



PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL

2024-2027

www.ombudsman.on.ca





Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario se déroule sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario. La Ville de Toronto, où est situé notre bureau, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Crédit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et qu'elle abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir vivre et travailler sur cette terre, et nous reconnaissons les nombreux traités qui la recouvrent.

Nous croyons à l'importance des reconnaissances de terres comme moyen de reconnaître, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nos efforts au cours des prochaines années seront axés sur :

1. Démontrer le dévouement de notre Bureau à servir les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits constitutionnellement reconnus en Ontario;
2. Offrir des opportunités de formation à notre personnel pour mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones ;
3. Travailler à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province ; et
4. Continuer d'intégrer dans notre travail les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.

Nous sommes reconnaissant(e)s de l'opportunité de travailler sur cette partie de l' le de la Tortue.



L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, nommé par toutes les parties, et dont le rôle est de s'assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d'une façon équitable, responsable, transparente et respectueuse de ses droits.

Nos interventions visent à résoudre des questions concernant l'administration du gouvernement et de la fonction publique ou à enquêter sur ces questions, et nous formulons des recommandations fondées sur des données probantes en vue de mesures correctives si c'est nécessaire. Nous intervenons pour donner suite à une plainte ou de notre propre initiative, et nous sommes reconnu(e)s internationalement pour la qualité et les répercussions de notre travail.

L'Ombudsman est une institution démocratique et non un ministère du gouvernement; c'est un organe essentiel dans tout État fondé sur la démocratie, la primauté du droit, la bonne administration et le respect des droits.

Fondé en 1975, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario traite les plaintes sur les décisions et mesures administratives de plus de 1 000 organismes de la fonction publique et du gouvernement de l'Ontario, et concernant les services en français et les services fournis dans le secteur de la protection de l'enfance.

NOTRE CHAMP DE COMPÉTENCE



Nous contribuons à la saine administration publique en promouvant la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits. Nous soutenons gratuitement les personnes ayant besoin d'aide pour accéder à des services publics ou faire respecter leurs droits.

HORS DE NOTRE CHAMP DE COMPÉTENCE



Voici les éléments importants qui ne sont pas de notre ressort : les décisions des juges et les fonctions des tribunaux, la conduite des élu(e)s (y compris le(la) premier(ère) ministre et le Conseil des ministres), ainsi que les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée.

NOTRE MISSION



Nous nous efforçons de jouer efficacement le rôle d'un agent de changement positif pour la population ontarienne, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, et en promouvant le respect des droits.

NOTRE VISION



Un secteur public œuvrant au service des citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.

NOS PRINCIPES



IMPARTIALITÉ

Nous ne prenons pas parti quand nous traitons une plainte ou enquêtons sur une question. Nos décisions et recommandations pour l'amélioration des services publics reposent sur les faits et les données probantes.

INDÉPENDANCE

Nous sommes un organe indépendant. Nous ne prenons aucune directive du gouvernement, de la fonction publique, de groupes d'intérêt ou d'un(e) plaignant(e).

CONFIDENTIALITÉ

Nos examens, résolutions de plaintes et enquêtes se font en privé. Protéger la confidentialité de ceux et celles qui nous contactent est une priorité dans notre travail.

ÉQUITÉ

Nous travaillons pour garantir que le gouvernement et les secteurs public et parapublic agissent avec équité, ouverture et transparence dans la prestation des services et programmes publics.

NOS VALEURS



CONFIANCE

Nous tâchons d'établir des relations saines et productives fondées sur la confiance et la crédibilité.

RESPECT

Nous traitons toute personne avec dignité et respect, et nous nous efforçons d'écouter et d'intervenir avec compassion.

ACCESSIBILITÉ

Nos services sont gratuits et accessibles.

EXCELLENCE

Nous veillons à répondre aux normes professionnelles les plus élevées en fournissant des services efficaces et rapides et en accomplissant un travail de qualité qui fait changer les choses.



Ombudsman Ontario s'est engagé à être un agent de changement positif pour la population ontarienne.

À cet effet, nous défendons les droits et le bien-être des Ontarien(ne)s en nous assurant que leurs voix sont entendues, que leurs plaintes trouvent un règlement et que les services publics sont fournis avec un professionnalisme et une équité sans faille.

Grâce à notre travail d'ombudsman exemplaire, nous validons les cas de bons services et de traitement équitable de la part des organismes gouvernementaux et publics, et formulons des recommandations constructives pour des mesures correctives et des améliorations lorsque nécessaire. Nous visons à améliorer la qualité des services du gouvernement et du secteur public et à contribuer à l'amélioration globale de la vie des Ontarien(ne)s.

Dans la poursuite de cet objectif, nous sommes heureux(ses) de présenter le plan stratégique d'Ombudsman Ontario pour les trois prochaines années. Ce plan a été soigneusement élaboré pour assurer le progrès continu et l'avancement de notre objectif d'être un agent de changement positif en améliorant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, tout en promouvant un profond respect des droits de tou(te)s les Ontarien(ne)s.



NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES



Nos priorités stratégiques reflètent la façon dont notre travail soutient notre vision et notre mission. Elles constituent un cadre pour les buts, les objectifs et les plans d'action de notre stratégie triennale.

PILIER 1

Donner la priorité à l'excellence et à la valeur du service pour tou(te)s les Ontarien(ne)s.

Viser une excellence et une valeur de service inégalées grâce à des solutions innovantes et un engagement sans faille à répondre aux divers besoins des Ontarien(ne)s.

1. Mieux nous faire connaître du public pour améliorer notre visibilité et favoriser le recours à Ombudsman Ontario.
2. Miser sur la technologie pour optimiser l'accessibilité et la prestation des services aux Ontarien(ne)s.
3. Tirer parti de nos données pour nous assurer de rester réactif(ve)s face à l'évolution des besoins des Ontarien(ne)s.
4. Intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans toutes nos activités.

PILIER 2

Renforcer et améliorer les services publics par un travail d'ombudsman exemplaire.

Renforcer et améliorer les services publics pour mieux servir les Ontarien(ne)s en promouvant la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits.

1. Maximiser l'effet de nos enquêtes et du règlement de nos dossiers pour améliorer les services du secteur public.
2. Faire activement notre travail d'ombudsman par l'éducation et l'information adéquate auprès des organismes du gouvernement et du secteur public.
3. Nous établir en tant que leader mondial dans notre domaine, reconnu pour son excellence dans l'amélioration de la gouvernance grâce à un travail percutant et de haute qualité.

PILIER 3

Favoriser un milieu de travail qui rassemble notre équipe et lui donne les moyens d'agir.

Favoriser un milieu de travail où notre équipe a les moyens d'agir et se sent valorisée et unie vers la réalisation d'un objectif commun.

1. Continuer de bâtir une équipe diversifiée de professionnel(le)s d'expérience qui adhèrent à nos valeurs, notre mission et notre vision.
2. Cultiver une culture de travail commune, équitable et inclusive qui soutient notre équipe et lui donne les moyens de bien faire son travail.
3. Promouvoir l'excellence et le perfectionnement professionnel continu de notre équipe.



www.ombudsman.on.ca



OMBUDSMAN ONTARIO

www.ombudsman.on.ca

483 rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9

Interurbain gratuit (Ontario uniquement) :
1-800-263-1830

En dehors de l'Ontario :
416-586-3300

info@ombudsman.on.ca

