

Le rapport annuel 2019-2020 de l'Ombudsman est sorti, mettant en évidence nos nouveaux domaines de compétence et notre travail durant la pandémie de COVID-19.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- L'Ombudsman fait le bilan de 2019-2020 « Une année sans pareille »
- Nouveau dans le rapport annuel 2019-2020 : Services en français, enfants et jeunes pris en charge
- Alerte emploi : nous recrutons un analyste des politiques bilingue, et plus encore

L'Ombudsman fait le bilan de 2019-2020 : « Une année sans pareille »



En rendant public son plus récent [Rapport annuel](#) aujourd'hui, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé s'est penché sur les défis inouïs et durables que la pandémie du coronavirus a posés au secteur public de la province.

« Le choc profond causé à nos infrastructures et nos systèmes publics nous permettra de tirer maintes leçons, et nous offrira des possibilités de les renforcer à l'avenir », écrit M. Dubé, dont le Bureau a traité 26 423 plaintes et demandes de renseignements sur les services du secteur parapublic durant l'année financière 2019-2020. « Comme toujours, nous sommes prêts à apporter toute notre aide. »

M. Dubé a souligné que 2019 avait été « une année sans pareille » pour le Bureau de l'Ombudsman, dans la mesure où elle a commencé par l'élargissement de son mandat à deux tout nouveaux domaines – les enfants et les jeunes pris en charge, et les services en français – et où elle s'est terminée avec la crise du coronavirus.

Travaillant à domicile durant les 15 dernières semaines, comme la plupart des fonctionnaires de l'Ontario, les membres de l'équipe de l'Ombudsman ont continué à répondre à des milliers de plaintes et demandes de renseignements, dont plus de 800 avaient trait à la COVID-19. Le 1er juin, M. Dubé a ouvert une enquête systémique au sujet de la pertinence de la surveillance exercée par la province sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie.

Avant l'épidémie du coronavirus, le Bureau de l'Ombudsman a traité un nombre record de plaintes sur les établissements correctionnels de l'Ontario (6 000), a ouvert une enquête systémique sur les retards à la Commission de la location immobilière (qui a suscité quelque 600 plaintes), et a publié des rapports d'enquête sur une municipalité et un conseil scolaire révélant « un manque troublant de transparence qui minait la confiance du public ». Toutes les recommandations de M. Dubé ont été acceptées.

[Lisez le communiqué de presse](#)

NOUVEAU dans le rapport annuel 2019-2020 :

Services en français, enfants et jeunes pris en charge



Ce Rapport annuel est le premier que l'Ombudsman a publié depuis que son Bureau a assumé les responsabilités de l'ancien Commissaire aux services en français et les fonctions d'enquête de l'ancien Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes le 1er mai 2019.

La nouvelle Unité des enfants et des jeunes a traité 1 775 cas du 1er mai 2019 au 31 mars 2020, dont 1 458 au sujet des sociétés d'aide à l'enfance. Ce rapport détaille plusieurs cas dans lesquels le personnel de l'Ombudsman a aidé des jeunes qui s'inquiétaient de leurs droits, de leur placement et de leur prise en charge. De plus, le personnel de l'Ombudsman a fait part de ses préoccupations au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires quant aux lacunes de politiques et de procédures dans les centres de justice pour la jeunesse.

La nouvelle Unité des services en français, dirigée depuis janvier par Kelly Burke, Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe, a traité 321 plaintes et demandes de renseignements durant cette même période de 11 mois, et son travail a entraîné des changements constructifs sur plusieurs fronts. Le premier ministre Doug Ford a notamment reconnu que les renseignements de santé publique sur la COVID-19 doivent être communiqués en français comme en anglais. La Commissaire Kelly Burke publiera un Rapport annuel séparé plus tard dans le courant de l'année financière.

En chiffres : cas reçus

Total des cas reçus, 1er avril 2019 – 31 mars 2020 : **26 423**

Établissements correctionnels : **6 000**

Municipalités : Questions générales – **3 014** Réunions à huis clos – **54**

Conseils scolaires : **732**

Universités : **282**

Pour en savoir plus sur ce rapport annuel :

[Rapport annuel 2019-2020 – Faits et points saillants](#)

[Lire le mot d'ouverture de l'Ombudsman](#)

[Regardez la conférence de presse virtuelle de l'Ombudsman](#)

Contactez-nous si vous avez une question ou une plainte

Nous recrutons



Venez travailler avec nous : Nous continuons à recruter pour de nouveaux postes. Bien que nos bureaux restent fermés jusqu'à nouvel ordre, nous examinons les candidatures, testons les candidats et menons des entretiens à distance.

Les [postes à combler](#) sont les suivants :

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

Comment nous pouvons aider – Exposés de cas issus du rapport annuel 2019-2020

Adresse inconnue

Une femme s'est plainte auprès de nous parce qu'elle n'avait pas reçu de pension alimentaire depuis plus d'un an, alors qu'elle avait remis au Bureau des obligations familiales des documents demandant à recevoir les fonds par dépôt direct plutôt que par chèque envoyé par la poste. Nos demandes de renseignements ont permis de conclure que les fonctionnaires du BOF n'avaient jamais reçu sa demande, et que l'adresse postale qu'ils avaient pour elle était périmée. Ils ont réglé ce problème et cette femme a reçu un

paiement de **7 172 \$**.

Droit à la sécurité

Une fillette de 11 ans nous a dit qu'elle ne se sentait pas en sécurité dans son foyer de groupe, car une autre résidente l'avait menacée avec un couteau. Nous l'avons informée de son droit de faire examiner son placement par le Comité consultatif sur les placements en établissement et nous l'avons aidée à entamer la procédure nécessaire avec sa travailleuse sociale. Nous avons aussi veillé à ce que son foyer mette en place un plan pour assurer sa sécurité en attendant l'examen de ce cas. À la suite de cet examen, la fillette a été heureuse de regagner son ancien foyer d'accueil.

La route vers les services en français

Un motocycliste qui avait récemment déménagé au Canada s'est plaint auprès de nous après avoir été obligé de se présenter à un examen de conduite pour obtenir son permis en Ontario, examen qu'il n'avait pas pu faire en français. Un examinateur anglophone lui avait été assigné, bien qu'il ait demandé d'avance à passer cet examen en français, dans un centre désigné de Test au Volant. Cet homme nous a dit qu'il avait échoué à l'examen parce qu'il n'avait pas compris les directives de l'examineur, et il craignait devoir recommencer tout le processus depuis le début. Nous avons découvert que ce centre de Test au Volant n'avait pas d'examineur certifié bilingue pour les examens de conduite de motocyclisme. À la suite de notre intervention, l'examen de conduite de cet homme a été reporté au calendrier avec un examinateur bilingue, envoyé par un autre centre de Test au Volant. Le ministère des Transports s'est aussi engagé à faire en sorte qu'il y ait des employés qualifiés pour traiter les demandes d'examen de conduite bilingues au centre désigné de Test au Volant.

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, All rights reserved.

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