

Découvrez notre rapport d'enquête sur la Région de Niagara, les améliorations apportées au traitement des plaintes pour les Services en français, et bien plus.

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn



Instagram



English Newsletter

Dans le bulletin de ce mois-ci :

- La plus récente enquête de l'Ombudsman a conclu que le processus d'embauche du DG de la Région de Niagara en 2016 était « compromis »
- Des améliorations sont apportées à notre processus de traitement des plaintes aux Services en français
- L'Ombudsman Paul Dubé a fait part de sa vision du renforcement de l'engagement de notre Bureau auprès des communautés autochtones, dans son discours d'ouverture de la conférence « Indigenous Child and Family Well-Being », dans la Première Nation de Rama
- Comment nous pouvons aider – Règlements de cas réussis

**L'OMBUDSMAN CONCLUT QUE LE
PROCESSUS D'EMBAUCHE DU DG À
NIAGARA ÉTAIT « UN COUP MONTÉ
DE L'INTÉRIEUR »**



Le 29 novembre 2019, l'Ombudsman Paul Dubé a rendu public par [communiqué de presse](#) son tout nouveau rapport d'enquête dans lequel il demande à la Municipalité régionale de Niagara d'améliorer ses pratiques. En effet, son enquête a conclu que le processus d'embauche de l'ancien directeur général, Carmen D'Angelo, avait été « compromis » en raison de fuites de renseignements confidentiels orchestrées de l'intérieur au bureau de l'ancien président régional.

« Le processus d'embauche du DG de la Municipalité régionale de Niagara, en 2016, était un coup monté de l'intérieur, entaché par la divulgation inappropriée de renseignements confidentiels à un candidat – candidat qui a finalement réussi à être sélectionné et qui est devenu l'administrateur le plus haut placé de la région », écrit M. Dubé dans son rapport, intitulé [Un coup monté de l'intérieur](#).

« M. D'Angelo a reçu des renseignements de fond à utiliser dans sa demande de candidature, qui provenaient d'employés internes ayant accès à de l'information non accessible au grand public ou aux autres candidats », souligne l'Ombudsman. « Le manque d'équité et de transparence dans le processus d'embauche a suscité la controverse et la méfiance au sein de la Région et a miné la confiance du public envers le gouvernement local. ».

L'enquête a ciblé trois sujets : le processus d'embauche du DG en 2016, la modification et la prolongation du contrat du DG en 2017, et la réponse de la Municipalité régionale aux préoccupations du public concernant l'embauche en 2018 – dont sa nomination d'un ombudsman municipal et de vérificateurs externes de la gouvernance.

En plus d'accepter les 16 recommandations formulées par l'Ombudsman, la Région de

Niagara a accepté de faire rapport au public et au Bureau de l'Ombudsman, tous les six mois, sur la mise en œuvre des recommandations.

C'est la sixième enquête générale de l'Ombudsman sur une municipalité – et sa seconde enquête sur la Région de Niagara – depuis que son mandat a été élargi pour inclure une surveillance complète des municipalités à compter du 1er janvier 2016. Jusqu'à présent, l'Ombudsman a reçu plus de 12 000 plaintes sur les municipalités, dont presque toutes ont été réglées de manière informelle.

AMÉLIORATION DU SERVICE OFFERT PAR NOS SERVICES EN FRANÇAIS

Dans notre souci continu d'améliorer la réception et le traitement des plaintes, notre portail Web automatisé pour les plaintes de l'Unité des services en français – qui était en place avant le 1er mai, quand le rôle de l'ancien Commissaire aux Services en français a été transféré à l'Ombudsman – a été désactivé. Désormais, le personnel de l'Unité des services en français apportera directement une réponse à toutes les plaintes faites en ligne.

Comme nous le faisons pour toutes les plaintes qui parviennent à notre Bureau, le personnel communiquera avec les plaignants et tentera de régler les problèmes au plus vite (globalement, notre Bureau règle 63 % de tous les cas en deux semaines), en recueillant des preuves et en analysant les problèmes systémiques potentiels, selon les besoins. Quiconque utilisait un raccourci pour accéder à l'ancien formulaire devrait maintenant utiliser le [formulaire sur notre site Web](#) ou [nous contacter](#).

Le processus de recrutement suivi par l'Ombudsman pour engager un nouveau/une nouvelle Commissaire des Services en français avance bien. Restez à l'écoute pour l'annonce qui sera faite une fois le processus terminé.

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

ICI, LÀ ET PARTOUT

L'Ombudsman rencontre des organismes autochtones de services à l'enfance et à la famille



L'Ombudsman Paul Dubé a été le conférencier principal lors de la Conférence 2019 « Indigenous Child and Family Well-Being », au Casino Rama Resort, sur le territoire des Chippewas de la Première Nation de Rama, le 21 novembre.

Cette conférence était organisée conjointement par les Kunuwanimano Child and Family Services et l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario (ANCFSAO), qui représente 12 organismes autochtones de protection de l'enfance, au service de 119 des 133 Premières Nations, et des centres urbains partout en Ontario.

L'Ombudsman Dubé a fait part de l'approche de notre Unité des enfants et des jeunes pour aider à la fois jeunes, adultes et fournisseurs de services à protéger les droits de tous les enfants et les jeunes pris en charge. Il a souligné que, depuis le 1er mai, l'Unité a traité plus de 1 000 plaintes concernant des sociétés d'aide à l'enfance dans la province; sur ce total, seulement un peu plus de 50 avaient traité des organismes autochtones. (Toutes les plaintes ont été réglées jusqu'à présent.)

L'Ombudsman a aussi fait part de sa vision d'élaborer un Plan d'action autochtone pour notre Bureau, afin de rendre celui-ci plus utile et plus accessible pour les communautés

autochtones.

M. Dubé a dit qu'il considérerait ce plan, qui en est encore à ses premières étapes, comme une « transformation organisationnelle » au sein de notre Bureau, pour s'assurer de reconnaître, respecter et affirmer la richesse de la culture et de l'histoire des peuples autochtones dans nos interactions quotidiennes de règlement des plaintes et dans notre rôle d'agent efficace de changement systémique.

En s'appuyant sur l'écoute, le dialogue et l'apprentissage mutuel, ce Plan d'action sensibilisera les Premières Nations, les Métis et les Inuits aux questions relevant du mandat de l'Ombudsman, tout en permettant à notre Bureau de renforcer sa pertinence et d'être de plus grande assistance pour les peuples et les communautés autochtones.

Réunions publiques : Équilibrer la protection de la vie privée et la transparence



Comment les municipalités satisfont-elles aux attentes du public en matière de transparence quand elles tiennent des réunions à huis clos? Bien qu'elles doivent se prémunir contre les fuites de renseignements confidentiels, elles doivent aussi rendre compte publiquement des discussions à huis clos. Joanna Bull, avocate principale au Bureau de l'Ombudsman, a participé à un panel d'experts qui a discuté de cette question au forum sur l'accès à l'information municipale et la protection des renseignements privés de l'Ontario, organisé par l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario, le 15 novembre à Mississauga.

Mme Bull a donné des conseils aux responsables municipaux sur ce qui peut être discuté, ou non, lors des séances à huis clos et sur l'importance de dresser un procès-verbal détaillé aussi bien pour les réunions publiques que pour les réunions à huis clos. Elle a aussi fait une démonstration de notre [Recueil numérique](#) des cas de réunions publiques – seul outil de ce genre en Ontario – qui permet aux responsables et aux membres du public de rechercher des centaines de sujets spécifiques ou de circonstances particulières de réunions, pour savoir comment l'Ombudsman a conclu ses enquêtes dans de tels cas.

COMMENT NOUS POUVONS AIDER – EXPOSÉS DE CAS

Toute seule

Une adolescente de 16 ans, prise en charge par une société d'aide à l'enfance, estimait que les services ne répondaient plus à ses attentes depuis qu'il y avait eu un changement de travailleurs sociaux. Elle a informé notre Unité des enfants et des jeunes qu'elle avait dû aller à l'hôpital toute seule récemment, alors qu'elle avait signalé à sa nouvelle travailleuse sociale qu'elle avait des problèmes de santé. Elle a aussi déclaré que sa nouvelle travailleuse sociale n'avait pas amorcé le processus d'Entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) pour elle, et qu'elle avait besoin d'un endroit où habiter, de vêtements pour l'hiver et de nourriture. Avec son consentement, notre personnel a contacté sa travailleuse sociale pour examiner ses préoccupations. La travailleuse sociale nous a dit qu'elle cherchait activement des options de logement pour cette adolescente. Par la suite, nous avons effectué un suivi auprès de l'adolescente. Celle-ci a confirmé que, depuis, elle avait reçu des fonds pour un logement, des vêtements et de la nourriture.

Au revoir, en français

Une femme s'est plainte à notre Unité des services en français que la Cour supérieure à Toronto n'avait pas pu lui offrir des services en personne en français, ce qui lui avait causé un voyage inutile et de la frustration. Notre personnel a communiqué avec les services administratifs de la Cour supérieure pour évaluer le manque de services en français et pour déterminer éventuellement des mesures correctives. Le résultat est qu'un gestionnaire des Services de la Cour supérieure a pris rendez-vous avec cette femme pour recevoir ses documents et l'a guidée en français dans ses démarches.

Menace automatique

Une retraitée qui avait un accord de longue date pour payer les arriérés de pension alimentaire de sa famille en versant la somme de 50 \$ par mois, s'est plainte à nous, car le Bureau des obligations familiales (BOF) lui avait envoyé une lettre la menaçant de saisir la moitié de son revenu mensuel, ce qui ne lui laisserait plus aucun argent pour payer ses factures de services publics. Notre personnel a communiqué avec les responsables du BOF, et ils ont conclu que cette lettre avait été produite automatiquement par leur système en raison de l'ancienneté de l'affaire. Une fois que cette femme a confirmé que sa situation financière restait inchangée, elle a pu continuer de payer les 50 \$ par mois.

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](#)