

L'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé publie son Rapport annuel 2023-2024. Vous y trouverez des dizaines d'histoires d'Ontariennes et d'Ontariens que nous avons aidé(e)s, des mises à jour sur nos enquêtes et bien 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



L'Ombudsman traite un nombre presque record de cas et met l'accent sur les droits

Juin, Mois de la Fierté

Mois national de l'histoire autochtone

Ici, là et partout

Carrières

L'Ombudsman traite un nombre presque record de cas et met l'accent sur les droits



Dans son neuvième [rapport annuel](#), publié le 26 juin, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé fait état d'un nombre de plaintes record et quasi record dans plusieurs de ses domaines de compétence, y compris ceux axés sur les droits des enfants vulnérables, des personnes en situation de handicap, des détenu(e)s et des Ontarien(ne)s voulant obtenir des services en français.

L'Ombudsman a reçu **27 030** cas – plaintes et demandes de renseignements – pendant l'année fiscale 2023-2024, et en a résolu **57 %** en deux semaines ou moins. Ce nombre, qui frôle le record, représente une hausse de 10 % par rapport à l'an dernier et figure parmi les plus élevés du Bureau depuis des décennies, surpassé uniquement par les 27 419 cas de 2018-2019.

« Il me fait chaud au cœur de voir un si grand nombre de personnes solliciter notre aide dans ces domaines », indique l'Ombudsman dans le rapport. « Si de nombreux facteurs peuvent être à l'origine d'une augmentation – ou d'une diminution – du nombre de plaintes, il est indéniable que les Ontarien(ne)s sont désormais plus nombreux(ses) que jamais à recourir à l'Ombudsman, et ce, pour un plus grand éventail de sujets [...] Comme ce rapport l'illustre, les gains que nous réalisons pour [eux(elles)] sont tangibles et considérables. »

Pour la première fois, le rapport annuel présente aussi le nouveau [plan stratégique](#) triennal de l'Ombudsman Ontario. « Notre plan met l'accent sur l'excellence des services et l'offre de valeur pour tou(te)s les Ontarien(ne)s, dans le but, comme toujours, d'améliorer les services publics par notre travail », écrit l'Ombudsman. Il compte publier une mise à jour l'an prochain, quand le Bureau marquera son 50^e anniversaire.

LIRE LE RAPPORT

LIRE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

Dans les nouvelles :

- [Des mois de délais pour l'accès à la justice liée au logement en Ontario](#) - Le Droit
- [Ombudsman : 73 % de hausse des plaintes sur les services en français](#) - ONFR
- [Investments needed to address 'threadbare' supports for Ontarians with complex needs: ombudsman](#) - The Trillium (en anglais seulement)

L'AIDE QUE NOUS AVONS APPORTÉE AUX ONTARIEN(NE)S CETTE ANNÉE

SERVICES SOCIAUX

Après huit ans d'hébergement à l'hôpital, un homme de 56 ans ayant une déficience intellectuelle a obtenu de l'aide pour déménager dans un logement avec services de soutien. L'équipe du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a aussi versé 10 000 \$ à une femme après la suspension de ses prestations par erreur pendant plus d'un an.



[Découvrez comment nous réglons les plaintes concernant le POSPH, le Programme ontarien des services en matière d'autisme, le Bureau des obligations familiales, le programme Ontario au travail, les services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et d'autres programmes et services.](#)



LOI ET SÉCURITÉ

Le personnel de l'Ombudsman a visité des établissements correctionnels et aidé des détenu(e)s vulnérables vivant des problèmes en lien avec le surpeuplement, les soins médicaux, les pratiques d'isolement, le recours à la force et l'accès aux programmes.

[Découvrez comment nous réglons les plaintes concernant les établissements correctionnels, les services de police et les tribunaux administratifs, comme la Commission de la location immobilière.](#)

MUNICIPALITÉS

L'Ombudsman a pressé les municipalités d'éliminer les frais liés au dépôt de plaintes aux commissaires à l'intégrité locale et les administrateur(trice)s municipaux(ales) ont accueilli favorablement les nouvelles pratiques exemplaires de l'Ombudsman concernant les commissaires à l'intégrité et les codes de conduite.



[Découvrez comment nous avons aussi aidé des Ontarien\(ne\)s ayant des problèmes d'application des règlements, de logement, de réunions à huis clos, d'infrastructure et de zonage, etc.](#)



ÉDUCATION

La mère monoparentale d'un enfant ayant des besoins particuliers a obtenu une subvention de 11 000 \$ du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) qui allait « changer sa vie » après presque cinq ans d'attente.

[Découvrez comment nous aidons les étudiant\(e\)s et leur famille à régler les problèmes avec les conseils scolaires, universités et collèges de l'Ontario, ainsi que ceux en lien avec les programmes du ministère de l'Éducation, comme le RAFEO.](#)

ENFANTS ET JEUNES

Après avoir donné une présentation dans un foyer de groupe, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a rencontré individuellement les jeunes résident(e)s, dont plusieurs ont indiqué que leurs droits à la protection de la vie privée, à la sécurité et à l'accès à la nourriture et à l'éducation n'étaient pas respectés.



Nous avons fait part de ces préoccupations à des personnes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires qui ont ensuite visité le foyer et constaté 50 cas de non-conformité aux conditions du permis. Nous avons fait le suivi

auprès de chaque jeune pour nous assurer que les problèmes avaient été traités.

[Découvrez comment nous aidons les enfants et les jeunes pris\(es\) en charge à régler les problèmes avec les sociétés d'aide à l'enfance et dans les foyers d'accueil, les foyers de groupe, les centres de traitement et les centres de justice pour la jeunesse.](#)



SERVICES EN FRANÇAIS

Grâce à notre Unité des services en français, un francophone aveugle a obtenu des documents d'un centre de santé dans une version française accessible.

[Découvrez les 511 cas records reçus par cette unité durant l'année fiscale 2023-2024.](#)

Regardez cette courte vidéo sur les faits saillants du Rapport annuel 2023-2024



« La bienveillance [de votre ARP] m'a grandement réjouie après la terrible expérience que je venais de vivre. Elle m'a écoutée et réconfortée, puis a fait un suivi auprès de [l'organisme]. Quelle expérience extraordinaire grâce à cette

personne qui comprenait enfin l'importance de ma situation. »

– Lettre d'une plaignante, printemps 2024

Juin, Mois de la Fierté



Bon Mois de la Fierté! L'Équipe de Sensibilisation 2ELGBTQIA+ de l'Unité des enfants et des jeunes a participé à plusieurs événements de la fierté ce mois-ci, notamment le défilé de la fierté des jeunes de Durham à Whitby (22 juin), le bal de la fierté: « Wonderland » par Sherbourne Health au Buddies In Bad Times Theatre (25 juin), et un dîner dansant organisé par la Société catholique de l'aide à l'enfance de Toronto pour les jeunes personnes queers et les allié(e)s (27 juin).

Durant la fin de semaine du 28 au 30 juin, nous serons au défilé et à la fête de rue de la Fierté de Toronto; venez nous saluer! Nous sommes fier(ère)s de continuer à montrer notre engagement à l'égard d'un avenir plus équitable pour les personnes de toutes les identités de genre et orientations sexuelles.

Mois national de l'histoire autochtone



Durant le Mois national de l'histoire autochtone, le personnel de l'Ombudsman a assisté à plusieurs activités autochtones partout dans la province. Notre kiosque au 16^e pow-wow annuel Maamwi Kindaaswin, à North Bay, a attiré plus de 350 personnes. Nous avons aussi tenu un kiosque à l'assemblée annuelle des Chiefs of Ontario et donné des présentations à la réunion du(de la) chef suppléant(e) Payukotayno et des représentant(e)s de bandes, à Timmins. Nous y avons donné de l'information sur notre Bureau et son rôle, surtout notre travail auprès des enfants et jeunes pris(es) en charge et des communautés autochtones, et distribué des brochures dans plusieurs langues autochtones.

Ici, là et partout

Prendre le pouls des services de santé en français



Le 5 juin, le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, a pris la parole à l'assemblée générale annuelle du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario, un organisme de planification des soins de santé en français. Le Commissaire a expliqué comment nous aidons les gens à obtenir des services de santé en français et comment le gouvernement provincial a appliqué les [recommandations](#) de notre Bureau pour améliorer les services offerts dans cette langue. Il a rappelé aux personnes présentes que plus [elles nous font part de leurs expériences](#), plus il nous est facile de faire le suivi du respect de la *Loi sur les services en français* par le gouvernement – et plus nous pouvons être utiles.

Prise de contact avec les fournisseurs de soins en établissement

Le 6 juin, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes a tenu un kiosque et donné une présentation lors de la conférence annuelle de l'Ontario Association of Residences Treating Youth (OARTY), qui représente les fournisseurs indépendants de soins aux jeunes en établissement de toute la province. Il a été question du rôle de notre Bureau et de la manière dont nous aidons les enfants et les jeunes pris(es) en charge.



Rencontre de gestionnaires municipaux(ales)

Du 9 au 11 juin, des membres du personnel ont assisté à la conférence annuelle de l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario à Blue Mountains. Lors du salon professionnel, ils(elles) ont parlé d'enjeux municipaux, répondu aux questions sur notre mandat de supervision de divers organismes du secteur public et communiqué les résultats d'enquêtes passées, en plus de distribuer des ressources contenant des pratiques exemplaires destinées aux commissaires à l'intégrité et des conseils

sur les réunions à huis clos. [Ces ressources se trouvent sur notre site Web.](#)

Carrières

« Je travaille avec des personnes vraiment passionnées, bienveillantes et intelligentes. J'apprécie le fait que je travaille dans beaucoup de domaines différents du droit, comme le droit administratif ou municipal, ou encore dans le secteur de l'éducation. Chaque plainte est unique. C'est très gratifiant pour moi quand je réussis à régler un dossier par un résultat favorable : je sais alors que j'ai amélioré la vie de quelqu'un. »

— Brittany, Avocate



Nous continuons d'embaucher du personnel, et sommes actuellement à la recherche d'[un\(e\) Agent\(e\) de règlement préventif - Unité générale \(Contrat de 12 mois\)](#) 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
