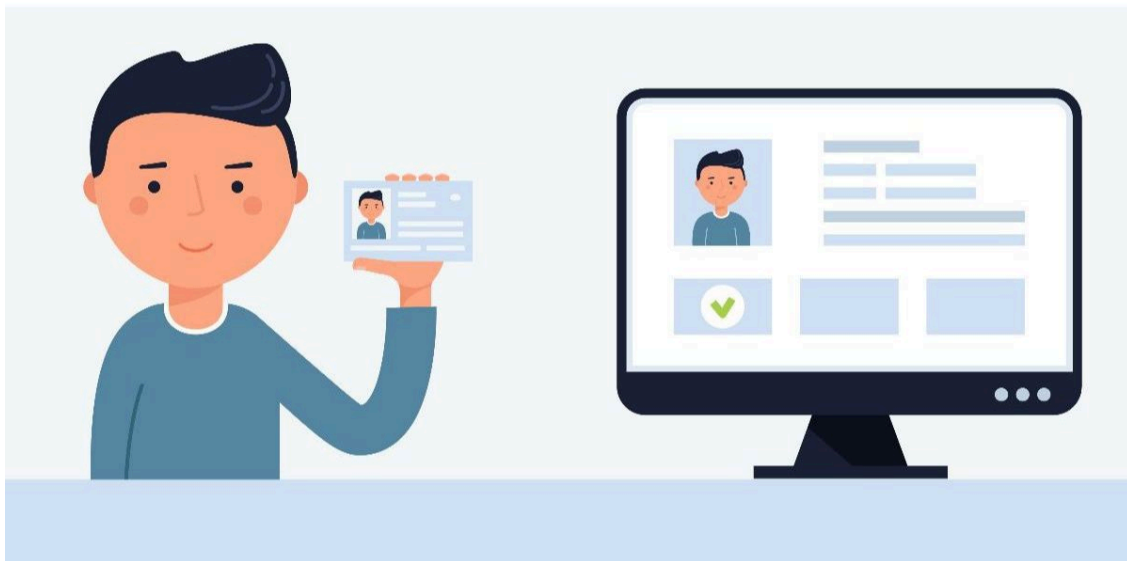
Le 18 mai, des membres de notre Unité des enfants et des jeunes et du Cercle autochtone ont participé au 30^e pow-wow printanier de la Première Nation de Walpole Island. Le pow-wow a attiré plus de 1 000 personnes. Des membres de notre équipe y ont donné de l'information sur notre Bureau et son rôle, en particulier sur notre travail auprès des enfants et jeunes pris(es) en charge et des communautés autochtones, et ont distribué des brochures dans plusieurs langues autochtones.

Services en français : en classe avec le Commissaire



Le 1^{er} mai, Carl Bouchard, Commissaire aux services en français, a rendu visite à l'École Norval-Morrisseau à Richmond Hill pour s'adresser aux élèves de 7^e et 8^e année. Il leur a parlé de leurs droits garantis par la *Loi sur les services en français*, de son rôle de Commissaire, et de ce que l'apprentissage du français peut leur apporter pour les aider à atteindre leurs buts personnels et professionnels. Une membre du personnel de l'Unité des services en français y était aussi pour distribuer de l'information sur notre Bureau aux élèves de la 7^e à la 12^e année.

Comment nous avons aidé



Aide à l'identification

Un jeune de 14 ans a eu besoin de notre aide pour obtenir des documents d'identité afin de s'inscrire à l'école et d'accéder aux soins de santé après avoir été retiré de son domicile par une société d'aide à l'enfance (SAE) pour des raisons de sécurité. Ce jeune avait demandé l'aide de son travailleur social car il ne parvenait pas à obtenir ses papiers d'identité auprès de sa mère. Étant resté sans nouvelles de ce travailleur social pendant plus de deux semaines, il a contacté notre Bureau.

RÉSULTAT : Nous avons parlé à ce travailleur social, qui nous a dit qu'il devrait rédiger une « lettre d'appui » au nom de l'adolescent, puis emmener celui-ci dans un centre de ServiceOntario pour obtenir les documents d'identité. Nous lui avons demandé de prendre rendez-vous, ce qu'il a fait, et le jeune a reçu sa nouvelle carte d'identité temporaire en trois jours.

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



Un délai à clarifier

Un étudiant inscrit à un programme collégial en ligne a sollicité notre aide après avoir perdu l'accès à l'un de ses cours. Il se plaignait de ne pas avoir reçu d'avertissement suffisant quant au délai dont il disposait pour terminer le cours. L'établissement l'avait renvoyé à sa mention du délai rédigée en petits caractères, et lui avait indiqué qu'il devrait suivre le cours à nouveau et payer le plein tarif.

RÉSULTAT : Après notre entretien avec les responsables du collège, l'établissement a proposé à l'étudiant une prolongation pour terminer son cours et a modifié ses pages web de préinscription et d'inscription pour qu'on y voie plus clairement les délais applicables.

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



[La place du français en Ontario](#)

Un franco-torontois nous a contacté(e)s pour nous informer que le contenu du média social X du compte d'Infrastructure Ontario (@InfraOntario) concernant les plans du futur spa et parc aquatique et d'un stationnement en étage de la Place de l'Ontario était en anglais seulement. L'homme a fait des recherches pour savoir si les publications étaient disponibles en français ailleurs, mais il a constaté que toutes les publications d'Infrastructure Ontario, une agence gouvernementale, étaient uniquement en anglais.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, Infrastructure Ontario a créé un autre compte X exclusivement pour le contenu en français (@InfraOntariofr).

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

[Carrières](#)



« Mon travail consiste à m'assurer que les personnes qui ont des enjeux liés aux services publics ont été traitées comme n'importe qui d'autre et dans le respect de l'équité procédurale. Elles ont peut-être épuisé toutes leurs autres ressources ou elles ne savent pas qu'il existe d'autres mesures pour régler leurs problèmes – et je peux les aider. Le gouvernement est parfois une boîte noire pour bien des gens – et je peux les aider en faisant un peu de lumière. »

– Victor, Agent de règlement préventif, Unité généraliste

Nous continuons d'embaucher du personnel, et sommes actuellement à la recherche d'[un\(e\) Agent\(e\) de règlement préventif - Unité générale \(Contrat de 12 mois\)](#), [un\(e\) Stagiaire en droit \(2025-2026\)](#) et d'[un\(e\) Stagiaire en droit pour l'été \(2025\)](#)!

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

POSTULER MAINTENANT

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 © 2024 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