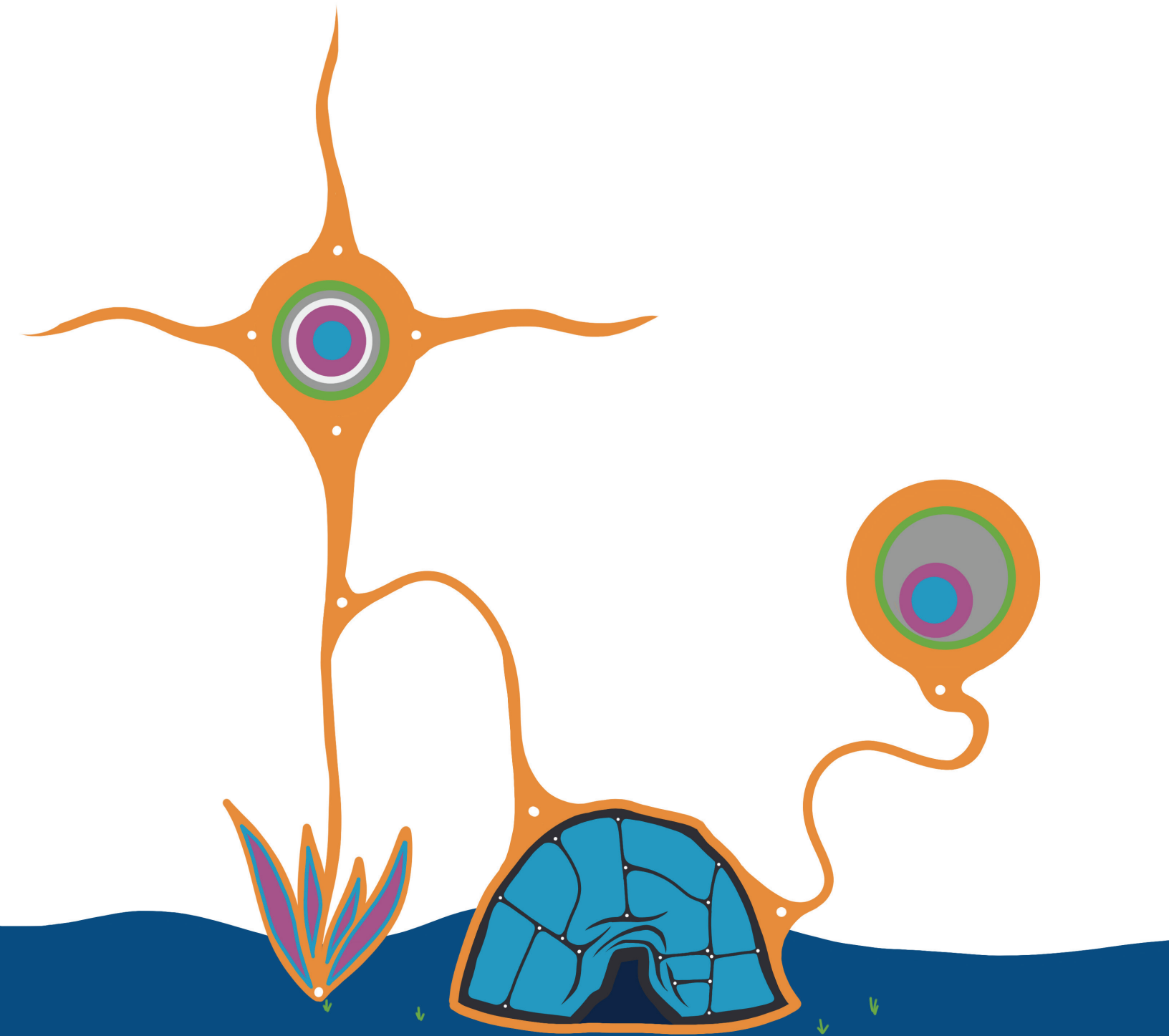


PLAN DE SERVICES AUX AUTOCHTONES



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Notre Bureau s'est engagé à être un agent de changement positif pour tout le monde en Ontario et à nous assurer que leurs droits sont respectés et que les services publics leur sont fournis avec professionnalisme et équité.

Reconnaissance des territoires

Ombudsman Ontario reconnaît que la province de l'Ontario se trouve sur les territoires de plus de 130 Premières Nations, dont chacune se distingue par ses cultures, ses langues et son histoire, beaucoup plus anciennes que la province et ses frontières.

Nous reconnaissons l'existence sur ces territoires de confédérations politiques, comme la Confédération des Trois Feux et la Confédération Haudenosaunee, qui ont précédé dans le temps la création du Canada et de l'Ontario et sont liées entre elles par des traités et des relations qui dynamisent le paysage de la province.

Nous reconnaissons humblement les responsabilités et obligations collectives qui nous incombent aux termes des plus de 40 traités qui existent en Ontario, dont le Traité no 3, le Traité no 9, les traités Robinson-Supérieur et Huron et les Traités Williams.

Nous reconnaissons que les peuples autochtones qui ont pris soin de ces terres pendant des millénaires ont été dépossédés par la colonisation, et nous voulons trouver des façons de redresser les torts historiques et actuels.

Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir parcourir ces territoires en Ontario et y travailler avec les Premières Nations, les Métis et les Inuits depuis la création de l'Ombudsman il y a 50 ans.

Ombudsman Ontario s'est engagé à nouer des liens respectueux avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis dans la province en misant sur la confiance et la transparence, afin de pouvoir leur fournir plus de services et partager avec ces gens et ces communautés un avenir meilleur.



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

483 rue Bay, 10^e étage, Tour Sud

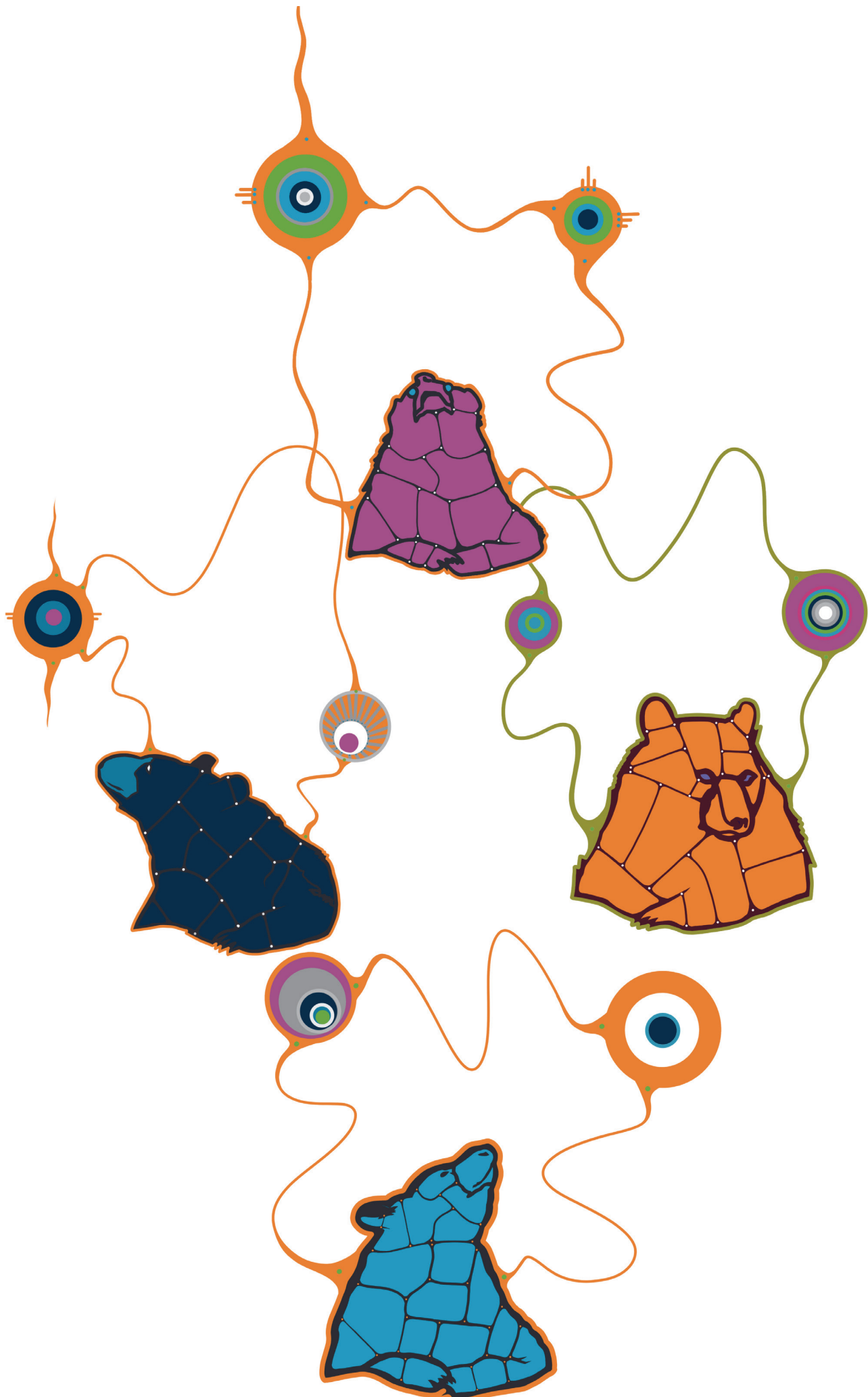
Toronto (Ontario)

M5G 2C9

416-586-3300 ou 1-800-263-1830

www.ombudsman.on.ca

Also available in English



Message de l'Ombudsman

La réconciliation n'est pas un concept abstrait — c'est une responsabilité qui doit guider la façon dont les institutions publiques écoutent, agissent et servent. En tant qu'Ombudsman de l'Ontario, je crois profondément que faire progresser la réconciliation constitue une obligation partagée pour tous les organismes publics et une partie essentielle de mon mandat.

Ma compréhension de cette responsabilité a été façonnée non seulement par les plaintes reçues par notre Bureau, mais aussi par mes observations directes sur le terrain. En visitant des communautés telles qu'Asubpeeschoseewagong Netum Anishinabek (Première Nation de Grassy Narrows) et la Première Nation Neskantaga, et en parlant avec des dirigeant(e)s autochtones ainsi qu'avec des membres de communautés partout en Ontario, j'ai pu constater à quel point les décisions gouvernementales et administratives influencent profondément les peuples autochtones. Ces expériences ont renforcé ma détermination à veiller à ce que la surveillance indépendante contribue réellement à l'équité, à la responsabilisation et au changement positif.



Le rôle de l'Ombudsman est unique : nous ne faisons pas partie du gouvernement, nous ne mettons pas en œuvre de programmes et nous n'élaborons pas de politiques. Nous veillons à ce que les pratiques soient justes, légales et équitables. Notre indépendance nous permet d'écouter sans préjugés, d'examiner comment les systèmes publics fonctionnent en réalité et de recommander des améliorations lorsqu'ils échouent. Elle nous permet aussi d'aider les personnes autochtones à mieux se repérer dans les services publics, et de mettre en lumière les enjeux systémiques nécessitant une réforme.

Ces expériences soulignent l'importance d'une surveillance culturellement sécuritaire et de garantir qu'Ombudsman Ontariodemeure accessible, respectueux et réactif aux préoccupations autochtones.

Ce Plan de services aux Autochtones constitue une étape importante. Il reflète notre engagement à renforcer nos relations avec les communautés autochtones, à approfondir nos connaissances internes et à veiller à ce que nos processus respectent les droits et perspectives autochtones, tout en reconnaissant l'importance de la souveraineté et de l'autodétermination autochtones.

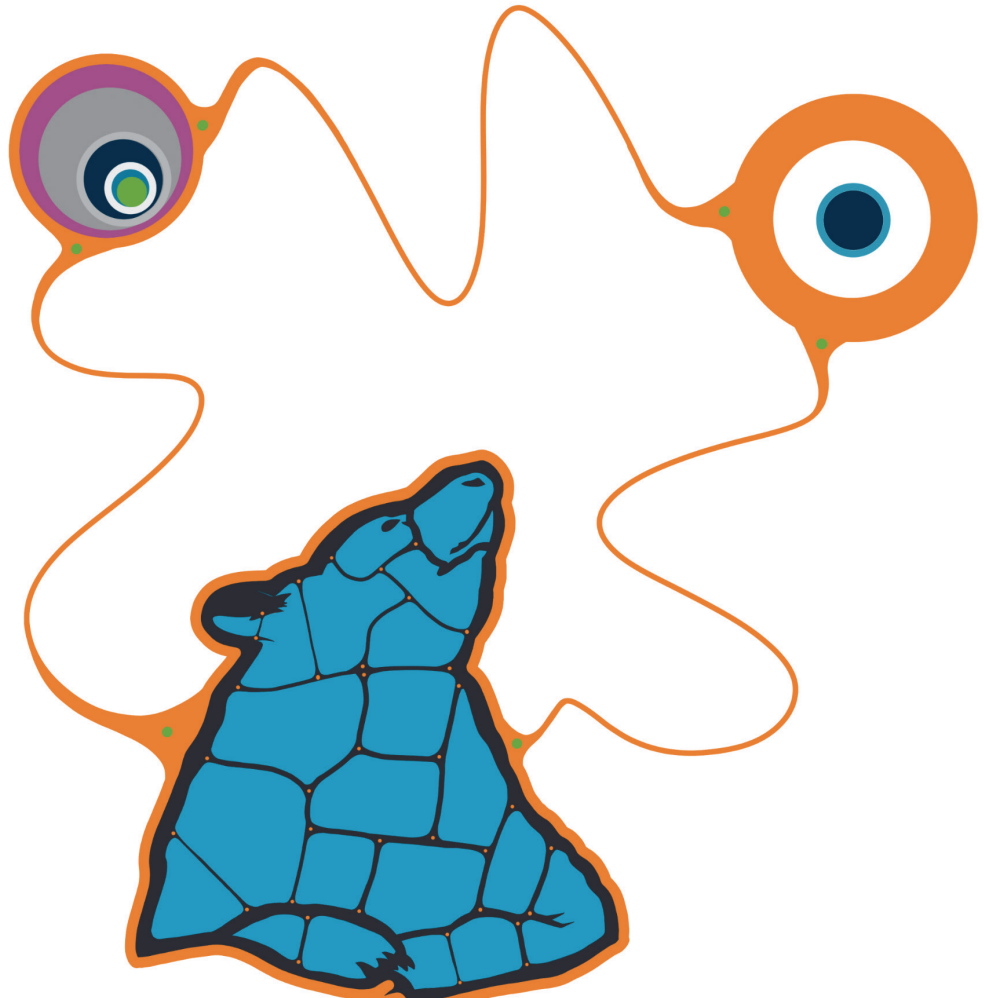
Alors que les gouvernements autochtones développent de nouveaux modèles de gouvernance, notre Bureau doit agir dans un esprit de partenariat et d'humilité, en soutenant l'équité et la responsabilisation d'une manière qui respecte l'autorité autochtone.

La réconciliation est un parcours continu d'écoute, d'apprentissage et d'action intentionnelle. Ce plan reflète la position actuelle d'Ombudsman Ontario – et notre engagement à faire encore mieux demain. Je suis fier des progrès accomplis et déterminé à ce que notre Bureau continue de contribuer au respect, à l'équité et à de meilleurs services publics pour les peuples autochtones de l'Ontario.

Miigwetch,



Paul Dubé
Ombudsman de l'Ontario



Déclaration de l'artiste

Aanin,

*Aanin Anishinaabe, Boozhoo
Indanawamaginadog,
Nbissing Nadoonjabaa,
Manidoo Nemeen Nadishnakaz,
Manigun Indodem, Shegu Indodem,
Chi Miigwetch.*

*Salutations à tou(te)s mes proches.
Voici mes propres mots sur
le thème général et la signification derrière
mes créations.*



Nom du projet : « Toutes nos relations »

Chaque motif de l'ours (Mukwa Dodem) représente l'une des quatre points cardinaux — est, sud, ouest et nord. Lorsque les quatre motifs sont réunis dans une seule image, ils représentent les nombreuses couches formant la roue de médecine anishinaabe. Ces couches sont remplies de possibilités d'enseignement infinies.

La conception paysagère constitue une reconnaissance visuelle du territoire. Elle s'inspire notamment de l'histoire du Traité de paix des Six Nations, qui s'inscrit dans l'histoire de la création chez les Anishinaabeg.

Les trois loges visibles dans l'œuvre symbolisent l'importance de bâtir des fondations solides – internes et externes – avec les allié(e)s. Elles reflètent la responsabilité de faire la recherche nécessaire pour comprendre les protocoles et normes culturels anishinaabe. Tous les motifs sont centrés sur l'engagement à bâtir des communautés fortes guidées par les valeurs anishinaabe et la philosophie des sept générations.

Le dessin Miangun, intitulé « **Comment les loups changent les rivières** », s'inspire de l'influence de la meute de loups sur la Terre-Mère. Le clan du loup appelle au leadership et à la contribution collective, essentiels pour maintenir l'équilibre et l'harmonie nécessaires à l'épanouissement de la vie.

Chaque motif est superposé à des éléments de géométrie sacrée, intégrés aux enseignements anishinaabe sur les lois de la nature et d'autres savoirs ancestraux.

Chi Miigwetch

Que Rock

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif.....	8
À propos d'Ombudsman Ontario	10
Le parcours de réconciliation d'Ombudsman Ontario	11
À propos du Plan de services aux Autochtones	12
Élaboration du Plan de services aux Autochtones	13
Séances d'engagement : Ce que nous avons entendu	15
<i>Défis et obstacles vécus par les Autochtones pour accéder</i>	
<i>aux services provinciaux et municipaux de l'Ontario</i>	<i>15</i>
<i>Approches et principes clés.....</i>	<i>18</i>
<i>Opportunités.....</i>	<i>19</i>
Engagements.....	24
1. <i>Prioriser l'apprentissage continu et l'élargissement</i>	
<i>des compétences culturelles autochtones chez Ombudsman Ontario.....</i>	<i>24</i>
2. <i>Bâtir des relations réciproques avec les individus, gouvernements,</i>	
<i>communautés et organisations des Premières Nations, Inuits et Métis</i>	<i>24</i>
3. <i>Améliorer l'accessibilité et l'expérience des services</i>	
<i>pour les peuples autochtones.....</i>	<i>25</i>
4. <i>Apporter notre voix et notre expertise à la résolution</i>	
<i>des enjeux systémiques en faveur de la réconciliation</i>	<i>25</i>
5. <i>Mesurer l'impact et faire rapport sur les progrès dans</i>	
<i>la mise en œuvre du Plan de services aux Autochtones</i>	<i>26</i>

Sommaire exécutif

L'Ombudsman de l'Ontario est un agent indépendant et non partisan de l'Assemblée législative de l'Ontario. Son rôle est de promouvoir l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits au sein des services publics provinciaux et municipaux. Par la résolution des plaintes, les enquêtes, les renvois, les examens systémiques et les commentaires sur la législation, l'Ombudsman traite des enjeux administratifs individuels et systémiques dans un vaste ensemble d'organismes du secteur public.

L'Ombudsman de l'Ontario reconnaît que les peuples autochtones de la province continuent de subir un racisme systémique et des inégalités enracinées dans le colonialisme. Ces réalités entraînent des impacts disproportionnés dans les domaines de la justice, du bien-être de l'enfance, de l'éducation, du logement, de la santé et des services sociaux.

Les peuples autochtones sont aussi surreprésentés parmi les populations marginalisées qui communiquent avec le Bureau de l'Ombudsman. Chaque jour, nous entendons des personnes qui estiment avoir été traitées de manière injuste dans leur parcours avec les services publics. Nous savons que les individus, familles et communautés autochtones rencontrent souvent des obstacles particuliers et persistants lorsqu'il(elle)s interagissent avec les systèmes gouvernementaux. Trop souvent, ces systèmes n'ont pas été conçus en tenant compte des réalités, des droits ou des histoires autochtones. Le résultat peut être la frustration, l'exclusion ou l'inégalité.

Ce Plan de services aux Autochtones (PSA) s'inscrit dans le parcours continu de réconciliation de l'Ombudsman, fondé sur l'écoute, l'apprentissage et la collaboration avec les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Il est guidé par la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA), les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR), et les appels à la justice de l'Enquête nationale sur les femmes et filles autochtones disparues et assassinées (FFADA).



29 octobre 2025 : L'Ombudsman Paul Dubé (cinquième à partir de la droite) et des membres de son équipe de direction lors d'un événement commémorant le 50e anniversaire d'Ombudsman Ontario, inauguré par Grand-mère Kim Wheatley (au centre). L'événement était organisé par la lieutenante-gouverneure Edith Dumont dans ses appartements.

Répondre à ces appels à l'action constitue un élément essentiel du mandat de l'Ombudsman, qui vise à promouvoir des services publics justes, responsables et respectueux des droits pour les peuples autochtones.

Le PSA résulte d'un processus d'engagement dirigé par des personnes autochtones et ayant rassemblé plus de 100 participant(e)s à travers la province : des dirigeant(e)s, des jeunes, des fournisseurs de services, des membres de communautés et des organisations autochtones. Ces participant(e)s ont partagé leurs perspectives par l'entremise de conversations individuelles, de discussions de groupe et de séances communautaires. L'ensemble du processus reposait sur des protocoles culturels, la transparence et la validation des contributions.

Le Plan de services aux Autochtones repose sur cinq engagements fondamentaux :

1. Prioriser l'apprentissage continu et l'élargissement des compétences culturelles autochtones au sein d'Ombudsman Ontario.
2. Bâtir des relations réciproques avec les individus, gouvernements, communautés et organisations des Premières Nations, des Inuits et des Métis.
3. Améliorer l'accessibilité et l'expérience des services pour les peuples autochtones.
4. Apporter notre voix et notre expertise à la résolution des enjeux systémiques à l'appui de la réconciliation.
5. Mesurer l'impact et rendre compte des progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan.

Le PSA confirme l'engagement d'Ombudsman Ontario à soutenir la réconciliation et à promouvoir des services publics équitables, transparents et fondés sur les droits. L'Ombudsman s'engage à demeurer un allié fiable pour les peuples autochtones et à contribuer à des changements durables et significatifs dans la prestation des services publics en Ontario.

À propos d'Ombudsman Ontario

En tant que Bureau indépendant et non partisan de l'Assemblée législative de l'Ontario, l'Ombudsman ne fait pas partie du gouvernement. L'Ombudsman constitue une institution démocratique du Parlement provincial – l'Assemblée législative – et est nommé(e) par l'ensemble des partis politiques. Son rôle consiste à s'assurer que le gouvernement provincial et le secteur public servent les personnes de manière juste, responsable, transparente et respectueuse de leurs droits. L'Ombudsman formule également des recommandations pour résoudre des problèmes administratifs individuels ou systémiques.

Les services d'Ombudsman Ontario comprennent la fourniture d'informations et de références, l'aide à s'y retrouver avec la bureaucratie, la résolution des plaintes, l'analyse des cadres juridiques, les mémoires au gouvernement, l'identification des meilleures pratiques pour assurer un traitement équitable, des enquêtes et des recommandations pour améliorer les services publics.

Parmi les enjeux et organisations au sujet desquels l'Ombudsman peut intervenir, on compte notamment :

- ServiceOntario (permis de conduire, cartes Santé, certificats de naissance);
- Services municipaux, programmes et permis;
- Établissements correctionnels et centres de justice pour les jeunes;
- Préoccupations environnementales et questions liées aux ressources naturelles;
- Sociétés d'aide à l'enfance, foyers d'accueil et services pour enfants et jeunes;
- Conseils scolaires, collèges, universités et programmes d'aide aux étudiant(e)s;
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), Ontario au travail et autres prestations sociales;
- Bureau des obligations familiales;
- Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
- Tribunal de la location immobilière et autres tribunaux administratifs.



18 juin 2025 : Kiosque à l'Assemblée annuelle des Chefs de l'Ontario, Première Nation de Hiawatha.

Le parcours de réconciliation d'Ombudsman Ontario

L'élaboration du Plan de services aux Autochtones (PSA) représente l'engagement continu de l'Ombudsman envers la réconciliation, fondé sur l'écoute, l'apprentissage et le partenariat. Cet engagement reflète la responsabilité de l'Ombudsman de défendre les droits des peuples autochtones et de soutenir des services publics plus équitables pour les générations présentes et futures. Nous reconnaissons qu'il reste beaucoup de travail à accomplir pour faire progresser ces engagements.



16 septembre 2025 : L'Ombudsman Dubé avec le chef de Neskantaga, Gary Quisess (au centre), et Anna Betty Achneepineskum, cheffe adjointe de la Nation Nishnawbe Aski (à gauche), Première Nation de Neskantaga.

En plus de développer le PSA, Ombudsman Ontario entreprend les actions suivantes :

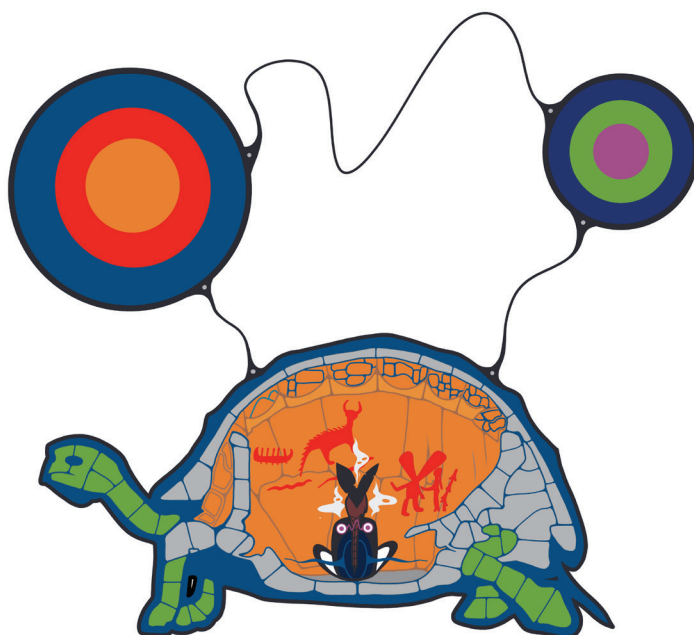
- Offrir une formation sur la sécurité culturelle à l'ensemble du personnel, ainsi que l'accès à des apprentissages fondés sur les médicaments traditionnels auprès de gardien(ne)s du savoir;
- Offrir une formation annuelle obligatoire, notamment par l'entremise du Centre national pour la vérité et la réconciliation et de l'Interlocutrice spéciale indépendante pour les enfants disparus et les tombes et les sépultures anonymes;
- Rencontrer des dirigeant(e)s et des organisations autochtones, et visiter des communautés des Premières Nations pour entendre leurs préoccupations et mieux comprendre leurs réalités vécues;
- Participer à des événements à travers l'Ontario - pow wows, rassemblements d'aîné(e)s, conférences des Chefs de l'Ontario, rencontres de l'Association des femmes autochtones de l'Ontario — afin d'écouter et d'échanger avec des membres de communautés autochtones;
- Évaluer continuellement nos pratiques internes afin de mieux répondre aux besoins des communautés autochtones;
- Soutenir notre personnel dans la gestion des plaintes formulées par des personnes autochtones, notamment en demandant aux plaignant(e)s, témoins et organismes ce qu'une approche sécuritaire sur les plans culturel et relationnel représente pour eux(elles);
- Adopter une approche « pas de mauvaise porte », dans laquelle le personnel aide activement les individus à trouver l'aide la plus appropriée et pertinente lorsque la situation dépasse le mandat de l'Ombudsman;
- Soutenir le Cercle autochtone interne, composé de membres autochtones du personnel de l'Unité des enfants et des jeunes;

- Élaborer des brochures sur les services de l'Ombudsman dans plusieurs langues autochtones (ililîmowin, anishinaabemowin, kanien'kéha, anishiniimowin);
- Renforcer la collaboration entre l'Unité des enfants et des jeunes et l'Association of Native Children and Family Service Agencies of Ontario (ANCFSAO), notamment en participant à leurs conférences et en s'engageant à co développer des brochures sur les droits des enfants et des jeunes autochtones, en consultation avec l'ANCFSAO et les Chefs de l'Ontario;
- Intégrer les appels à l'action pertinents de la Commission de vérité et réconciliation ainsi que les appels à la justice de l'Enquête nationale sur les femmes et filles autochtones disparues et assassinées;
- Offrir des services de bien-être culturel aux témoins et aux familles autochtones dans le cadre d'enquêtes.

À propos du Plan de services aux Autochtones

Les objectifs du Plan des services autochtones sont les suivants :

- Accroître la sensibilisation aux services d'Ombudsman Ontario;
- Veiller à ce que nos services soient accessibles, pertinents et significatifs pour les peuples autochtones à travers l'Ontario;
- Bâtir des relations significatives avec les communautés et organisations autochtones;
- Intégrer les engagements de réconciliation dans notre travail; et
- Contribuer à la résolution des plaintes, aux améliorations systémiques et à de meilleurs résultats pour les peuples autochtones et leurs communautés.



Élaboration du Plan de services aux Autochtones

Ombudsman Ontario a collaboré avec Tawi:ne Consulting Inc., une entreprise primée détenue et exploitée par des femmes de Premières Nations, spécialisée dans l'engagement et la consultation auprès des Autochtones.

Les objectifs du processus d'engagement étaient de :

- Sensibiliser le public au sujet d'Ombudsman Ontario et illustrer sa capacité à promouvoir l'équité et à protéger les droits aux paliers provincial et municipal;
- Co développer les définitions des principaux principes directeurs et concepts qui guideront le Plan de services aux Autochtones d'Ombudsman Ontario;
- Recueillir des commentaires sur le message, la sensibilisation et la prestation des services d'Ombudsman Ontario;
- Découvrir comment les communautés et organisations autochtones aimeraient collaborer avec Ombudsman Ontario, et comment l'organisation peut servir efficacement les peuples autochtones;
- Développer des processus culturellement informés pour Ombudsman Ontario liés à la prestation de services aux peuples autochtones, ainsi qu'à la construction de relations, à l'engagement et à la collaboration avec les communautés et organisations autochtones.

Nous sommes reconnaissant(e)s envers plus de 100 participant(e)s autochtones à travers l'Ontario qui ont fourni leurs commentaires et réflexions tout au long du processus d'engagement.

Certains engagements ont commencé par des rencontres formelles de sensibilisation de l'Ombudsman avec des dirigeant(e)s autochtones, y compris le chef régional de l'Ontario, le Conseil de direction des Chefs de l'Ontario, le grand chef de l'Association des Iroquois et des Indiens alliés (AIAI), le grand chef adjoint de la Nation Nishnawbe Aski (NAN), l'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC) et l'Ontario Native Women's Association (ONWA). Ces rencontres ont présenté le Bureau de l'Ombudsman et le processus d'élaboration du Plan de services aux Autochtones, offrant aux dirigeant(e)s l'occasion de partager leurs priorités et les défis touchant leurs communautés. Des actions de sensibilisation ont également été menées auprès de la Nation métisse de l'Ontario, des dirigeant(e)s et des organisations de services inuit(e)s.

De plus, nous avons tenu des conversations individuelles virtuelles, des discussions de groupe thématiques et des discussions communautaires ouvertes avec un large éventail de participant(e)s, représentant les groupes suivants :

- Communautés des Premières Nations
- Personnel des services à l'enfance et à la famille ainsi que des services de justice
- Membres du personnel des conseils tribaux et des organisations territoriales politiques
- L'équipe des politiques des Chefs de l'Ontario
- Personnel de l'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres
- Direction et personnel de divers centres d'amitié individuels
- Personnel de la Nation métisse de l'Ontario (MNO)
- Membres d'associations de femmes autochtones
- Organisations offrant des services aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis dans les domaines du logement, de la justice, de la santé mentale, de l'accompagnement et des services juridiques
- Conseiller(ère)s municipaux autochtones
- Personnel des services aux étudiant(e)s autochtones des universités et collèges de l'Ontario
- Membres de la communauté autochtone



20 août 2025 : L'Ombudsman Paul Dubé (à gauche) avec Armand Jourdain Sr., et Sean Longboat de la Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres, à Ottawa.

Toutes les séances d'engagement ont été ouvertes et closes par les gardien(ne)s du savoir. Des résumés des séances ont été partagés avec les participant(e)s (protégeant leur anonymat) afin de confirmer que leurs contributions étaient reflétées avec précision.

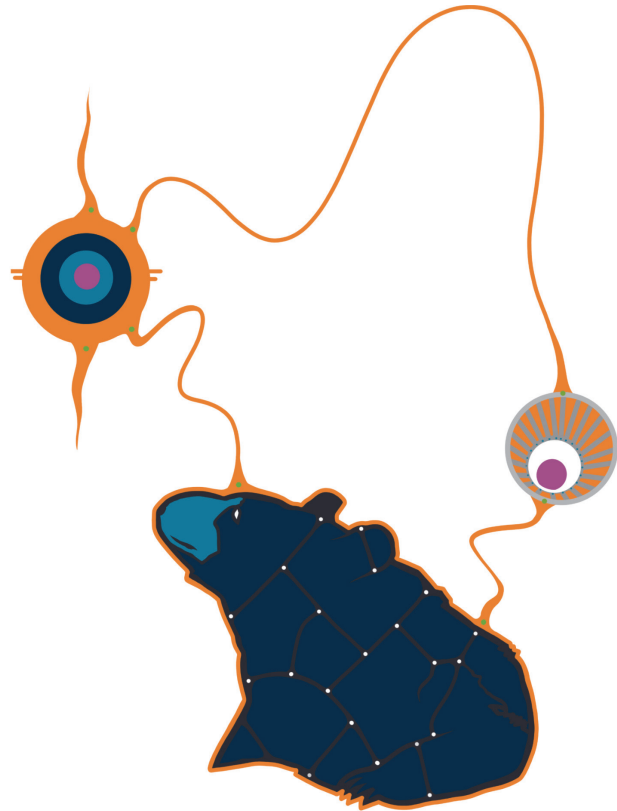
Séances d'engagement : Ce que nous avons entendu

Défis et obstacles vécus par les Autochtones pour accéder aux services provinciaux et municipaux de l'Ontario

Notre travail sur le PSA commence par reconnaître l'histoire et l'héritage persistant de la colonisation. Comme indiqué dans le Rapport final de la CVR, le Canada a poursuivi une politique d'État visant à éliminer les peuples autochtones en tant qu'« entités juridiques, sociales, culturelles, religieuses et raciales distinctes au Canada ». À cause de cette politique, les peuples autochtones ont été soumis à la dépossession et au déplacement, à des injustices et au racisme systémique, à des traumatismes intergénérationnels, à la marginalisation socio-économique et à une déconnexion profonde avec leur culture.

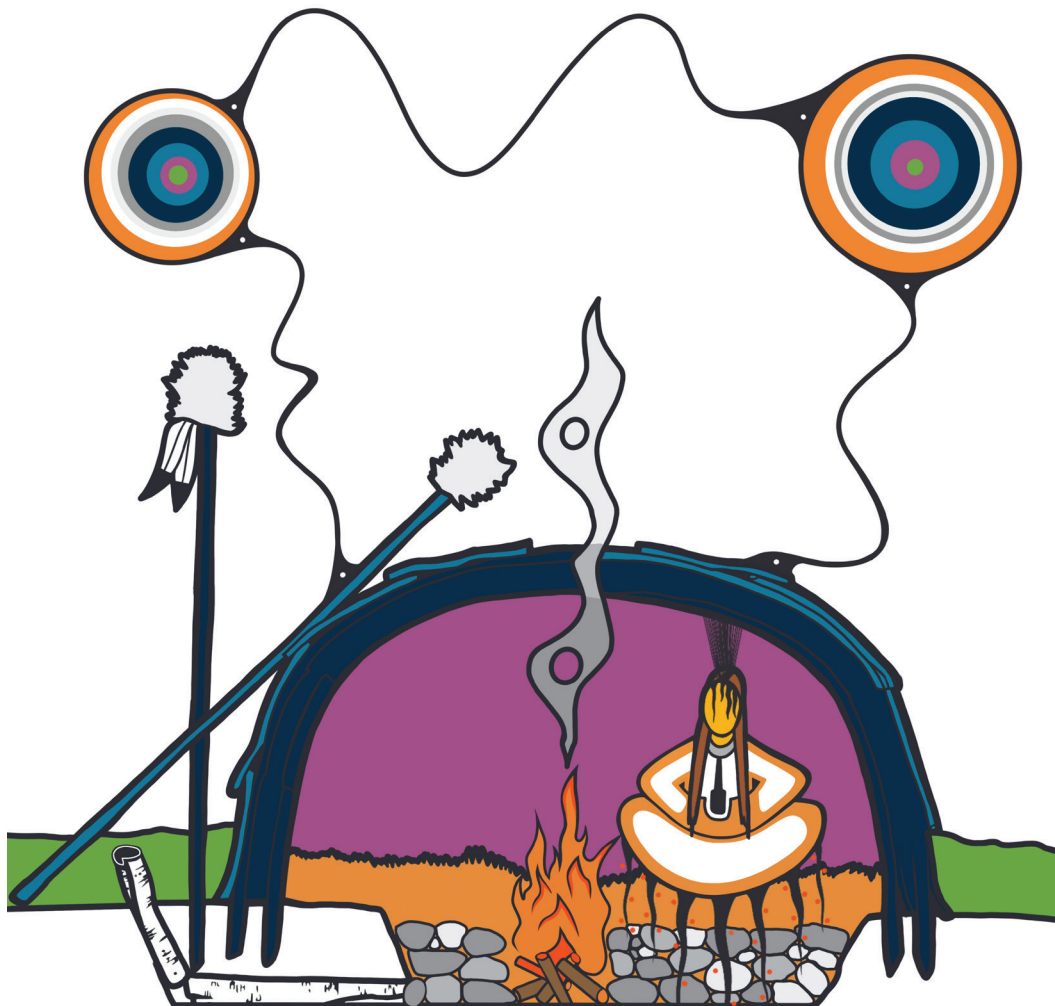
Ces réalités persistent dans tous les systèmes et services gouvernementaux, et continuent de contribuer aux inégalités socio-économiques touchant les communautés autochtones et les populations autochtones urbaines. Les effets se reflètent clairement dans le nombre disproportionné d'Autochtones qui entrent en contact avec le Bureau de l'Ombudsman, particulièrement dans les secteurs correctionnels et du bien-être de l'enfance.

Les discussions avec des leader(e)s autochtones, des membres de la communauté et des fournisseurs de services ont souligné que les barrières administratives et les mauvaises expériences de service rencontrées par les peuples autochtones ne sont pas des enjeux isolés ni techniques. Ces échecs sont enracinés dans des systèmes créés par des processus coloniaux historiques et en cours. Ils reflètent des inégalités structurelles telles que les lacunes de juridiction, les normes de service incohérentes, les barrières à l'accès numérique et la prise de décision discrétionnaire. Les services gouvernementaux et les systèmes administratifs fonctionnent souvent de manière à renforcer le racisme anti-autochtone, la pauvreté et l'exclusion.



Les héritages coloniaux au sein du système de protection de l'enfance continuent de déconnecter les enfants et les jeunes autochtones de leur famille, de leur culture, de leur langue et de leur communauté. De nombreux(eus) élèves autochtones du Nord sont régulièrement forcé(e)s de quitter leur famille et leur communauté pour accéder à l'enseignement secondaire. Les étudiant(e)s autochtones font souvent face à de la discrimination et à un accès inadéquat aux soutiens en santé mentale et en culture. Les peuples autochtones sont soumis à un contrôle policier disproportionné, sur-incarcérés, soumis à des approches punitives et manquent d'accès aux services de réintégration. Dans les services sociaux, la prise de décision discriminatoire et incohérente ainsi que les pressions punitives nuisent à la stabilité des personnes et des familles autochtones. Toutes ces barrières perpétuent les traumatismes intergénérationnels et les cycles d'implication dans les systèmes de protection de l'enfance et de justice.

De plus, nous avons entendu que les systèmes de services complexes, fragmentés et bureaucratiques sont difficiles à comprendre et à utiliser. Des processus confus et mal coordonnés causent souvent des retards ou empêchent l'accès aux services essentiels, ce qui fait que les gens « tombent entre les mailles du filet ». Ces barrières affectent de manière disproportionnée les jeunes et les autres personnes sans soutien familial ou communautaire.



Recevoir des services sécuritaires sur les plans culturel et relationnel est un droit inhérent des peuples autochtones, tel que défini dans la DNUDPA, les appels à l'action de la CVR et les appels à la justice du FFADA. Nous avons entendu que ces droits ne sont pas toujours respectés ni protégés. Il existe un manque de services gouvernementaux culturellement appropriés qui répondent aux besoins des peuples autochtones. De nombreux services gouvernementaux ne reflètent pas les cultures, langues et réalités distinctes des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Par exemple, dans les systèmes de protection de l'enfance et dans les établissements correctionnels, l'accès à des services fondés sur les droits et culturellement sécuritaires est entravé par un sous-financement, des pénuries de personnel et des obstacles administratifs. Les fournisseurs de services autochtones, comme les centres d'amitié, jouent un rôle crucial en offrant des services culturellement ancrés et communautaires qui défendent les droits distincts des peuples autochtones et comblent des lacunes systémiques. Cependant, ces organisations sont surchargées et marginalisées dans l'écosystème des services en raison d'un sous-financement chronique et d'un manque de collaboration des institutions gouvernementales.

Les peuples autochtones se heurtent à d'importants obstacles en matière de responsabilité au sein des services gouvernementaux et du secteur public, car les processus de plainte sont flous, lents ou discrétionnaires. Les individus se retrouvent avec peu ou pas de recours efficace lorsque leurs droits ne sont pas respectés, ce qui conduit beaucoup à abandonner et à se désengager après une inaction répétée et un manque de traitement de leurs plaintes.

Dans l'ensemble, les systèmes et processus administratifs fonctionnent souvent comme des outils qui soutiennent le pouvoir colonial, normalisent la discrimination et rejettent la faute sur les individus et communautés autochtones. S'attaquer aux obstacles et défis dans les services publics et gouvernementaux nécessite une transformation systémique. L'équité administrative doit être centrée sur les droits autochtones, la compréhension des réalités vécues et l'autodétermination.

Approches et principes clés

Ombudsman Ontario promeut l'équité, la responsabilité, la transparence et le respect des droits dans le secteur public. En développant le PSA, nous avons tenu compte de ces principes, des contributions reçues des peuples autochtones et des engagements de réconciliation énoncés dans la DNUDPA, les appels à l'action de la CVR et les appels à la justice du FFADA.

Premièrement, cela signifie respecter et protéger les droits autochtones, y compris la jouissance de tous les droits humains, ainsi que le droit :

- D'être libre de toute discrimination
- D'autodétermination
- D'être reconnus comme des peuples distincts
- De pratiquer leurs cultures et recevoir des services culturellement appropriés
- De participer à la prise de décision sur des questions qui touchent les droits
- D'obtenir réparation



17 août 2024 : Pow Wow Anishinaabe Keeshigun, Première Nation de Fort William.

Nous reconnaissons que ces droits sont détenus à la fois individuellement et collectivement.

Lors de nos séances d'engagement jusqu'à présent, nous avons entendu que l'équité dans les services publics devrait inclure la reconnaissance que les peuples autochtones n'ont historiquement pas eu de chances égales en raison d'inégalités systémiques. Atteindre l'équité nécessite des approches fondées sur l'équité qui placent au centre leurs besoins et leurs réalités vécues, et qui réduisent les barrières bureaucratiques et coloniales à l'accès. En fin de compte, l'équité devrait être mesurée selon la capacité des services publics à créer un changement positif significatif dans la vie des peuples autochtones. L'équité signifie également que toutes les voix sont valorisées de manière égale, et que les espaces de prise de décision sont accessibles et inclusifs.

Pour être transparents et responsables, les services publics doivent s'assurer que les plaintes sont entendues et traitées en toute sécurité, tout en reconnaissant ouvertement les préjudices, les erreurs et les défaillances de service. Cela inclut de prendre les préoccupations au sérieux, de recommander des réparations significatives et de s'assurer que les conséquences et les actions correctives sont clairement définies et suivies.

La réconciliation dans les services publics doit s'appuyer sur une réflexion interne concernant le pouvoir et la responsabilité. Elle doit reposer sur l'honnêteté et la volonté d'écouter et d'agir sincèrement pour réparer les dommages. Nous continuerons de travailler en collaboration pour garantir que ces principes soient intégrés et reflétés de manière significative dans notre administration et dans notre supervision des institutions et services publics.

Opportunités

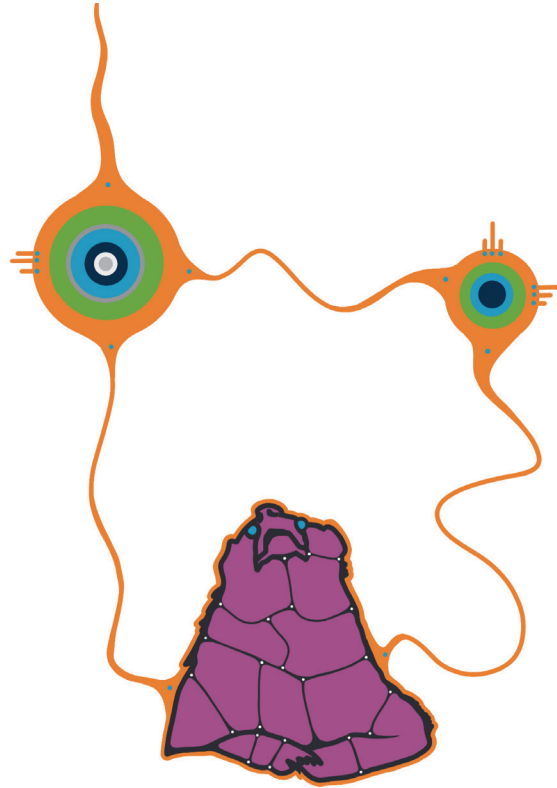
Grâce à notre engagement dans le développement du PSA, nous avons identifié plusieurs domaines d'améliorations possibles pour renforcer notre impact organisationnel, dans les interactions quotidiennes lors de la résolution des plaintes et dans notre rôle d'agent de changement pour résoudre les enjeux systémiques. Ces opportunités encadrent nos engagements, décrits dans la section suivante.

Améliorer la sensibilisation et bâtir des relations

Améliorer la sensibilisation aux services de l'Ombudsman est une occasion cruciale d'accroître l'accès des peuples autochtones aux mécanismes de responsabilisation et de soutenir les personnes qui souhaitent soulever des préoccupations ou contester un traitement injuste.

De nombreux(euses) participant(e)s à l'engagement, y compris des membres de la communauté, des travailleur(euse)s de première ligne et des fournisseurs de services autochtones, ignoraient le rôle, la juridiction et les processus de plainte de l'Ombudsman. Les participant(e)s ont également souligné la nécessité d'accroître la sensibilisation des Autochtones à leurs droits à des services publics équitables, responsables, transparents et fondés sur les droits, ainsi que leur droit de chercher des réparations lorsque ces services ne sont pas fournis de cette façon. Il(elle)s ont souligné à quel point la profonde méfiance envers les systèmes gouvernementaux, causée par les dommages historiques et persistants du colonialisme, rend difficile pour certaines personnes de chercher de l'aide auprès de ces systèmes.

Établir des relations avec la communauté autochtone est fondamental pour accroître la sensibilisation et renforcer la confiance envers le Bureau et les services d'Ombudsman Ontario. Cet effort devrait mettre l'accent sur la connexion et l'interaction en personne avec tous les peuples autochtones – dirigeant(e)s, gouvernements, communautés, organisations et membres de la communauté, y compris les aîné(e)s et les jeunes. Les participant(e)s à nos séances d'engagement ont vu l'occasion pour le Bureau de l'Ombudsman d'agir comme un allié pour promouvoir une culture de responsabilité dans les services publics et défendre les droits des Autochtones. Pour y parvenir, il faut un engagement soutenu, une communication continue et ouverte, des commentaires et une ouverture au changement.



Améliorations de la prestation de services

En ce qui concerne la prestation de services par Ombudsman Ontario, nous avons entendu parler de possibilités d'améliorer la sécurité culturelle, la communication, le suivi et l'accès, afin de mieux soutenir les peuples autochtones.

Nous avons entendu dire qu'une prestation de services culturellement sécuritaire et informée des traumatismes est importante pour permettre un accès équitable aux mécanismes de responsabilisation. Les services informés sur les traumatismes et culturellement sécuritaires aident à instaurer la confiance et à réduire l'anxiété et l'intimidation lors des interactions avec des organisations perçues comme coloniales et bureaucratiques. Accéder aux processus de surveillance ou de plaintes peut nécessiter de revivre des expériences douloureuses. Adopter une perspective éclairée sur le traumatisme implique que le personnel réagisse avec empathie, une écoute active et le respect. Cette approche favorise le choix et la connexion. Cela aide les individus à gagner en confiance et en autonomie. Elle fournit également des outils et des informations pour aider les individus à accroître leurs capacités à prendre des décisions éclairées et à se repérer dans le système. Ancrer la prestation de services dans cette approche réduit le risque de re traumatisation et favorise des expériences où les peuples autochtones se sentent respecté(e)s, cru(e)s et dignes lorsqu'il(elle)s accèdent aux services.

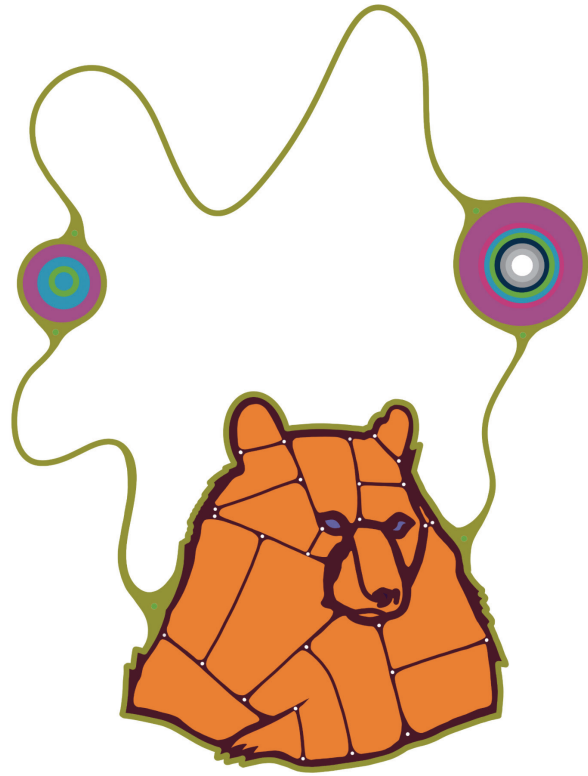
La sécurité culturelle inclut la sensibilisation du personnel aux histoires autochtones, aux réalités vécues et aux impacts des traumatismes intergénérationnels. Cela aide à prévenir les interactions nuisibles et la dépendance à des explications répétées du traumatisme et de l'histoire. Cela inclut l'éloignement des approches pan autochtones pour se tourner vers une prestation de services qui reconnaît des expériences, des cultures et des contextes communautaires autochtones distincts. Cette évolution peut être favorisée en intégrant des pratiques culturellement fondées dans la prestation des services. Par exemple, offrir des options telles que des soutiens à l'accueil spécifiques aux Autochtones, l'auto identification, l'accès aux langues autochtones, le soutien culturel et la collaboration pour façonner les processus et protocoles.

Le suivi a également été souligné comme une étape cruciale dans la prestation des services. Le suivi est une étape déterminante du processus de résolution des plaintes, car c'est le moment où la responsabilisation est réalisée. Les participant(e)s ont souligné l'importance que leurs plaintes mènent à des changements concrets et applicables dans les politiques, les pratiques et la prestation des services. Il(elle)s ont vu des occasions de renforcer la communication sur les résultats des plaintes et d'évaluer les actions prises par les fournisseurs de services gouvernementaux en se fondant sur les rapports et recommandations de l'Ombudsman. Un suivi efficace contribue à renforcer la confiance que les institutions sont tenues responsables et honore le temps et les efforts personnels que les Autochtones partagent lorsqu'il(elle)s interagissent avec le Bureau de l'Ombudsman.

De plus, les participant(e)s à l'engagement ont souligné que les interactions des individus avec le Bureau de l'Ombudsman devraient les amener à se sentir respecté(e)s, soutenu(e)s et informé(e)s sur les prochaines étapes, même dans les situations où le Bureau ne peut pas leur fournir une aide directe. Cela aide à maintenir la dignité et à réduire les préjudices en période de crise pour les personnes qui accèdent aux services.

Ombudsman Ontario a adopté une approche « pas de mauvaise porte » pour les plaintes. Si la question dépasse notre cadre et que nous ne pouvons pas la traiter nous mêmes, nous fournirons de l'aide et des informations sur la bonne organisation à contacter. Nous ferons la promotion et la sensibilisation à cette approche et nous continuerons à élargir notre connaissance des ressources disponibles ou pertinentes pour les peuples autochtones à travers la province, afin de permettre à notre personnel de fournir des références significatives.

Enfin, les participant(e)s à nos séances d'engagement ont également identifié des occasions plus larges pour Ombudsman Ontario d'améliorer l'accessibilité, notamment l'utilisation d'un langage simple, le développement de méthodes supplémentaires d'accès aux plaintes et l'amélioration des délais d'exécution.



Aborder les enjeux systémiques

Ombudsman Ontario peut jouer un rôle important dans la résolution des enjeux systémiques. Nous faisons de l'« ombudsmanisme proactif » une priorité, dans le but de renforcer et d'améliorer les services publics. Actuellement, cela inclut la formulation de recommandations et la promotion des meilleures pratiques pour éliminer les obstacles systémiques et améliorer la prestation des services et les résultats pour les peuples autochtones dans les domaines de notre juridiction. Grâce à l'engagement avec des participant(e)s autochtones, nous avons entendu parler d'occasions d'intégrer d'autres actions qui soutiennent la réconciliation.

Les participant(e)s ont souligné la possibilité de renforcer la capacité de l'Ombudsman à identifier, surveiller et traiter les enjeux émergents et systémiques affectant les peuples autochtones. Cela peut être réalisé en établissant un mécanisme consultatif autochtone et/ou en engageant régulièrement et de façon structurée les gouvernements, organisations et fournisseurs de services autochtones. Cela favoriserait la compréhension partagée des défis communs, réduirait les sentiments d'isolement parmi les fournisseurs de services et permettrait une identification plus précoce et informée par la communauté des préoccupations systémiques.

On nous a également exhortés à réfléchir à la façon dont Ombudsman Ontario peut servir les gouvernements et organisations autochtones. Cela peut inclure le partage d'expertises pour établir des processus efficaces de résolution de plaintes et jouer un rôle de soutien dans le renforcement des relations avec les institutions publiques en facilitant le dialogue et en aidant à surmonter les obstacles qui affectent la prestation des services.

Une autre occasion mise en avant a été le partage d'informations accessibles et la publication de rapports sur les tendances liées aux enjeux touchant les peuples autochtones. Cela devrait se faire d'une manière fondée sur les distinctions et en accord avec les principes des Premières Nations de propriété, de contrôle, d'accès et de possession (OCAP®). Les participant(e)s ont souligné qu'en partageant des données, des tendances et des perspectives de haut niveau sur les plaintes et les résultats, Ombudsman Ontario pourrait aider à sensibiliser aux défis récurrents, soutenir la responsabilisation des systèmes publics et permettre aux communautés, organisations et partenaires autochtones de mieux comprendre et de mieux répondre aux enjeux.

Enfin, nous avons entendu qu'Ombudsman Ontario pourrait aider à identifier les lacunes persistantes dans les mécanismes de responsabilisation liés aux services, particulièrement lorsque les voies de surveillance existantes sont floues ou limitées. Les discussions ont mis en lumière des occasions où nous pourrions potentiellement tirer parti du renforcement des relations, du partage d'informations et d'analyses à l'échelle du système. Les participant(e)s nous ont dit que cela pourrait aider à amplifier les préoccupations identifiées par les Autochtones concernant les écarts de responsabilité, soutenir le dialogue entre les juridictions et contribuer à des efforts plus larges pour défendre les droits et améliorer la responsabilisation dans la prestation des services publics.



Engagements

1. Prioriser l'apprentissage continu et l'élargissement des compétences culturelles autochtones chez Ombudsman Ontario.

Nous nous engageons à poursuivre un parcours d'apprentissage continu et à renforcer constamment notre capacité à servir les peuples autochtones de manière culturellement sécuritaire, respectueuse et efficace. Cet engagement comprend :

- Développer des compétences culturelles autochtones durables dans toute notre organisation afin de s'assurer que le personnel est équipé pour s'engager respectueusement et efficacement avec les individus, communautés et organisations autochtones.
- Fournir une formation et une éducation obligatoires à notre personnel en collaboration avec les communautés autochtones, les gardien(ne)s du savoir, les aîné(e)s et les fournisseurs de services autochtones.
- Chercher et intégrer l'orientation et le soutien des gardien(ne)s du savoir et des Aîné(e)s pour orienter notre travail et notre prise de décision.
- Favoriser une culture organisationnelle inclusive qui reflète les perspectives autochtones, renforce la capacité interne et soutienne la mise en œuvre efficace du Plan de services aux Autochtones. Cela inclurait un soutien accru au Cercle autochtone interne.
- Intégrer des pratiques culturellement informées et guidées par la communauté dans la gestion des plaintes et les enquêtes.

2. Bâtir des relations réciproques avec les individus, gouvernements, communautés et organisations des Premières Nations, Inuits et Métis.

Nous nous engageons à adopter une approche proactive, respectueuse et fondée sur la création de liens pour la sensibilisation et l'engagement, en mettant l'accent sur les actions suivantes :

- Accroître la sensibilisation au rôle, aux services et à la juridiction de l'Ombudsman, ainsi qu'à la façon dont nous pouvons aider les personnes et les communautés autochtones.
- Rechercher des occasions d'échanger avec les dirigeant(e)s et gouvernements autochtones.
- Accroître la sensibilisation auprès des jeunes et des enfants autochtones afin d'accroître leur connaissance de leurs droits.
- Veiller à ce que nos services soient informés par – et répondent à – la diversité des besoins et des réalités des peuples autochtones dans les communautés urbaines et rurales.

3. Améliorer l'accessibilité et l'expérience des services pour les peuples autochtones.

Nous nous engageons à améliorer continuellement l'accessibilité, la qualité et l'expérience globale de nos services pour les peuples autochtones, dans le cadre de notre responsabilité de faire avancer la réconciliation par notre travail. Cela comporte :

- Élaborer un plan de communication spécifique aux Autochtones pour expliquer clairement nos processus et promouvoir une approche « pas de mauvaise porte » fondée sur le respect et la sécurité culturelle.
- Améliorer l'accessibilité de nos services en renforçant continuellement la prestation de services flexibles, centrés sur le(la) client(e) et informés des traumatismes, notamment en créant de nouveaux rôles internes.
- Soutenir un suivi constant et une communication claire tout au long de nos processus de plainte.

Au cœur de ce travail se trouvent l'établissement et le maintien de la confiance par l'écoute active, la transparence et l'engagement constant et respectueux. Nous reconnaissons que la confiance doit être méritée, et nous nous engageons à rendre des comptes envers les personnes, familles et communautés autochtones en veillant à ce que nos services soient accessibles, réactifs et favorables à leurs droits.

4. Apporter notre voix et notre expertise à la résolution des enjeux systémiques en faveur de la réconciliation.

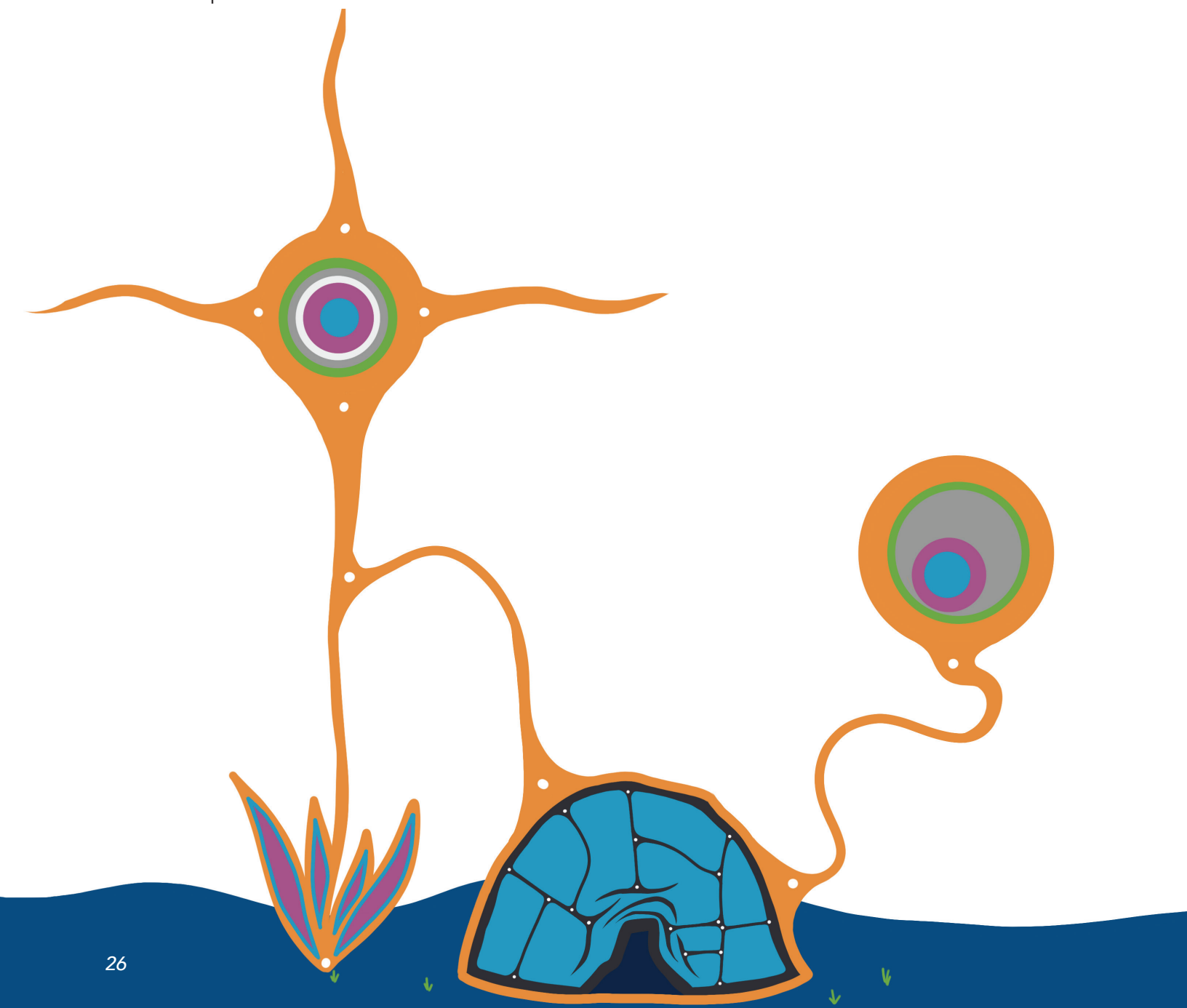
Conformément au mandat de l'Ombudsman en tant que Bureau indépendant de la législature, nous utiliserons notre voix et notre expertise pour favoriser la réconciliation en promouvant des services publics équitables, responsables, transparents et respectueux des droits pour les peuples autochtones. Nous ferons avancer cet engagement en :

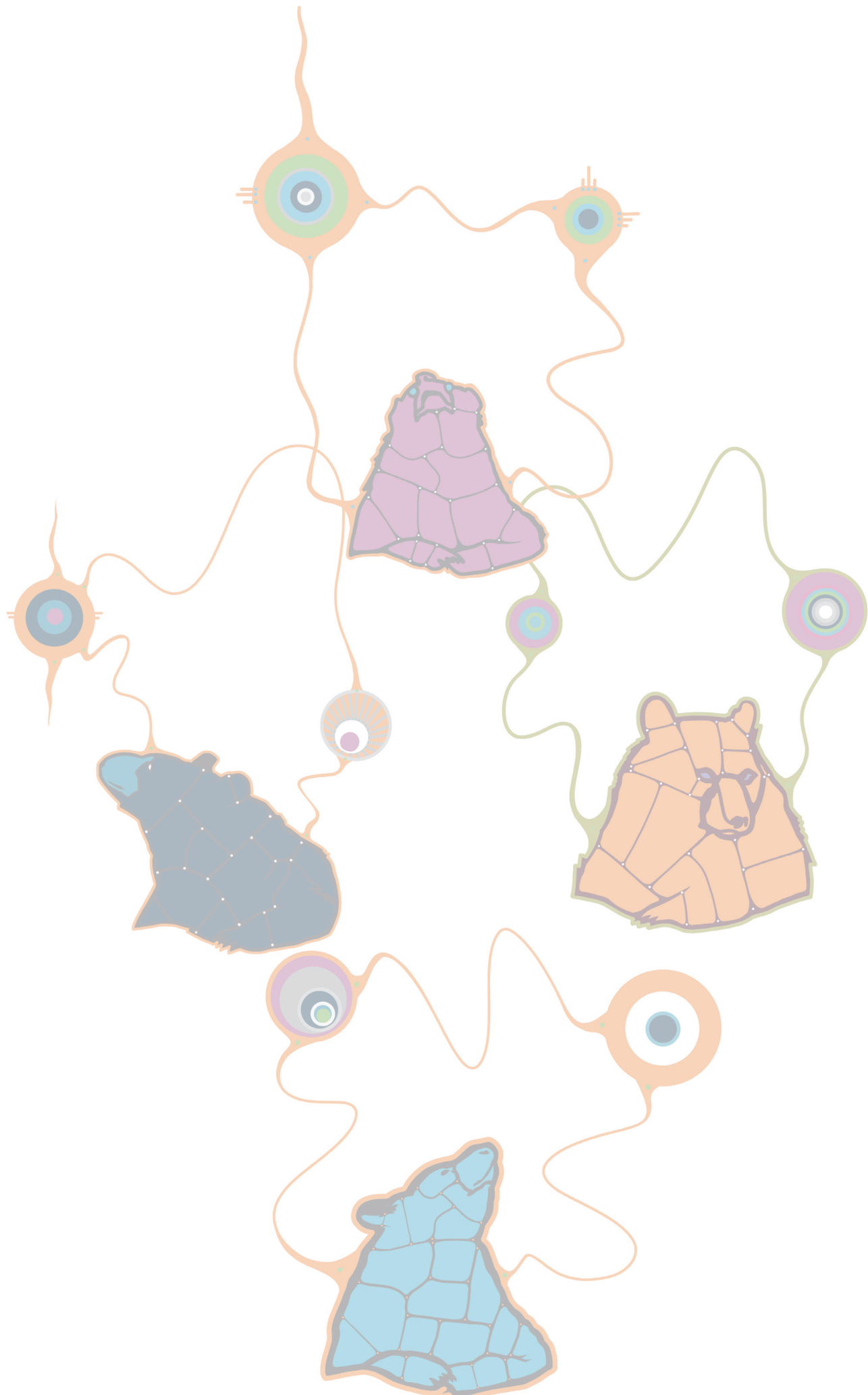
- Renforçant nos processus internes pour identifier de manière proactive les enjeux systémiques affectant les peuples autochtones grâce à l'engagement avec des partenaires autochtones, ce qui pourrait inclure la création d'un Conseil consultatif.
- Améliorant notre collecte et notre analyse d'informations fondées sur les enjeux, en identifiant et partageant les tendances émergentes.
- Communiquant nos conclusions au gouvernement par le biais de soumissions, d'examins systémiques et d'enquêtes, en mettant l'accent sur des améliorations pratiques de services publics et le respect des droits des Autochtones.

5. Mesurer l'impact et faire rapport sur les progrès dans la mise en œuvre du Plan de services aux Autochtones.

Nous nous engageons à renforcer la responsabilité, la transparence et l'apprentissage organisationnel dans la mise en œuvre du Plan de services aux Autochtones. Cela inclut :

- Élaborer un plan de mise en œuvre pour les engagements identifiés.
- Mesurer les progrès et l'impact afin d'identifier les lacunes et les leçons apprises, et d'orienter la planification future et l'amélioration continue.
- Maintenir un engagement constant auprès des communautés et des partenaires autochtones pour évaluer nos progrès.
- Publier des rapports sur nos progrès, tous les 3-4 ans.
- Poursuivre l'engagement et la révision du plan comme document vivant, dans le but de continuer à améliorer la façon dont nous pouvons mieux servir les personnes et les communautés autochtones.







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

Indépendance

Confidentialité

Équité

Nos valeurs

Confiance

Respect

Accessibilité

Excellence

En partenariat avec



TAWINE
CONSULTING INC.