

Notre formation pour les chiens de garde, deux enquêtes sur les réunions municipales dans les nouvelles, et plus.

[View this email in your browser](#)



Twitter



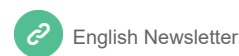
Facebook



LinkedIn



Instagram



English Newsletter

Dans le bulletin de ce mois-ci :

- Plus de 80 chiens de garde ont participé à notre formation annuelle « Sharpening Your Teeth »
- L'Ombudsman constate des violations lors de réunions à huis clos à Hamilton et Nipissing Ouest
- Ici, là et partout – événements importants auxquels nous avons participé en octobre
- Comment nous avons aidé – lisez quelques-uns des cas que nous avons réglés avec succès

LES CHIENS DE GARDE SE RASSEMBLENT POUR LA FORMATION « SHARPENING YOUR TEETH »

Pour l'édition 2019 de « Sharpening Your Teeth », formation avancée aux enquêtes donnée chaque année par l'Ombudsman aux chiens de garde de l'administration, plus de 80 participants se sont réunis à Toronto du 21 au 23 octobre.

Ils sont venus de bureaux de médiateurs d'aussi loin que l'Ouganda, Hong Kong et les États-Unis, ainsi que d'autres organismes d'enquête en Ontario et ailleurs au Canada, dont le Bureau de l'Ombud nouvellement établi dans les Territoires du Nord-Ouest. Les séances ont comporté des formations aux enquêtes systémiques, aux entrevues, à la rédaction des rapports et aux pratiques exemplaires de communication dans les médias traditionnels et les médias sociaux.

L'Ombudsman Paul Dubé a eu l'honneur d'accueillir le Commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, en tant que conférencier d'honneur. Monsieur Théberge a souligné combien il est important de veiller à ce que les pratiques des organismes de surveillance restent pertinentes et favorisent des changements positifs : « Vous devez constamment revoir vos processus pour vous assurer de suivre l'évolution du monde réel », a-t-il dit, tout en soulignant que son propre bureau a créé récemment de nouveaux outils pour aider les organismes fédéraux à se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Le Commissaire Théberge a encouragé les chiens de garde de l'administration à ne pas se contenter d'émettre des « bulletins de notes » et des critiques des organismes placés sous leur surveillance – mais à « leur dire ce qu'ils doivent changer en vue d'améliorations ».



L'OMBUDSMAN CONSTATE DES VIOLATIONS LORS DE RÉUNIONS À

HAMILTON, NIPISSING OUEST

Deux réunions controversées d'un comité du conseil municipal de Hamilton – tenues dans un centre de villégiature à Niagara-on-the-Lake – n'ont pas enfreint la loi, mais une partie de l'une de ces réunions a eu lieu illégalement à huis clos. C'est ce qu'a constaté l'Ombudsman dans un [rapport](#) publié le 4 octobre.

Le Comité directeur du recrutement du directeur municipal était en droit de tenir des réunions à huis clos à l'extérieur de la ville pour interviewer les candidats à ce poste, mais « une rupture de communication » lors de la première réunion a enfreint les règles. Notre bureau a reçu 77 plaintes à propos des réunions du 9 et du 23 février, soit le plus grand nombre de plaintes jamais reçues par nous au sujet d'un seul cas.

Dans un [rapport](#) paru le 3 octobre, l'Ombudsman a conclu qu'une réunion « chaotique » tenue à huis clos par le conseil municipal de Nipissing Ouest le 19 mars était illégale car elle ne relevait d'aucune des exceptions autorisées par la *Loi sur les municipalités*. Des témoins ont qualifié la réunion de « toxique » et « traumatisante », a écrit l'Ombudsman.

« Certains membres du conseil étaient d'avis que le fait de tenir la réunion à l'abri des regards du public avait grandement contribué à l'atmosphère chaotique de la discussion ».

Communiquez avec nous ici si vous avez une question ou une plainte

ICI, LÀ ET PARTOUT



BONJOUR, SUDBURY

Le personnel de l'Ombudsman a assisté au congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario à Sudbury, les 24 et 25 octobre, avec quelque 300 dirigeants franco-ontariens, représentants de gouvernements et d'organismes, et membres de la communauté francophone.

Le congrès a inclus des ateliers et des conférences sur l'innovation, la mobilisation communautaire et la modernisation de la *Loi sur les services en français*.

ÉDUCATION DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ ET BIEN-ÊTRE DES ÉLÈVES

Nous avons été invités à partager des exemples de la façon dont nous aidons à régler les plaintes concernant l'éducation de l'enfance en difficulté et les problèmes connexes avec des professionnels du secteur scolaire, dans le cadre de la formation au perfectionnement professionnel des enseignants à Osgoode Hall, le 24 octobre à Toronto.



Notre personnel a également rencontré des conseillers en orientation, des enseignants chargés de la réussite des élèves, des administrateurs, des éducateurs et des spécialistes en orientation professionnelle venus de tout l'Ontario à la conférence de l'Association des conseillères et des conseillers d'orientation scolaire de l'Ontario, les 17 et 18 octobre, à l'Université de Toronto à Mississauga.



Nous avons expliqué notre rôle dans le traitement des plaintes qui nous parviennent des jeunes sur leurs problèmes avec des sociétés d'aide à l'enfance, des conseils scolaires, des universités ou des programmes comme le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO). Les délégués ont découvert avec intérêt nos ressources pour les étudiants et les éducateurs, notamment celles de la [section de notre Unité des enfants et des jeunes sur notre site Web](#).

COMMENT NOUS POUVONS AIDER – EXPOSÉS DE CAS

Le droit de se plaindre

Quand une femme s'est plainte à nous de la façon dont elle et sa famille avaient été traitées par une société d'aide à l'enfance, nous lui avons tout d'abord conseillé de communiquer avec le responsable de son dossier et de soulever la question dans le cadre du processus interne de cette société. Frustrée, elle nous a contactés de nouveau car le responsable de son dossier lui a dit que la société a un processus de plaintes en trois étapes et a refusé de lui donner le formulaire requis.

Notre personnel a parlé à ce responsable et lui a expliqué que la loi accorde aux plaignants le droit de déposer une plainte officielle en tout temps, sans avoir à suivre aucune autre étape. Le directeur de la société a communiqué avec cette femme, qui a pu poursuivre sa plainte.

Faux pas sur un site Web

Une femme francophone a demandé notre aide après avoir rencontré des difficultés sur le site Web du Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques. Non seulement la version française du site n'était pas équivalente à la version anglaise, mais elle comportait des parties en anglais.

Nous avons communiqué avec le gestionnaire de cet organisme, qui n'était pas au courant de ces incohérences. Celui-ci a promis que les modifications au français seraient rapidement mises en ligne. Le problème a été réglé en moins de 48 heures, au bénéfice de tous les visiteurs francophones du site.

Pas de pension complète

Un bénéficiaire du programme Ontario au travail a fait appel à notre aide quand il a reçu une lettre lui demandant de rembourser 1 835 \$ à Ontario au travail et lui disant que son revenu mensuel serait réduit de 202 \$, car aucun fonctionnaire n'avait répondu à sa demande de réexamen.

Notre bureau a appris que cet homme avait dit par erreur au responsable de son dossier qu'il payait une « pension complète » dans son lieu de résidence, ce qui avait été interprété comme un paiement de loyer couvrant également les repas. Par conséquent, Ontario au travail avait réduit ses paiements. Une fois que cette erreur a été signalée, Ontario au travail a rapidement annulé la demande de remboursement et a rétabli ses paiements mensuels.

En savoir plus sur d'autres cas que nous avons réglés

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. L'Ombudsman Paul Dubé a commencé son premier mandat quinquennal le 1er avril 2016.

Portez plainte ou contactez nous ici

Copyright © 2019 Ombudsman Ontario, All rights reserved.

Want to change how you receive these emails?
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)