

Message d'hiver de l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, et liste annuelle de nos 10 faits les plus marquants de l'an passé.

[View this email in your browser](#)



Twitter



Facebook



LinkedIn

Vision 2020 : L'Ombudsman se penche sur 2019 et définit les priorités pour la nouvelle année

Dans son message de fin d'année, l'Ombudsman Paul Dubé fait le point sur les changements historiques apportés à notre Bureau au cours de cette dernière année et prévoit une nouvelle année passionnante. « En 2019, la surveillance de l'Ombudsman a été étendue pour la première fois dans l'histoire de l'Ontario aux services de protection de l'enfance et aux services en français », souligne-t-il.

« À la suite de l'ajout de ces nouveaux secteurs à notre mandat, nous avons travaillé de sorte à conjuguer nos techniques éprouvées de règlement des plaintes et d'enquête au savoir-faire expert du personnel qui s'est joint à notre équipe, venant des anciens bureaux de l'Intervenant en faveur des enfants et des jeunes et du Commissaire aux services en français. Au sein de toutes nos unités, nous nous efforçons de promouvoir l'équité, la transparence et l'excellence du service à la clientèle – non seulement dans les organismes publics placés sous notre surveillance, mais aussi dans tout notre travail. »

Les priorités pour la nouvelle année incluront des activités de sensibilisation auprès des communautés autochtones et la poursuite du soutien offert au plus grand nombre possible d'Ontariennes et d'Ontariens, dit l'Ombudsman. « Nous continuerons de nous concentrer sur l'aide à apporter aux Ontariennes et aux Ontariens qui n'ont nulle autre source de soutien vers laquelle se tourner, qui ont besoin de nos connaissances expertes pour régler des problèmes systémiques au sein de l'administration gouvernementale, naviguer dans des systèmes complexes et injustes, et nous ferons en sorte que les services publics fonctionnent mieux ».

[Lire le message complet de l'Ombudsman](#)

En bref : Les 10 points forts de notre travail en 2019



1. Mesures correctives : Alors que les établissements correctionnels provinciaux restent notre principal sujet de plaintes (5 711 durant l'année financière 2019-2020), l'Ombudsman et une équipe spécialisée en ont visité un grand nombre – et dans plusieurs cas, leur visite a incité les responsables à prendre des mesures face à des conditions

inacceptables. En décembre, M. Dubé a visité la Prison de Thunder Bay, où le personnel et les détenus lui ont parlé des graves défis que pose cet établissement désuet. Nous soulignons les cas qui présentent des risques de santé et de sécurité aux responsables des services correctionnels et au Ministère. [En savoir plus sur notre travail avec les services correctionnels.](#)

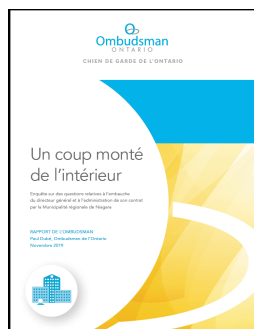


2. Mouvement des jeunes : Depuis le 1er mai, l'Ombudsman peut enquêter sur les sociétés d'aide à l'enfance, les foyers d'accueil et les foyers de groupe, les programmes de traitement en milieu fermé et les établissements de garde pour les jeunes. Notre Unité des enfants et des jeunes (qui a pris la relève des fonctions d'enquête de l'ancien Intervenant en faveur des enfants et des jeunes) a traité plus de 1 200 plaintes, aidant les jeunes pris en charge à régler des problèmes de placements et veillant à ce qu'ils soient informés de leurs droits. Le personnel de l'Ombudsman a aussi visité plusieurs établissements de garde pour les jeunes. Voir nos [ressources pour les enfants et les jeunes](#) pris en charge, et nos [exemples de cas](#).



3. Bienvenue, Services en français : Quelques semaines après avoir assumé le mandat de l'ancien bureau du Commissaire aux services en français, l'Ombudsman et notre Unité des services en français ont accueilli la conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques en juin, qui était centrée sur la protection des

droits des minorités linguistiques partout dans le monde. L'Ombudsman Paul Dubé a entrepris une recherche nationale et a fait appel à un groupe d'experts pour engager un commissaire. Il compte annoncer le candidat sélectionné dans les prochaines semaines. Entre-temps, il a fait fonction de commissaire alors que notre Unité des SF continuait de répondre aux plaintes et de cerner les problèmes. Voir nos [exemples de cas](#).



4. Embauche injuste d'un DG à Niagara : En novembre, l'Ombudsman a publié *Un coup monté de l'intérieur*, son rapport d'enquête approfondie sur des fuites qu'il a jugées « injustes » et « déraisonnables » de renseignements internes à un candidat au poste de directeur général de la Région de Niagara. Le Conseil régional a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer ses pratiques. [Voir le rapport *Un coup monté de l'intérieur*](#) et [en savoir plus sur la façon dont nous traitons les plaintes sur les municipalités](#).



5. Hors-site mais non hors-loi : L'Ombudsman exerce un droit complet de surveillance sur les municipalités depuis 2016, mais nous pouvons enquêter sur les plaintes à propos des réunions à huis clos des municipalités depuis 2008. Durant toute cette période, nous n'avons jamais eu plus de plaintes que les 77 que nous avons reçues quand un comité de Hamilton s'est réuni hors de

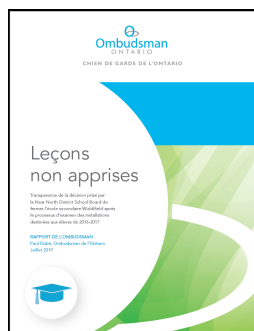
la ville, en février dernier, pour faire des entrevues avec des candidats au poste de directeur général. L'Ombudsman a conclu que les réunions hors-site n'étaient pas illégales, mais il a vivement recommandé à la ville de communiquer des avis au public pour toutes les réunions des comités. [En savoir plus](#).



6. Source (de réunion) ouverte : Que peuvent faire les conseils et les comités municipaux pour s'assurer qu'ils suivent les règles des réunions ouvertes au public? En cas de doute, ils peuvent consulter ce que l'Ombudsman a conclu dans des

situations semblables. En janvier, nous avons publié un recueil en ligne des rapports et des décisions de l'Ombudsman sur les réunions publiques, remontant jusqu'en 2008. Ce [recueil](#) est consultable par mot-clé, par municipalité et par référence à la *Loi sur les municipalités*. En plus de ce recueil – seule ressource de son genre en Ontario –

quiconque s'intéresse aux règles des réunions ouvertes au public peut aussi consulter [notre guide de poche](#), *Réunions publiques – Guide pour les municipalités*.



7. Leçon enfin apprise : L'enquête de l'Ombudsman sur la décision prise par le Near North District School Board de fermer une école à North Bay a conclu que le conseil avait non seulement omis de suivre un « processus rigoureux et transparent », mais avait aussi négligé de prendre des mesures pour faire de même après une situation similaire en 2013. Cette fois, le conseil a été d'accord pour réexaminer son processus et a accepté toutes les recommandations faites par l'Ombudsman dans son rapport publié

en août, *Leçons non apprises*. [Lire le rapport](#) et voir notre travail sur les [Tendances de cas en éducation](#).



8. Une année remarquable : Comme l'Ombudsman l'a souligné dans son Rapport annuel paru en juin, l'année financière 2018-2019 a été « une période déterminante » dans l'histoire de notre Bureau, à bien des égards. Parallèlement à l'élargissement historique de notre mandat, une forte hausse de 30 % des plaintes nous a permis d'aider plus d'Ontariennes et d'Ontariens que jamais, et de faire savoir au public ce que l'Ombudsman peut ou ne peut pas faire. [Voir le rapport](#).



9. Formation d'autres chiens de garde :

Plus de 80 membres du personnel de bureaux d'ombudsmen et d'autres organismes d'enquête venus de partout au Canada et dans le monde ont participé à notre cours annuel de formation à Toronto en octobre. La 13e édition de « Aigusez-vous les dents » (offerte en anglais) a compris des séances

sur la planification et la tenue d'enquêtes systémiques, les techniques d'entrevues, l'évaluation des preuves, la rédaction des rapports et les communications publiques.

10. Ici, là et partout : Partager des savoir-faire



experts, renforcer la sensibilisation et créer des liens sont essentiels pour la mission de l'Ombudsman – c'est pourquoi l'Ombudsman Paul Dubé et son personnel ont assisté à plus de 70 événements de sensibilisation en 2019. Nous avons donné des renseignements lors de conférences d'intervenants et d'événements publics, fait des discours et des

présentations, travaillé avec des collègues à titre de membres de l'Institut international de l'Ombudsman (l'Ombudsman Paul Dubé est président de la Région Amérique du Nord) et avec de nombreux autres groupes de chiens de garde.

À L'ANNÉE PROCHAINE!

L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel seront à la conférence annuelle de ROMA (Rural Ontario Municipalities Association) au Sheraton Centre, à Toronto, les 19 et 21 janvier. Arrêtez-vous à notre kiosque pour bavarder et pour en apprendre plus sur nos ressources pour les municipalités.



Porter plainte ou nous contacter

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

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](#)