

Le point sur les plaintes de la COVID-19, nouveaux rapports municipaux, Q-R sur les Services en français, et plus dans ce bulletin de janvier

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)

Bannière du bulletin Le chien de garde



Dans le bulletin de ce mois-ci :

- **[COVID-19 : plus de 2 000 plaintes](#)**
- **[La Commissaire aux services en français parle de sa première année en fonction](#)**
- **[Qui a enfreint les règles? Nos dernières enquêtes sur les réunions à huis clos](#)**
- **[Comment nous avons aidé ce mois-ci](#)**
- **[Joignez-vous à notre équipe : Offres d'emploi](#)**

Enjeux liés à la pandémie : Notre aide aux Ontarien(ne)s pour plus de 2 000 plaintes sur la COVID

Une personne portant un masque médical, assise dans un bus



Le début d'une nouvelle année est généralement un moment propice pour se tourner vers l'avenir, mais en 2021, la pandémie de COVID-19 et les mesures de confinement qui ont dominé l'année 2020 continuent de poser d'immenses défis aux Ontarien(ne)s et à leurs services publics. Depuis février 2020, notre Bureau a reçu plus de 2 000 plaintes liées spécifiquement à la pandémie (sur un total de presque 18 000 plaintes).

Voici certains des sujets de plaintes les plus courants :

- Confusion face aux restrictions gouvernementales et aux directives de santé publique, comme l'ordre provincial récent de rester à domicile et la définition du travail « essentiel » (ainsi que des retards dans la communication de cette information en français, tout comme en anglais).
- Manque d'accès aux programmes ou aux services gouvernementaux, comme les prestations d'urgence ou les indemnités de pandémie.
- Répercussions des décisions gouvernementales ou des changements de politiques,

comme la suspension temporaire des expulsions ou la limitation de l'approvisionnement en médicaments.

- Inquiétudes quant à l'impact de la pandémie sur le fonctionnement des foyers de soins de longue durée et des hôpitaux.

Souvent, notre personnel aide les gens à naviguer dans une infosphère en constante évolution sur le financement, les ressources ou les directives liés à la pandémie. Si jamais la question ne relève pas de notre compétence, notre personnel oriente vers quelqu'un qui peut aider. Dans d'autres cas, notre intervention incite des organismes à communiquer des renseignements plus clairs ou à améliorer leur service à la clientèle.

« Les plaintes que nous avons reçues tout au long de la pandémie montrent combien il est important d'exercer une surveillance indépendante sur les services publics », déclare l'Ombudsman Paul Dubé. « Tout en travaillant à distance depuis la mi-mars, notre personnel a pu agir en collaboration avec les organismes du secteur public pour s'assurer que les gens obtiennent les services et les renseignements dont ils ont besoin. »

Deux des domaines les plus visés par les plaintes – les retards à la [Commission de la location immobilière](#) et la surveillance des [foyers de soins de longue durée](#) – font également l'objet d'enquêtes systémiques actuellement menées par notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. Les entrevues et le recueil des preuves se poursuivent pour ces deux enquêtes, tandis que notre personnel aide également les personnes concernées par ces questions, au cas par cas.

Nous continuons à prendre les appels et à régler les problèmes pour certaines des populations les plus vulnérables de l'Ontario, ce qui comprend les détenu(e)s des établissements correctionnels provinciaux ainsi que les enfants et les jeunes pris(es) en charge, a ajouté l'Ombudsman.

Contactez-nous grâce à notre formulaire de plainte en ligne

Vous avez besoin d'une aide autre que celle que notre Bureau peut vous fournir? Voici quelques ressources supplémentaires :

- [Renseignements sur la COVID-19 du gouvernement de l'Ontario](#)
- [Santé publique Ontario](#)
- [ConnexOntario](#) donne des renseignements gratuits sur la santé, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine
- [211 Ontario](#) est une ligne d'assistance téléphonique gratuite qui met les gens en contact avec les services sociaux et communautaires de leur région, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, dans 150 langues
- [Jeunesse, J'écoute](#) donne des conseils gratuits et confidentiels en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, au téléphone et par texto aux jeunes partout au Canada, en anglais et en français
- [Services de crises du Canada](#) : Ce réseau national de services de détresse, de crise et de prévention du suicide a une ligne téléphonique sans frais, ouverte 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine

[Services en français : La Commissaire Kelly Burke encourage la communauté à participer lors d'une allocution au Club canadien](#)



En fonction depuis une année et un premier rapport annuel inaugural : voici deux raisons pour le [Club canadien de Toronto](#) d'inviter la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, à donner le coup d'envoi de sa série d'événements 2021. L'événement virtuel en direct était animé par Benjamin Vachet, journaliste à ONFR+, et a inclus des questions du public.

La Commissaire Burke a évoqué ses récentes [recommandations](#) au gouvernement de l'Ontario en vue d'améliorer les services en français, soulignant la nécessité de planifier pour garantir l'équivalence des communications publiques en français et en anglais –sans délai, s'il vous plaît. Citant de récentes préoccupations quant aux lacunes et aux retards dans la diffusion en français d'annonces importantes sur la COVID-19, Mme Burke a réitéré le message de son rapport de décembre : la planification de services équivalents, sans délai, est d'autant plus importante en temps de crise.

Durant cet événement en direct, auquel plus de 160 personnes s'étaient inscrites, la Commissaire a également expliqué comment les plaintes du public constituent le fondement du travail de notre Bureau, et elle a encouragé les participant(e)s à nous contacter s'ils constatent un manque de services gouvernementaux en français. Elle a répondu à des questions sur de très nombreux sujets, dont l'éducation, l'immigration, la constitution d'une main-d'œuvre bilingue et la modernisation de la *Loi sur les services en français*.

Regardez l'enregistrement de cet événement ici (en français uniquement)

Ouvert à la discussion : Enquêtes récentes sur des réunions municipales



L'Ombudsman a publié plusieurs nouveaux rapports sur des enquêtes concernant des réunions municipales à huis clos. Tous sont consultables dans notre [recueil en ligne](#). Dans quatre de nos sept derniers cas, il a constaté des infractions aux règles :

Le conseil de [Sables-Spanish River](#) n'a pas correctement informé le public que la séance publique d'une réunion se poursuivrait après une séance à huis clos, tandis que le conseil d'[Emo](#) n'a pas indiqué publiquement quelle question serait discutée à huis clos. Le conseil du [Canton de Johnson](#) a voté illégalement à huis clos, tandis que le comité de [Southgate](#) a enfreint son propre règlement en commençant une réunion avec plus de 30 minutes de retard.

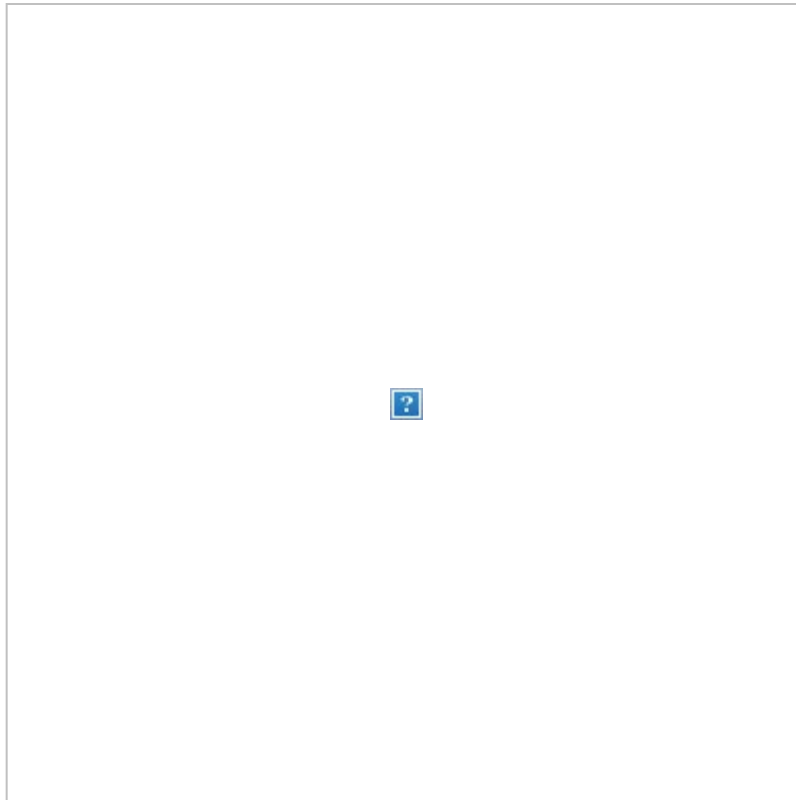
Toutefois, dans le cas de [Pickering](#) et dans celui de [Hamilton](#), l'Ombudsman n'a constaté

aucun problème – et pour [Stone Mills](#), il a conclu que le conseil n'avait pas enfreint les règles quand il s'était réuni en personne, étant donné que le public pouvait assister à cette réunion (tout en respectant la distanciation sociale).

Enfants et jeunes : Ressources en ligne pour les fournisseur(-euse)s de services aux enfants et aux jeunes

Pour que nous restions accessibles et attentifs aux besoins des enfants et des jeunes pris(es) en charge, et des personnes qui travaillent avec des jeunes vulnérables partout dans les services à l'enfance, notre Unité des enfants et des jeunes a créé [une collection de ressources numériques](#) à l'intention des fournisseur(-euse)s de services. Ces ressources peuvent être utilisées pour informer les jeunes pris(es) en charge de l'existence de notre Bureau, ainsi que de leurs droits, et pour leur faire savoir comment ils et elles peuvent nous contacter pour toute question ou préoccupation concernant leur prise en charge.

De plus, nous nous préparons à envoyer des brochures et des affiches imprimées aux fournisseur(-euse)s de services qui en feront la demande – et à faire une série de présentations virtuelles sur le travail de l'Unité des enfants et des jeunes. Si vous êtes intéressé(e) par cette documentation, ou par une présentation, ou si vous avez des questions, contactez-nous à cy-ej@ombudsman.on.ca ou au 1-800-263-2841.



Ici, là, et (virtuellement) partout

Image de plusieurs visages sur un écran d'ordinateur portable



Le 18 janvier, l'Ombudsman Paul Dubé s'est adressé en français à un groupe d'étudiant(e)s en première année de droit de à l'Université d'Ottawa. M. Dubé a parlé du travail de notre Bureau, de notre expertise dans le domaine du règlement des différends, et de l'importance d'une surveillance indépendante et impartiale sur le secteur public. Le 26 janvier, l'Ombudsman a participé une fois de plus à une soirée de mentorat organisée par le Forum des avocates de l'Association du Barreau de l'Ontario.

Le 21 janvier, Paul Sloan, gestionnaire des règlements préventifs, a fait une présentation virtuelle de notre travail aux membres du PROBUS Club, association de professionnels retraités et semi-retraités de Blue Mountain.

Vous aimeriez obtenir une présentation sur la façon dont nous prenons et réglons les plaintes à propos des organismes gouvernementaux et publics?

Contactez-nous : thewatchdog@ombudsman.on.ca.

**À venir, le 8 février : Une journée
dans la vie de l'Ombudsman de l'Ontario**



Le mois prochain, l'Ombudsman sera en vedette lors de l'émission *A Day in the Life*, animée par Fred Hacker (en anglais seulement). Présenté par le Centre culturel de Midland, ce programme a réalisé des entrevues avec plus de 100 Canadien(ne)s distingué(e)s. La vidéo de l'Ombudsman Paul Dubé, discutant de ses responsabilités quotidiennes en tant que chien de garde de l'Ontario, sera en ligne le 8 février ici : <https://midlandculturalcentre.com/ADayInTheLife>

Sommaires de cas

Continuez de rouler

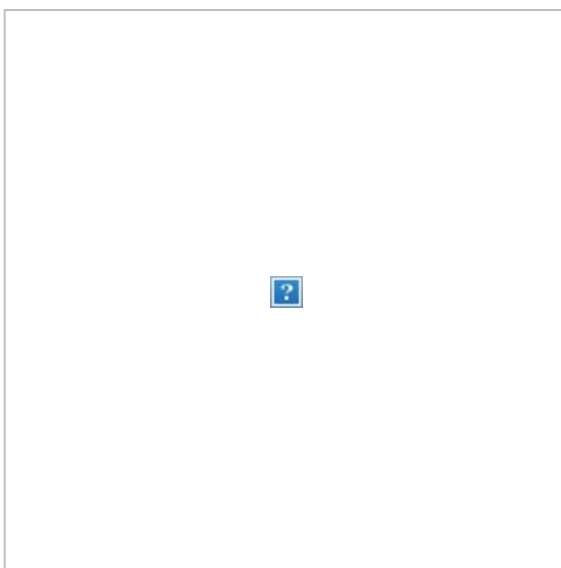
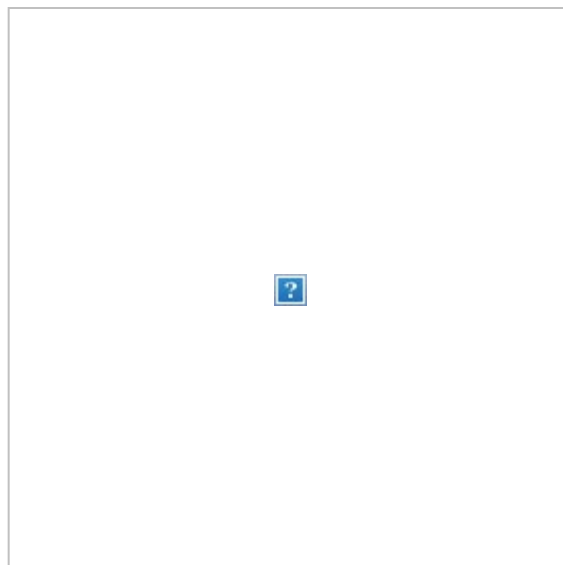
Un chauffeur de camion qui traverse la frontière canado-américaine chaque semaine, en tant que travailleur essentiel, s'est plaint auprès de nous qu'un centre de ServiceOntario ne le laissait pas entrer sur les lieux et a exigé qu'il s'auto-isole pendant 14 jours parce qu'il venait de traverser la



frontière. [En savoir plus.](#)

Échec de courriel

Après avoir demandé des renseignements au ministère de la Santé en français, et avoir reçu des réponses en anglais à deux reprises, un journaliste francophone s'est plaint auprès de notre Bureau. [Découvrez comment nous avons résolu cette plainte.](#)



Le bon équilibre

Un jeune de 16 ans s'est plaint auprès de nous que le personnel de son foyer de groupe l'avait menacé de verrouiller le réfrigérateur, parce qu'il s'était servi de nuit quand il avait faim. [Lire la suite.](#)

Joignez-vous à notre équipe : Offres d'emploi



Vous souhaitez travailler avec nous?

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

- [Agent\(e\) des communications, Unité des services en français](#)
- [Agent de règlement préventif](#)
- [Agent de règlement préventif, Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Avocat-conseil](#)

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 © 2021 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](#).