

Une nouvelle année scolaire, de nouvelles vidéos, de nouveaux règlements de cas et des offres d'emploi.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- Rentrée scolaire : Comment l'Ombudsman peut aider à régler les plaintes au sujet de l'éducation
- Regardez les nouvelles vidéos de questions-réponses de la Commissaire aux services en français
- Règlements de cas récents
- Nous recrutons : Voyez nos offres récentes

**Des questions sur le retour à l'école ?
Comment nous pouvons vous aider**



Jamais nous n'avons vécu une telle rentrée scolaire, et ceci est bien sûr dû à la pandémie de COVID-19 qui sévit. Les élèves et leurs familles s'inquiètent et ont des questions sur presque tous les aspects de la situation, du transport en autobus au nombre d'élèves par classe, et de la ventilation des salles aux options d'apprentissage en ligne.

Comme il le fait depuis que l'état d'urgence a été déclaré dans la province à la mi-mars, notre Bureau continue de travailler (à distance) pour vous aider à trouver des réponses à ces questions. Le personnel de l'Ombudsman peut vous mettre en contact avec les fonctionnaires compétents, vous orienter vers les plans et les conseils les plus récents du ministère de l'Éducation, des conseils scolaires et des autorités de santé publique, ainsi que vers les mécanismes de plaintes existants.

De plus, nous suivons les tendances des plaintes, signalons les problèmes urgents et recherchons attentivement les moyens d'exercer notre rôle de chien de garde indépendant et impartial, affirme l'Ombudsman Paul Dubé.

« Au début de chaque année scolaire, nous sommes informés de problèmes administratifs et de lacunes dans tous les domaines, du transport en autobus aux programmes scolaires », a déclaré l'Ombudsman. « Cette année, nous savons que les conseils scolaires et les familles sont confrontés à des pressions extraordinaires pour répondre aux besoins qu'ont les élèves de retourner en classe et à la nécessité pour toutes et tous d'être en sécurité. Comme toujours, notre Bureau sera prêt à aider toutes les parties à régler ces problèmes administratifs. »

Il est important de savoir ce que l'Ombudsman fait et ne fait pas, a ajouté M. Dubé : notre Bureau n'intervient PAS dans les questions de politique gouvernementale générale, ni dans les plaintes concernant des politiciens ou des syndicats. Notre rôle est de régler les problèmes individuels et systémiques quand la conduite administrative d'organismes du secteur public, comme les conseils scolaires, s'avère injuste, discriminatoire, contraire à la loi ou erronée.

« Les problèmes locaux sont toujours mieux résolus au niveau local, et notre personnel est expert dans la mise en relation des personnes avec les fonctionnaires compétents – et dans le suivi à faire pour faire entendre leurs préoccupations », a-t-il déclaré. « Nous avons la solide réputation de promouvoir la transparence et la responsabilisation dans les conseils scolaires et d'obtenir des résultats, presque toujours sans avoir à effectuer d'enquête officielle. »

En fait, durant les (presque) cinq années qui se sont écoulées depuis que le mandat de

L'Ombudsman a été élargi aux conseils scolaires – le 1er septembre 2015 – nous avons réglé plus de 4 000 plaintes au sujet de ces organismes. Les sujets de plaintes les plus fréquents sont le transport, l'éducation de l'enfance en difficulté, les admissions aux programmes et la sécurité des élèves.

L'Ombudsman a mené deux enquêtes officielles sur des conseils scolaires depuis 2015. Elles concernaient une [grave pénurie d'autobus à Toronto](#) et une [fermeture d'école controversée à North Bay](#). Dans les deux cas, les conseils scolaires ont accepté toutes ses recommandations.

« Nous savons combien il est important pour les éducateurs, les parents et les élèves de tous les niveaux de reprendre les cours cette année aussi aisément que possible, en toute sécurité, et nous ferons tout notre possible en tant que chien de garde impartial et indépendant pour y contribuer », a dit M. Dubé. Les plaintes sur les conseils scolaires (ou tout autre organisme relevant de notre compétence) peuvent être déposées [en ligne](#) ou par [courrier électronique](#).

En savoir plus sur les [cas de conseils scolaires](#) que nous avons traités depuis 2015

Vous étudiez à l'université ou au collège ? Nous pouvons vous aider aussi. [En savoir plus sur la manière dont nous réglons les plaintes sur l'enseignement supérieur](#).

Série vidéo : La Commissaire aux services en français répond à vos questions



Ce mois-ci, la Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe, Kelly Burke, a lancé une série de courtes vidéos intitulée « [La Minute de la Commissaire](#) » pour répondre aux questions fréquemment posées quant à son rôle et au travail de notre Unité des services en français.

Les francophones et les francophiles sont invités à envoyer leurs questions via nos médias sociaux ou par courriel au plus tard le vendredi de chaque semaine, et de nouvelles vidéos sont mises en ligne le lundi. Nos messages sur les médias sociaux peuvent être partagés avec le hashtag **#MinuteDeLaCommissaire**.

Voici les sujets que nous avons traités jusqu'à présent :

- Pourquoi porter plainte ? Que signifie « dernier recours » ?
- Quel est l'avantage d'être dans un bureau d'Ombudsman ? Avez-vous votre autonomie ?
- Qu'est-ce qui se passe lorsque vous recevez une plainte ? Combien de temps faut-il pour résoudre une plainte ?
- Quelle est votre vision, et quel est votre rôle ?

Toutes les vidéos sont sous-titrées en français et en anglais. Regardez-les toutes [ici](#).

Enfants et jeunes : Liaison avec les programmes en établissement



Le 25 et le 27 août, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a organisé des présentations virtuelles pour plus de 25 employés d'un important programme en établissement agréé pour aider les jeunes qui ont diverses difficultés émotionnelles et comportementales. Les présentations ont porté sur la façon dont nous pouvons travailler en collaboration avec eux pour aider à résoudre les problèmes et les plaintes que les jeunes peuvent avoir quant à leurs droits, leur traitement ou leur placement en établissement.

Les fournisseurs de services sont invités à contacter notre Unité des enfants et des jeunes s'ils veulent demander une présentation virtuelle pour leur personnel et les jeunes de leur résidence. Envoyez-nous un courriel à cy-ej@ombudsman.on.ca, ou laissez-nous un message vocal au 1-800-263-2841.

Comment nous pouvons aider : Cas sélectionnés

Éducation : Droit à un examen

Nous avons aidé une mère qui n'avait pas obtenu un recours au comité d'identification, de

placement et de révision (CIPR) pour évaluer les aptitudes de sa fille, en maternelle. Elle avait été informée que le conseil scolaire n'avait pas de CIPR avant la 3e année. Nous avons souligné au conseil scolaire qu'en vertu de la Loi sur l'éducation, il n'avait pas le droit de refuser la demande d'un parent pour un CIPR. Le conseil scolaire a reconnu son erreur et a pris des mesures pour préciser les extraits pertinents de la loi à ses administrateurs.

Éducation : Plus un prêt

Après avoir été blessé et hospitalisé, un étudiant de niveau collégial n'a pas pu terminer son cours d'une durée d'une année, et le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) a converti sa subvention de 15 000 \$ en prêt. L'étudiant a sollicité notre aide pour demander au RAFEO de reconvertir ce prêt en subvention, pour qu'il puisse demander un financement supplémentaire afin de reprendre ses études. Nous avons déterminé qu'il pouvait demander un examen officiel de son cas et expliquer ses circonstances atténuantes, ce qu'il a fait. Par voie de conséquence, le RAFEO a accepté de reconvertir le prêt en subvention.

Enfants et jeunes : Appel au secours

Une adolescente de 15 ans nous a envoyé un courriel nous disant qu'elle était victime d'agressions physiques et verbales de la part de sa mère, et qu'elle avait commencé à s'automutiler et avait même tenté de se suicider. Notre Unité des enfants et des jeunes l'a mise en contact avec une société d'aide à l'enfance et la ligne d'aide téléphonique Jeunesse J'écoute. Nous avons communiqué de nouveau avec elle quelques jours plus tard et elle nous a dit que la société d'aide à l'enfance lui avait rendu visite et que la situation avait commencé à s'améliorer à la maison.

Services en français : Le message en français suit

Avec la pandémie et la nécessité de travailler de la maison, l'usage des lignes de téléconférences s'est accru dans les organisations. L'Unité des services en français a reçu une plainte concernant le message d'accueil enregistré et les consignes de connexion à l'une des lignes de téléconférence de la Fonction publique de l'Ontario, parce qu'ils étaient en anglais uniquement. Nous avons contacté le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui fournit les prestations de technologie de l'information aux différents ministères. La plainte a été résolue en une semaine, le message de la ligne de téléconférence concernée étant passé en mode bilingue. Depuis lors, toutes les lignes de téléconférence de la fonction publique de l'Ontario sont bilingues anglais-français.

**Joignez-vous à notre équipe :
Offres d'emploi**



Nous continuons à recruter du nouveau personnel. Voyez tous nos postes vacants à la partie Carrières de notre site Web.

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

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](#).