

Instaurer l'équité de A à Z, protéger les droits des enfants, prochaine parution du Rapport annuel de la Commissaire aux Services en français et plus encore dans notre bulletin de novembre.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)

Logo du bulletin Le chien de garde



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- **[L'équité en tête](#)**
- **[Protéger les droits des enfants](#)**
- **[Rapport annuel de la Commissaire aux Services en français – à paraître bientôt!](#)**
- **[Partager des pratiques exemplaires](#)**
- **[Comment nous avons aidé ce mois-ci](#)**
- **[Joignez-vous à notre équipe](#)**

L'ÉQUITÉ EN TÊTE : Aider les organismes publics à instaurer l'équité de A à Z

Image d'un surligneur cochant des cases sur un formulaire



Comment les organismes publics peuvent-ils veiller à fournir des programmes et des services de manière juste et raisonnable? La première étape consiste à instaurer l'équité dès le départ, en concevant des systèmes qui favorisent l'équité dans la prise de décisions et la prestation de services.

L'équité en tête est un guide d'autoévaluation élaboré par les ombudsmen provinciaux et territoriaux du Canada, dont notre Bureau, dans le but d'aider les organismes publics à évaluer l'équité de leurs procédures, programmes ou politiques.

« En élaborant ce guide, nous espérons que les organismes publics porteront un regard critique sur les systèmes et les politiques en place et cerneront toute lacune en matière d'équité qui les empêche de faire preuve d'ouverture et de responsabilisation », a déclaré l'Ombudsman Paul Dubé.

Ce guide, [à télécharger à partir de notre site Web](#), souligne l'importance d'offrir des programmes et des services de manière équitable afin d'améliorer la responsabilisation, de réduire les plaintes et de régler les problèmes plus rapidement et plus efficacement.

« Un organisme public qui souscrit à l'équité administrative bénéficie généralement d'une plus grande confiance de la part du public pour lequel il travaille », a dit M. Dubé, « et peut même susciter moins de plaintes au sujet de ses services. »

Cliquez ici [pour en savoir plus sur le guide L'équité en tête](#).

ENFANTS ET JEUNES : **Reconnaître l'engagement du Canada – et de** **l'Ontario – à faire respecter les droits des** **enfants**

Photo d'un groupe d'enfants



Chaque année, la [Journée nationale de l'enfant](#) est célébrée le 20 novembre et offre à toutes et tous une occasion importante de promouvoir et de mieux faire connaître les droits des jeunes.

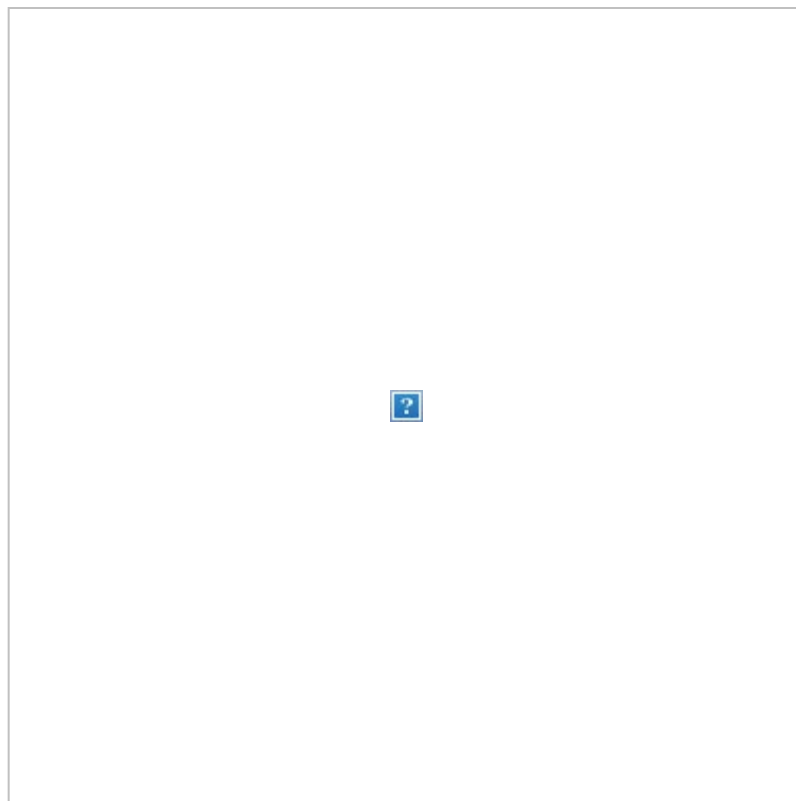
Dans notre travail au sein du secteur des services pour les enfants et les jeunes, et auprès des jeunes pris en charge, nous nous concentrons sur les droits des jeunes à se faire entendre, à être protégé(e)s des préjudices, à obtenir que leurs besoins fondamentaux soient comblés et à pouvoir réaliser pleinement leur potentiel.

À partir de ces critères, et de quelques autres, nous pouvons déterminer si les jeunes sont traité(e)s équitablement par celles et ceux qui sont en mesure de leur fournir des soins et de prendre des décisions qui touchent leur vie.

En Ontario, les droits des jeunes pris en charge sont énumérés dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Avec notre brochure « [Connais tes droits pendant la prise en charge](#) », nous avons créé une ressource facile à consulter, qui résume ces droits. Nous encourageons tout le monde à utiliser cette ressource lors des discussions avec les jeunes sur les raisons pour lesquelles ces droits s'avèrent importants.

Si vous, ou un(e) jeune, avez des questions sur son placement ou ses droits durant une prise en charge, ou si vous avez des inquiétudes au sujet de l'équité de traitement, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous aider.

Une nouvelle ressource vidéo adaptée aux jeunes enfants



L'utilisation des communications numériques ayant augmenté au cours des derniers mois, les fournisseurs de services ont eu de plus en plus recours à nos ressources vidéo pour mieux communiquer avec les jeunes sur leurs droits et sur la façon dont notre Bureau peut les aider.

Sachant que certains fournisseurs de services doivent communiquer avec de très jeunes enfants au sujet de ce qu'ils devraient savoir sur notre Bureau, [nous avons conçu une vidéo pour les jeunes enfants](#) – tout en veillant aux besoins d'accessibilité des jeunes qui ont un handicap visuel ou des difficultés d'apprentissage.

Êtes-vous chargé d'informer des enfant de leurs droits et de les renseigner sur notre Bureau? Nous vous encourageons à regarder [notre nouvelle vidéo](#), qui explique comment nous pouvons aider les plaignants, même les plus jeunes!

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : Assurer la surveillance

Une femme qui s'inquiétait pour la santé et la sécurité d'une jeune membre de sa parenté s'est plainte auprès de nous que la société locale d'aide à l'enfance (SAE) n'avait « rien fait » pour répondre à ses préoccupations. [Découvrez comment nous l'avons aidée.](#)

[Tout le monde a le devoir de faire rapport.](#) Si vous avez raisonnablement des motifs de soupçonner qu'un(e) enfant est maltraité(e) ou négligé(e) – et pourrait avoir besoin de protection – contactez votre société locale d'aide à l'enfance.

[SERVICES EN FRANÇAIS :](#) [Prochaine parution du Rapport annuel](#)

Le premier rapport de la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, pour la période du 1er mai 2019 au 30 septembre 2020, paraîtra dans les prochaines semaines. Il souligne le travail de notre Unité des services en français et inclut les recommandations de la Commissaire pour améliorer les services en français, partout en Ontario. Ne manquez pas nos annonces dans les médias sociaux pour savoir comment assister (virtuellement) au dévoilement de ce rapport!

N'oubliez pas qu'il est facile de porter plainte auprès de nous : Contactez-nous au 1 866 246-5262 ou 416-847-1515 ou sur [notre site Web](#).

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : Vous avez le choix

Nous avons reçu deux plaintes de personnes qui voulaient réserver un test de conduite en appelant la ligne générale de Test au Volant. Elles s'étaient trouvées obligées d'écouter un message de 90 secondes en anglais seulement. [Découvrez comment nous les avons aidées.](#)

Photo d'un individu utilisant son cellulaire



Et la gagnante est...



Notre Bureau a le plaisir d'annoncer que Laura Pettigrew, avocate générale de notre Bureau, est corécipiendaire de la médaille de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators (SOAR) de cette année.

Cette médaille est la plus haute distinction de la SOAR, et elle est décernée aux personnes qui ont apporté une importante contribution et démontré leur engagement envers le secteur de la justice administrative.

Mme Pettigrew codirige l'équipe des Services juridiques de l'Ombudsman et elle est membre de notre équipe de haute direction. Elle a participé à de nombreuses enquêtes systémiques de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, collabore activement à la rédaction des rapports de l'Ombudsman, et a organisé des formations partout dans le monde sur des sujets tels que les enquêtes en matière d'administration et de surveillance, et la rédaction des rapports.

« La passion de Laura pour le droit administratif est unique, et elle incarne les principes d'équité

et de transparence », a déclaré l'Ombudsman Paul Dubé. « Ses connaissances, son expérience et ses contributions à des travaux qui ont favorisé l'accès à la justice et l'amélioration de la gouvernance en Ontario pendant des décennies méritent d'être reconnues et célébrées. »

Félicitations, Laura!

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT

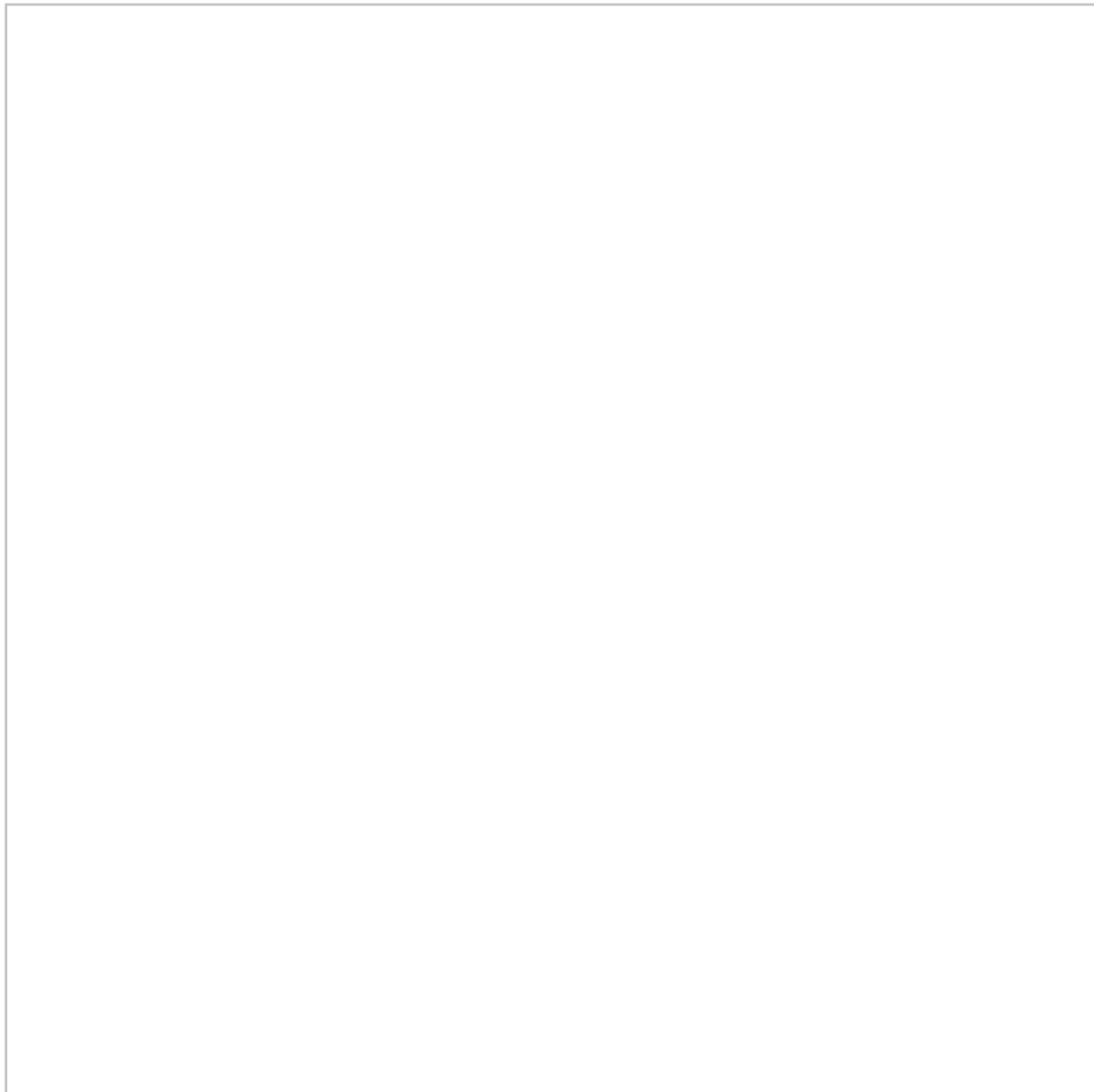
La connexion des ombudsmen : Partager des stratégies partout dans le pays et autour du monde

Dans le cadre d'une série de webinaires mensuels organisés avec le concours du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, le personnel de bureaux d'ombudsmen provinciaux et territoriaux s'est réuni pour discuter des principales enquêtes, des défis et des possibilités qui se présentent pour chacune des instances.

Au début de ce mois, notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) s'est entretenue avec plus de 150 membres du personnel de différents ombudsmen d'un peu partout au pays, qu'elle a guidés dans deux de nos enquêtes en cours.

La première, qui porte sur les arriérés à la Commission de la location immobilière de l'Ontario, a commencé en janvier 2020, avant la fermeture imposée par la pandémie de COVID-19 en Ontario. La seconde a été ouverte en juin 2020, à la suite des graves inquiétudes suscitées par les cas de COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée de la province. Durant le webinaire, des membres de l'EISO a discuté des défis que pose la tenue d'une enquête dans le contexte d'une urgence mondiale. Les deux enquêtes en sont encore au stade du recueil des preuves et des entrevues.

Récemment, l'Ombudsman Paul Dubé s'est également exprimé lors d'un [webinaire international](#) (en anglais) organisé par l'Institut International de l'Ombudsman et l'Ombudsman d'Israël. Il a parlé du travail accompli par notre Bureau pour s'adapter à la nouvelle réalité de la pandémie de COVID-19, et de la façon dont nous continuons à aider les Ontariennes et les Ontariens à régler des plaintes concernant le gouvernement et le secteur public.



Relever la barre des services pour les jeunes pris en charge

Le 24 novembre, l'Ombudsman Paul Dubé et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, Diana Cooke, ont rencontré virtuellement les membres de l'Association du Barreau de l'Ontario pour discuter du mandat de l'Unité, de son approche et des types de plaintes reçues jusqu'à présent.

Soulignant l'objectif que se donne l'Unité d'améliorer les services pour les jeunes et leur famille ainsi que leurs expériences avec le système de protection de l'enfance de l'Ontario, en leur garantissant un traitement équitable, les deux présentateurs ont également explicité le cadre de travail « [L'équité en tête](#) » de l'Ombudsman.

Pour en savoir plus sur notre travail en matière d'équité, ou sur notre Bureau en général, nous encourageons les fournisseurs de services à nous contacter directement et à demander une séance d'information cy-ej@ombudsman.on.ca

Affaires municipales

Le 9 novembre, l'avocate générale Laura Pettigrew a participé à une série de webinaires organisés par la Municipal Internal Auditors Association. Au cours de sa session, Mme Pettigrew a communiqué les conclusions et les recommandations de deux de nos rapports d'enquête,

[Règlement-Surprise](#) et [Un coup monté de l'intérieur](#). Le premier a examiné la transparence de l'application des règlements dans le Canton de St. Clair et le Comté de Lambton; le second s'est penché sur les pratiques d'embauche dans la Municipalité régionale de Niagara.

Des retraités qui souhaitent s'informer

La Commissaire aux services en français Kelly Burke a présenté le travail de son Bureau et son travail aux membres de [Retraite en Action](#), une association de retraité(e)s d'Ottawa et de sa région, par visioconférence, le 26 novembre. La session de questions-réponses a été pour elles et eux l'occasion d'en savoir plus sur ce qu'on peut faire pour les aider, lorsqu'ils et elles sont confronté(e)s à un manque d'accès au français dans leur vie quotidienne.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : À votre service

Un propriétaire de petite entreprise nous a contactés, car il n'avait pas réussi à mettre à jour les renseignements joints à son permis d'entreprise, par l'entremise de ServiceOntario, malgré plusieurs tentatives. [Découvrez comment nous avons résolu ce cas.](#)

Des plaintes? Des questions? Contactez-nous au téléphone au 1-800-263-1830 ou sur [notre site Web](#).

[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](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif, Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif](#)
- [Stagiaire en droit pour l'été](#)

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](#).