

Premier anniversaire du nouveau mandat de l'Ombudsman, aide apportée à des centaines de francophones et de jeunes pris en charge, et mises à jour sur les cas liés à la COVID-19.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- L'Ombudsman marque une année de surveillance sur deux nouveaux secteurs
- Message du 1er mai de la Commissaire aux services en français Kelly Burke
- Nouvelles vidéos pour les enfants et les jeunes pris en charge
- Offres d'emploi et mises à jour sur les cas liés à la COVID-19

**L'Ombudsman marque une étape importante
en mai : une année de surveillance sur les
services en français et sur les services aux
enfants et aux jeunes pris en charge**



Il y a maintenant plus d'un an que le mandat de l'Ombudsman a été élargi pour inclure deux nouveaux domaines : les services en français et les services aux enfants et aux jeunes pris en charge. Durant les 12 derniers mois, nous avons pu aider des centaines de jeunes et de Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens.

« Quand ces nouveaux domaines de compétence nous ont été transférés, il est vite devenu évident que c'était une occasion unique d'étendre la force du Bureau de l'Ombudsman à deux nouveaux groupes importants d'Ontariennes et d'Ontariens », a déclaré l'Ombudsman Paul Dubé dans un [communiqué de presse](#). »

Du 1er mai 2019 au 31 mars 2020, notre Unité des enfants et des jeunes a reçu plus de 1 650 plaintes concernant des jeunes pris en charge, et notre Unité des services en français en a reçu plus de 300. Ces unités spécialisées sont en grande partie composées d'anciens employés du bureau de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et du Commissariat aux services en français, qui ont tous deux été fermés par une loi gouvernementale.

« Nos nouveaux collègues nous ont apporté leur expérience et leur passion pour la protection des droits des enfants vulnérables et des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens », a dit l'Ombudsman. « Tout au long de l'an passé – y compris durant cet état d'urgence de la COVID-19, où nous travaillons à domicile – les deux unités ont été là pour ces populations, veillant à faire entendre leurs préoccupations et à y donner des réponses. »

L'Ombudsman publiera plus de détails sur les cas récents et les mises à jour de ses enquêtes dans son Rapport annuel 2019-2020, qu'il s'apprête à publier à la fin de juin. Consultez notre site Web et nos comptes de médias sociaux pour la date de parution!

Les bienfaits de la fusion pour les droits aux services en français : Message de la Commissaire

Message de la Commissaire



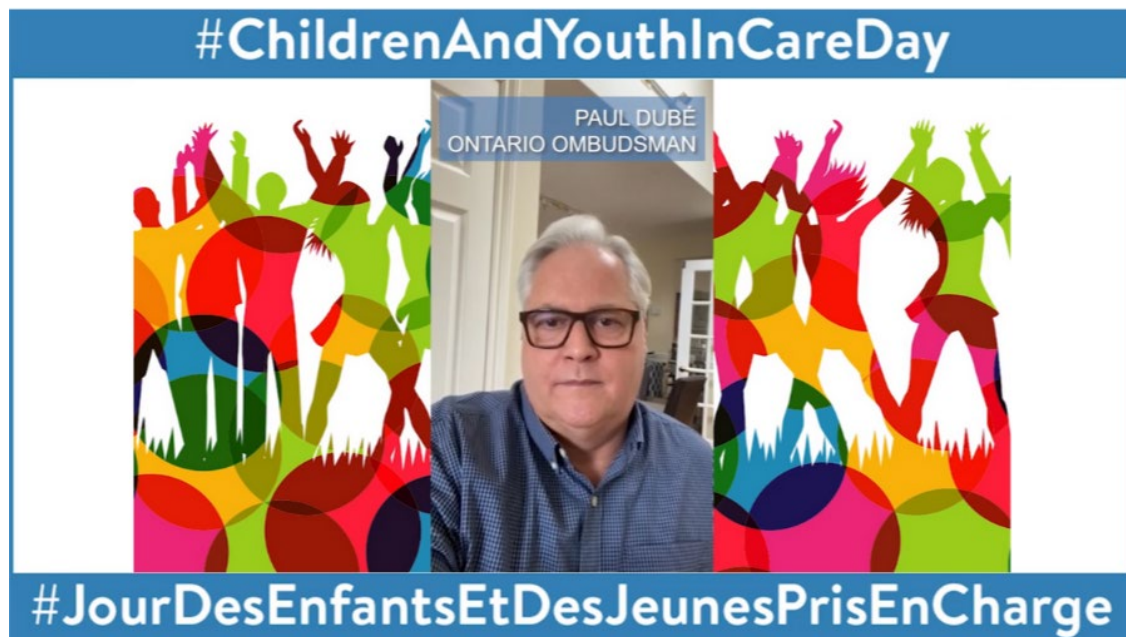
La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a aussi marqué l'anniversaire du 1er mai avec un nouveau message, décrivant combien l'intégration de son poste au sein du Bureau de l'Ombudsman est bénéfique pour les francophones et les francophiles : « Le principal avantage de cette fusion est le regroupement d'experts en règlement des problèmes. Nous avons maintenant une équipe plus grande et plus puissante, qui travaille ensemble pour superviser l'action gouvernementale touchant les francophones », a-t-elle dit. « Nous nous appuyons sur les pratiques exemplaires internes et externes, que nous appliquons pour trouver des solutions garantissant que les services répondent aux besoins des francophones de l'Ontario et respectent leurs droits. »

La Commissaire Kelly Burke a souligné plusieurs réalisations accomplies depuis sa nomination en janvier 2020, citant notamment le fait que des lutrins bilingues sont désormais utilisés par les membres du Conseil des ministres lors des annonces publiques, et les efforts récents visant à garantir que les points de presse quotidiens sur la COVID-19 présentés par le premier ministre et les responsables de la santé publique comprennent une traduction simultanée en français. Elle a cité la lettre que lui a adressée récemment le premier ministre Doug Ford, dans laquelle il a déclaré ceci : « Comme vous l'avez souligné, les francophones de l'Ontario ont le droit de recevoir des services de communication en français équivalents à ceux offerts en anglais. Ceci est d'autant plus pertinent en cette période de crise. »

Mme Burke a aussi commenté « l'accueil chaleureux et les promesses de soutien » qu'elle a reçus de nombreux groupes et personnes de la communauté franco-ontarienne avec lesquels elle a été en rapport avant et pendant l'état d'urgence actuel. « Les encouragements qui me sont parvenus d'une centaine d'intervenant(e)s, dans de multiples secteurs allant des soins de santé à l'éducation en passant par la justice et d'autres services gouvernementaux, sont réconfortants et très appréciés. »

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

**Le message de l'Ombudsman aux jeunes pris
en charge : « Nous vous voyons,
et nous sommes là pour vous »**



Le 14 mai, pour marquer la Journée des enfants et des jeunes pris en charge en Ontario, l'Ombudsman Paul Dubé a diffusé un [message vidéo](#) afin de reconnaître les contributions passées et présentes des jeunes pris en charge, et de saluer leur force et leur résilience.

Soulignant que la force et la résilience sont particulièrement importantes durant la pandémie actuelle, l'Ombudsman a rappelé aux jeunes qu'ils peuvent s'adresser à notre Bureau pour obtenir de l'aide s'ils ont des inquiétudes quant à leurs placements, à leur sécurité, ou s'ils se sentent tout simplement isolés : « Nous vous assurons qu'on vous voit, qu'on vous entend, et que vos droits sont respectés », a-t-il dit. « Nous vous voyons, et nous sommes là pour vous. »

Le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes répondra aux appels des jeunes au téléphone : laissez un message vocal au 1-800-263-2841 ou au 416-325-5669.

NOUVEAU: Regardez notre toute dernière présentation vidéo pour les enfants et les jeunes

Mise à jour sur la COVID-19

Alors que l'Ombudsman et tout son personnel continuent de travailler à domicile, nous traitons des centaines de plaintes chaque semaine et nous poursuivons nos enquêtes, nos efforts de sensibilisation, la préparation de nos rapports et le recrutement de nouveau personnel. Au 28 mai, nous avons traité plus de 2 500 cas depuis que nous avons commencé à travailler à distance le 16 mars; 630 d'entre eux étaient directement liés à la pandémie de la COVID-19.

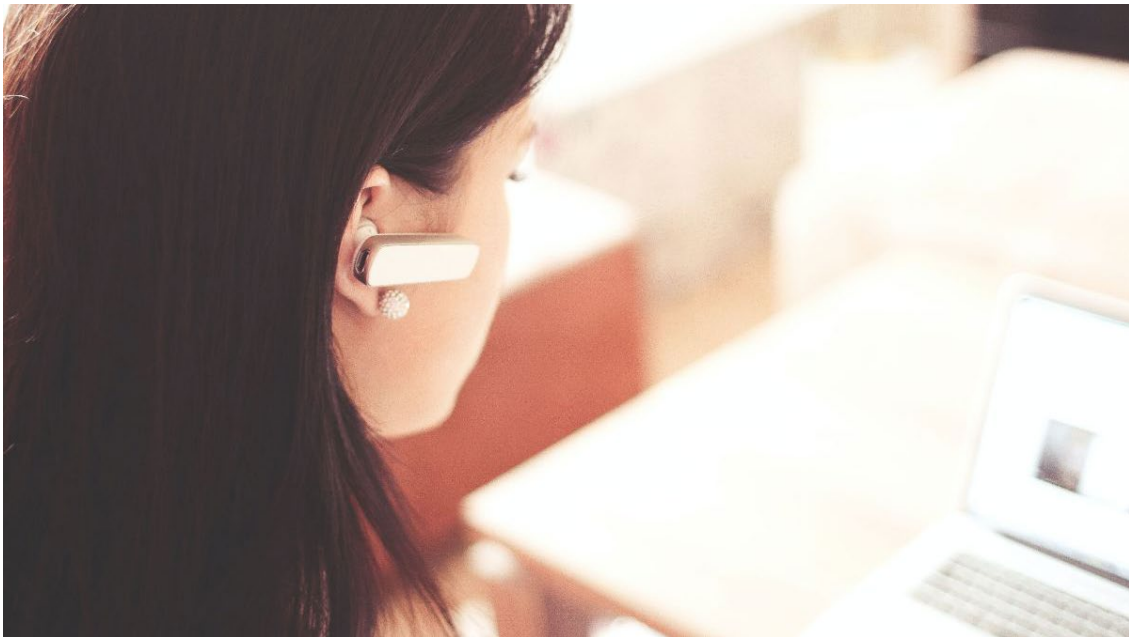
Dans de nombreux cas, notre personnel aide les plaignants à contacter des fonctionnaires du secteur public qu'il peut être difficile de joindre parce qu'ils travaillent à distance eux aussi. Ces plaignants incluent des bénéficiaires de soutien aux familles et aux personnes handicapées (voir « Comment nous pouvons aider : Exposés de cas », ci-dessous). Nous aidons aussi les plaignants à trouver des renseignements actualisés au sujet des effets de l'état d'urgence sur les services publics.

Ce mois-ci, nous avons aidé plusieurs propriétaires touchés par la suspension des audiences à la Commission de la location immobilière (CLI) en leur communiquant des renseignements sur la manière dont ils peuvent demander des audiences d'urgence, ainsi que d'autres ressources. (Notre [enquête systémique](#) sur les retards à la CLI se poursuit).

Nous avons aussi travaillé avec le ministère du Solliciteur général pour que les détenus des établissements correctionnels puissent nous contacter plus facilement pendant que la ligne téléphonique principale de notre Bureau est fermée. Nos nouvelles lignes téléphoniques temporaires, qui permettent aux détenus des cinq régions de la province de nous appeler, sont désormais sans frais. Les numéros sont affichés dans tous les établissements correctionnels, et les détenus n'ont plus besoin d'utiliser les « cartes d'appel » délivrées par le Ministère pour nous téléphoner.

Contactez-nous si vous avez une question ou une plainte

Nous recrutons



Venez travailler avec nous : Notre personnel des ressources humaines s'affaire actuellement à examiner des candidatures, effectuer des tests et des entrevues, et accueillir de nouveaux membres du personnel – même si nous travaillons à distance. L'un de ces [postes vacants](#) vous intéresse?

- Directeur(rice), Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman
- Enquêteur(euse), Unité des services en français
- Agent(e)s de règlement préventif
- Stagiaires en droit (2021-2022) **NOUVEAU**

Comment nous pouvons aider : Exposés de cas

Preuve d'identité

Un homme s'est plaint auprès de nous après avoir porté un masque non médical pour prévenir la propagation du coronavirus dans son magasin local de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) : le personnel lui avait demandé d'enlever ce masque afin de pouvoir vérifier son identité. Cet homme nous a dit qu'il craignait que ce geste ne mette sa santé en danger. Nous nous sommes renseignés auprès de responsables de la LCBO, qui nous ont expliqué que la vérification de l'identité des clients reste un élément clé de leur protocole de sécurité, et que le personnel peut demander à un client de retirer son masque facial pour confirmer son identité. Nous avons renseigné cet homme sur la manière de faire part de ses commentaires à la LCBO, et nous lui avons communiqué les coordonnées de son unité locale de santé publique.

Téléphone en panne

Notre personnel a aidé une femme qui avait des difficultés à joindre un gestionnaire du Bureau des obligations familiales (BOF), en raison de récents changements au système téléphonique de ce bureau. Nous avons parlé avec des responsables du BOF, qui se sont engagés à contacter cette femme, mais un certain temps s'est encore écoulé avant qu'elle ne parvienne à les joindre. Une fois que le contact a été établi, notre personnel a fait un suivi auprès de cette femme, et elle nous a confirmé que des responsables du BOF l'aidaient à obtenir le soutien familial auquel elle avait droit.

Stationnement prolongé

Une femme nous a demandé notre aide après avoir obtenu un permis temporaire de stationnement accessible d'une durée de six mois seulement, alors qu'elle avait auparavant un permis de cinq ans. Nous nous sommes renseignés auprès de ServiceOntario, qui nous a dit que le médecin de cette femme avait fourni de nouveaux renseignements indiquant qu'elle n'avait besoin que d'un permis temporaire mais ServiceOntario a souligné que les dates d'expiration de tous les permis étaient suspendues en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons informé cette femme que son permis resterait valide jusqu'à nouvel ordre, et nous lui avons indiqué comment faire une nouvelle demande pour un permis de cinq ans.

Notre opinion compte

Une professionnelle de l'éducation a porté plainte auprès de l'Unité des services en français au sujet d'un sondage unilingue anglais effectué sur le sujet de la technologie pour le compte du ministère de l'éducation. Elle a expliqué que parce que ce sondage, administré par une tierce partie, était en anglais, il ne permettait pas de tenir compte de l'avis des enseignant(e)s et éducateurs(trices) francophones des 12 conseils scolaires francophones. Notre intervention auprès du ministère a abouti à ce qu'il s'assure qu'une traduction en français soit fournie et envoyée quelques jours plus tard à l'ensemble des conseils scolaires francophones. De plus, le ministère de l'éducation s'est engagé à veiller à ce que les prochaines phases de l'enquête soient offertes simultanément en français et en anglais.

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



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.

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