

Nouveaux règlements de cas, le point sur nos enquêtes, et plus d'offres d'emploi.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- Comment réglons-nous les plaintes? Lisez ces exemples de cas
- Nouvelles de notre Rapport annuel
- Progrès de nos enquêtes en cours
- Message de juillet de la Commissaire aux services en français
- Nous recrutons – nouveaux postes ouverts

Comment nous avons aidé – Nouveaux cas réglés en juillet

Alors que l'Ombudsman et son personnel continuent de travailler à domicile ce mois-ci en raison de la pandémie du coronavirus, nous avons réglé de nombreux cas dans le secteur public. Voici quelques exemples de la façon dont toutes nos unités ont aidé les Ontariens au cours des dernières semaines.

Registraire général : Preuve de paternité

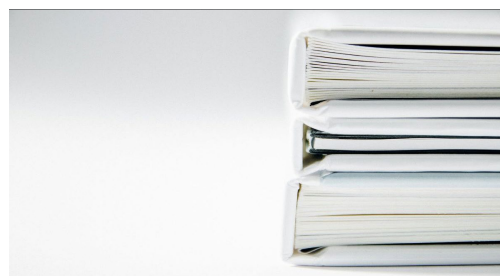
Un homme, dont la femme est décédée pendant l'accouchement, a sollicité notre aide pour obtenir un certificat de naissance et un numéro d'assurance sociale pour le nouveau-né, documents dont il avait besoin pour demander des prestations de survivant. Les fonctionnaires du Registraire général lui avaient dit que l'un des formulaires qu'il avait remplis n'était pas valable, et qu'il devait



fournir une déclaration assermentée des parents de sa femme décédée pour confirmer qu'il était le père de l'enfant. Notre personnel a parlé à un responsable du Bureau du Registraire général, qui a examiné le dossier et a déterminé qu'aucune preuve supplémentaire de paternité n'était exigée. Ce responsable a aussi confirmé que le dossier serait traité rapidement, pour que le veuf puisse poursuivre sa demande de prestations.

Éducation : Subvention confirmée

Une étudiante, qui avait étudié en vue d'une maîtrise et qui avait commencé à travailler dans son domaine juste avant d'obtenir ce diplôme, s'est plainte auprès de nous que le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) l'avait jugée inéligible à une subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, en raison de revenus non déclarés. Elle a reconnu qu'elle avait omis de divulguer certains de ses revenus par inadvertance, mais elle a fait remarquer que la décision du RAFEO semblait fondée en grande partie sur les revenus qu'elle avait gagnés après l'obtention de son diplôme. Le personnel de l'Ombudsman s'est entretenu avec des représentants du RAFEO, ce qui les a amenés à découvrir des renseignements dans le dossier de l'étudiante qui ne correspondaient pas à leur décision. Ils ont procédé à une évaluation supplémentaire et ont déterminé que cette étudiante avait droit à une subvention et qu'elle recevrait 7 880 \$. Ils ont aussi levé une condition qui l'aurait privée du financement du RAFEO pendant trois années de plus.



Enfants et jeunes : Soirée pyjama

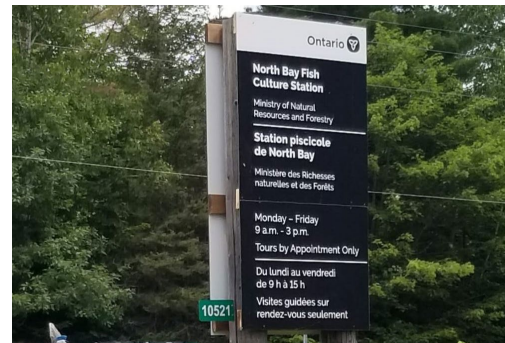


Une adolescente de 16 ans, qui vivait dans un foyer d'accueil, nous a demandé notre aide, car elle avait été invitée à passer la nuit chez une amie, mais son agence de placement en famille d'accueil avait refusé sa demande, en invoquant les restrictions dues à la COVID-19. L'adolescente nous a dit que la travailleuse sociale de sa société d'aide à l'enfance ne répondait pas à ses appels pour

discuter plus avant de la question. Notre Unité des enfants et des jeunes a pris contact avec la travailleuse sociale et lui a parlé des préoccupations de l'adolescente, soulignant que la soirée pyjama avait été approuvée par les parents de son amie. La travailleuse sociale a promis de faire un suivi avec l'adolescente, et après avoir examiné les directives relatives à la COVID-19, elle a approuvé la soirée pyjama.

Services en français : Histoire de pêche

Quand de nouveaux panneaux ont été installés à la station piscicole du ministère des Richesses naturelles à North Bay, certains résidents francophones ont remarqué quelque chose d'anormal – les panneaux étaient en anglais seulement. Des photos des panneaux ont circulé dans les médias sociaux et le journal local, et elles ont retenu l'attention du député provincial de la région. En réponse à une plainte, notre Unité des services en français a communiqué avec le Ministère, qui a rapidement reconnu que ses panneaux dans les stations piscicoles à North Bay et Sault Ste. Marie n'étaient pas bilingues. Mais comme toute bonne histoire de pêche, celle-ci a continué à prendre de l'ampleur : l'examen effectué par le Ministère l'a amené à découvrir un autre panneau unilingue, près d'Englehart. La semaine dernière, de nouveaux panneaux bilingues avaient été posés dans toutes ces stations. Le Ministère nous a fait savoir qu'il avait veillé à ce que les cartes et autres documents de chacune de ses neuf stations piscicoles existent en français et en anglais, et il a actualisé son site Web pour préciser que des visites en français peuvent être organisées dans les zones désignées.



Dans les nouvelles



Avez-vous vu les nouvelles à propos de notre Rapport annuel, paru le 30 juin?
Ne manquez pas ces articles et vidéo :

- [L'Ombudsman de l'Ontario a reçu plus de 6 000 plaintes de détenus](#) (Presse canadienne)
- [Rapport de l'Ombudsman de l'Ontario](#) (Le Droit)
- [Entrevue avec la nouvelle commissaire aux services en français](#) (#ONFR/TFO)

Le point sur nos enquêtes



Notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) mène actuellement deux grandes enquêtes systémiques :

[Surveillance des foyers de soins de longue durée durant la COVID-19](#) (ouverte le mois dernier) : Le recueil des preuves est en cours, et les enquêteurs de l'EISO ont commencé à effectuer des entrevues avec les parties prenantes et les plaignants.

[Retards à la Commission de la location immobilière](#) : Les enquêteurs de l'EISO examinent de nombreuses preuves documentaires et effectuent des entrevues.

Quiconque a des renseignements pertinents ou des questions sur ces enquêtes peut communiquer avec nous grâce à notre [formulaire de plainte en ligne](#), ou en nous envoyant un courriel à info@ombudsman.on.ca.

Énoncé de la Commissaire aux services en français sur la nouvelle Commission des soins de longue durée

Message de la Commissaire



Le 29 juillet, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a salué la création de la nouvelle Commission indépendante chargée d'enquêter sur les soins de longue durée et la COVID-19, tout en l'exhortant à prendre en compte les enjeux touchant les francophones. Elle a également soulevé ses préoccupations au sujet du fait « que le mandat permette à la Commission de publier un rapport dans une seule langue » et a demandé à ce « que le gouvernement communique explicitement ses attentes concernant l'offre de services en français à la Commission ».

[Lisez l'énoncé complet de la Commissaire Burke](#)

Des emplois, encore des emplois, toujours des emplois



Vous souhaitez travailler avec nous? Nous continuons de recruter des enquêteurs et

des agents de règlement préventif, et nous avons récemment affiché de nouvelles offres d'emploi :

- [Gestionnaire, Enquêtes et Règlement préventif, Unité des services en français](#)
- [Avocat\(e\)-conseil \(bilingue\)](#)
- [Avocat\(e\)-conseil](#)
- [Analyste des politiques et des enjeux \(bilingue\), Unité des services en français](#)
- [Stagiaire en droit \(2021-2022\)](#)

Consultez tous nos postes vacants dans la section [Carrières](#) de notre site Web.

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](#).