

Ce mois-ci, alors que les bureaux et les entreprises sont fermés partout au pays en raison de la pandémie de COVID-19, l'Ombudsman et son personnel travaillent à domicile, toujours déterminés à venir en aide aux Ontariennes et aux Ontariens.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- Comment l'Ombudsman peut venir en aide durant cette période difficile
- La Commissaire aux services en français Kelly Burke parle des messages de santé publique
- Nous travaillons à domicile – et nous recrutons aussi

Message de l'Ombudsman : garantir des services publics aux personnes vulnérables durant la pandémie de COVID-19

Alors que l'Ombudsman et tout son personnel travaillent à domicile, comme la plupart des fonctionnaires, dans le cadre des mesures prises par la province en réponse à la pandémie de COVID-19, l'Ombudsman Paul Dubé a fait savoir aux Ontariennes et aux Ontariens que son bureau continue à travailler pour eux.

« Alors que nos services publics, à tous les niveaux, sont fortement sollicités et que les dirigeants doivent décider vite, à partir d'une information en rapide évolution, nous devons tous faire notre part », a-t-il dit dans un [message affiché sur notre site Web](#). « Cela veut dire que nous devons continuer à remplir notre rôle important en aidant les Ontariennes et les Ontariens, et les fonctionnaires du secteur public, durant cette crise.

« Comme toujours, bien que nous ne soyons pas en première ligne et que nous ne participions pas aux décisions politiques, nous sommes là pour aider, par un partage de l'information et une détection des lacunes de services et de processus qui font que les gens sont traités injustement ou tombent à travers les mailles du filet. »

M. Dubé a souligné entre autres que nos équipes répondent aux appels des enfants et des jeunes pris en charge, dialoguent régulièrement avec les hauts responsables des services correctionnels quant à l'impact de l'épidémie sur les détenus et le personnel correctionnel, veillent à ce que les messages de santé publique soient diffusés en anglais et en français, et aident les municipalités à comprendre les nouvelles règles d'urgence pour la tenue des réunions.

M. Dubé a aussi publié une [déclaration séparée](#) le 26 mars sur ses préoccupations au sujet de la COVID-19 et des établissements correctionnels. « Mon Bureau s'engage à travailler en collaboration avec le ministère du Solliciteur général pour cerner et traiter en temps utile les problèmes de santé et de sécurité des détenus », a-t-il dit. « Nous tenons à remercier celles et ceux qui ont communiqué avec nous au nom de leurs proches et nous voulons reconnaître les mesures supplémentaires prises par certains établissements pour faciliter l'accès de mon Bureau à leur personnel et aux détenus. »

- [Lire le message complet de l'Ombudsman](#)
- [Lire la déclaration complète de l'Ombudsman sur la COVID-19 et les établissements correctionnels](#)
- [Contactez-nous en ligne et voyez nos mises à jour sur notre page d'accueil](#)



Share



Tweet



Forward

Message de la Commissaire : l'information en français est essentielle en temps de crise

La Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe Kelly Burke a [commenté](#) elle aussi la réponse du gouvernement à la pandémie de COVID-19, soulignant qu'elle s'était entretenue avec des responsables du ministère de la Santé, de Santé publique Ontario et de Télésanté Ontario quant à l'importance de fournir des renseignements et des services en français et en anglais.

« Ils ont fait savoir qu'ils comprennent bien l'importance d'une offre solide de services en français », a-t-elle dit. [Sur Twitter](#), elle a écrit « L'offre de services de santé en français est plus que jamais d'actualité pour la population francophone ».

Le message de la Commissaire Kelly Burke a aussi marqué la 50e Journée internationale de la francophonie, le 20 mars. « La francophonie de l'Ontario est un reflet de la francophonie internationale », a-t-elle dit.

[Lire le message complet de la Commissaire](#)



Share



Tweet



Forward

Continuité des jeunes pris en charge : veiller

à ce que la prise en charge n'expire pas pendant la pandémie de COVID-19

Le 26 mars, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a publié une directive en matière de politique à l'intention de toutes les sociétés d'aide à l'enfance, pour garantir que les jeunes pris en charge continuent de recevoir le soutien et les services nécessaires, même s'ils atteignent l'âge adulte durant la pandémie de coronavirus COVID-19.

Cela signifie que les jeunes pris en charge qui atteignent l'âge de 18 ans ont le droit de continuer à recevoir les mêmes soutiens et les mêmes services – ce qui peut inclure le maintien de placements en établissement ou d'autres conditions de vie, ainsi que tout soutien financier. De plus, les jeunes qui atteignent l'âge de 21 ans, et qui ont une entente de soins et de soutien continus pour les jeunes (SSCJ) avec une société d'aide à l'enfance sont en droit de continuer à recevoir des soutiens et des services.

Si vous êtes dans cette situation et que votre prise en charge par une société d'aide à l'enfance a expiré pendant cette période, ou si vous avez des questions ou des plaintes à ce sujet, contactez l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman en appelant le 1-800-263-2841, ou [utilisez notre formulaire de plainte en ligne](#), ou envoyez-nous un courriel à cy-ej@ombudsman.on.ca.

Contactez-nous si vous avez une question ou une plainte



Share



Tweet



Forward

Ici, là et partout – les événements depuis le début de mars

Célébration du leadership des femmes



Notre Bureau a eu la fierté de célébrer la Journée internationale des femmes le 6 mars et de reconnaître les contributions particulières des femmes exemplaires qui œuvrent chez nous. La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a aussi parlé du leadership

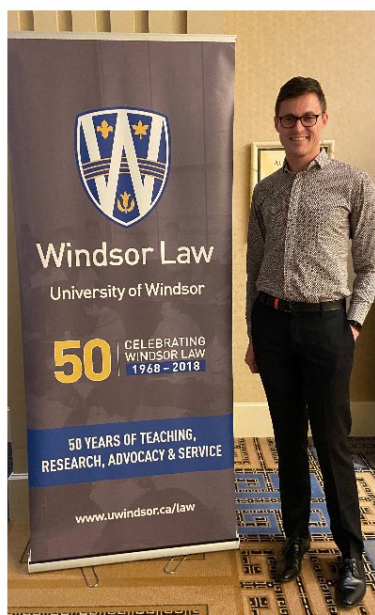
des femmes dans le cadre de la série de conférences sur les femmes, organisée par le ministère du Procureur général, aux côtés de Maud Murray du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines, et de Carmen Rossiter, de la Schulich School of Business.

À l'écoute des Franco-Ontariens, et discussion sur les droits linguistiques



Les 11 et 12 mars, la Commissaire Kelly Burke a été à l'écoute de Franco-Ontariens à Mississauga et Sudbury lors de deux tables rondes communautaires locales organisées par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario. Le 12 mars, à Ottawa, elle a aussi discuté de préoccupations communes avec deux collègues commissaires aux langues – Raymond Théberge, Commissaire fédéral aux langues officielles, et Shirley MacLean, récemment nommée Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Tous trois ont discuté de possibilités de collaboration sur des questions comme l'accès aux services en français et le besoin général de main-d'œuvre bilingue.

Nous recrutons – auprès d'étudiants en droit, et plus encore



Les membres de notre équipe des Services juridiques ont assisté à des salons de l'emploi à l'Université d'Ottawa, l'Université de Windsor et l'Université Western au début de mars, et ils ont parlé à de futurs avocats des possibilités de carrière dans notre Bureau.

Venez travailler avec nous : nous continuons de recruter afin de pourvoir [plusieurs postes](#). Bien que nos bureaux soient fermés, nous examinons les candidatures, faisons passer des tests aux candidats et effectuons des entrevues à distance.

Les possibilités actuelles sont notamment les suivantes :

- [Directeur/Directrice, Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman](#)
- [Enquêteur/Enquêtrice, Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agents/Agentes de règlement préventif pour toutes nos unités : Unité générale, Unité des services en français, et Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Adjoint\(e\) administratif/administrative](#)

Comment nous pouvons aider – Exposés de cas

Échec au test

Un homme s'est rendu dans un centre de Test au Volant à London avec son fils, qui voulait se présenter à l'examen théorique du permis de conduire, et a demandé des services en français. La personne au comptoir n'a pas été en mesure de lui fournir de tels services en français, et n'a pas essayé de trouver un collègue francophone pour l'aider.

Notre Bureau a parlé au centre, qui s'est engagé à assurer désormais des services en français en l'absence d'un employé bilingue du service à la clientèle, soit en demandant l'aide d'un moniteur de conduite francophone, soit en orientant le client vers un autre centre capable d'offrir un service en français au téléphone.

Coupe spéciale

Un jeune noir placé dans un foyer rural, avec peu d'accès aux transports en commun, s'est plaint à nous que le personnel ne voulait pas le conduire chez un coiffeur. Notre personnel lui a suggéré de parler à sa travailleuse sociale, et nous avons fait un suivi auprès de la société d'aide à l'enfance. Ce jeune homme ayant fait savoir à sa travailleuse sociale que le coiffeur local n'était pas au courant des soins capillaires particuliers pour les jeunes noirs, celle-ci a proposé de le conduire chez un coiffeur qui saurait quoi faire. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, un fournisseur de services est tenu de tenir compte de caractéristiques identitaires comme la race, l'ascendance, la couleur et l'origine ethnique.

Pression d'eau

Un homme qui avait reçu une facture d'eau de plus de 700 \$ – soit environ sept fois plus que son montant habituel – nous a appelés, frustré, car le service local des eaux lui avait dit que ses factures précédentes n'étaient que des estimations, mais que celle-ci reflétait sa consommation réelle et ne pouvait pas être modifiée. Notre personnel a confirmé que le compteur d'eau indiquait que cet homme avait apparemment utilisé 10 fois plus d'eau que d'habitude. Nous avons indiqué à cet homme comment faire pour présenter une requête à un programme conçu par le service des finances de la ville, qui permet de demander une réduction de factures anormalement élevées, en fonction des besoins financiers.

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



Share



Tweet



Forward

Le saviez-vous?

L'Ombudsman est un officier impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, indépendant du gouvernement et de tous les partis politiques, qui est nommé par un comité multipartite de l'Assemblée législative tous les cinq ans. L'Ombudsman est [M. Paul Dubé](#), qui a commencé son mandat le 1er avril 2016.



Portez plainte ou communiquez avec nous ici

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.

Copyright © 2020 Ombudsman Ontario, Tous droits réservés.

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?
Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).