

Questions-réponses avec l'Ombudsman, connexion avec les futurs travailleurs de la protection de l'enfance, bienvenue aux stagiaires OLIP et bien plus

[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 :

- **[Questions-réponses avec Paul Dubé : « Il reste tant de travail à faire »](#)**
- **[Bienvenue aux stagiaires 2020-2021 de l'Assemblée législative de l'Ontario \(virtuellement!\)](#)**
- **[Connexion avec les futurs travailleurs de la protection de l'enfance](#)**
- **[Comment nous avons aidé](#)**
- **[Joignez-vous à notre équipe!](#)**

Questions-réponses avec Paul Dubé : « Il reste tant de travail à faire »

Capture d'écran de l'émission *A Day in the Life* avec l'Ombudsman Paul Dubé



Dans sa première entrevue avec les médias depuis qu'il a été nommé pour un second mandat de cinq ans, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé s'est entretenu avec Fred Hacker dans le cadre de son émission *A Day in the Life* (en anglais seulement), qui a été diffusée ce mois-ci sur Rogers TV. Tous deux ont discuté des réalisations de l'Ombudsman et de son cheminement vers ce qu'il appelle « la meilleure profession au monde ». Voici quelques extraits sélectionnés de leur conversation d'une heure. [Regardez l'émission complète ici.](#)

Une expérience de travail formatrice pendant les études universitaires : « [Travailler dans le secteur des services] vous apprend comment vous voulez être traité. Mon chef [dans un bar d'Ottawa] me disait : “J'apprécie ton travail, et je pense que si tu le faisais de cette façon, tu aurais de meilleurs résultats – mais merci, continue à faire un bon travail.” Par la suite, je me suis rendu compte qu'il me corrigeait, en fait. Mais je me suis retrouvé à travailler plus fort pour mériter ce “merci” à la fin de la soirée. »

Siéger à la Commission du travail et de l'emploi du Nouveau-Brunswick : « J'ai

toujours été passionné par le droit administratif. Quand j'étais en faculté de droit, je pensais que c'était la matière la plus fascinante – j'étais un peu un nerd, je crois. [Dans ce rôle], je mettais vraiment l'équité procédurale en pratique, j'apprenais à écouter les deux côtés d'un argument et j'utilisais ce vieil adage : "Peu importe la finesse de vos crêpes, elles ont toujours deux côtés." »

Le rôle de l'Ombudsman : « Un ombudsman a pour rôle d'améliorer la gouvernance en promouvant la transparence, la responsabilisation, l'équité et le respect des droits. Il offre gratuitement un recours aux citoyennes et citoyens qui ont le sentiment d'être traités injustement. Obtenez-vous les services et les avantages auxquels vous avez droit? C'est le genre de questions pour lesquelles nous recevons des plaintes et que nous essayons de régler, et si nous ne leur trouvons pas de solution, nous pouvons mener des enquêtes et faire des recommandations. »

Pourquoi les recommandations de l'Ombudsman sont acceptées : « Nous exerçons une persuasion morale, nos recommandations ne sont donc pas contraignantes, et pourtant elles sont presque toujours adoptées – et la raison, c'est notre méthodologie. Nous rassemblons des preuves irréfutables; nous faisons des récits convaincants qui illustrent l'impact d'un problème; nous employons un processus d'enquête approfondi mais équitable; nous présentons des recommandations réalisables et nous les faisons connaître largement. Il est donc très difficile pour un organisme public raisonnable de ne pas accepter nos recommandations. »

Les rapports avec les responsables du secteur public : « La plupart des fonctionnaires veulent faire un bon travail – c'est ce que j'ai constaté. Mais ils sont parfois gênés par les procédures, les systèmes, les règles qu'ils doivent suivre. Il arrive que les règles et les procédures entraînent des injustices – et c'est alors que nous intervenons. »

Comment s'est faite la transition au travail à distance pendant la pandémie de COVID-19 : « Ça nous a posé tout un défi. Comme tout le monde, le 16 mars 2020, nous avons appris que l'état d'urgence était déclaré et que nous devions travailler à distance. Le mérite revient à mon équipe; j'ai une équipe fantastique, qui a réussi à faire la transition. Nous avons veillé à ce que tout le personnel dispose d'ordinateurs portables, de moniteurs et de casques d'écoute. À mon avis, nous avons plutôt bien réussi à maintenir un bon niveau d'efficacité. Ce n'est pas la même chose que d'être dans une même pièce avec quelqu'un, surtout quand on essaie de nouer des relations et de communiquer avec de nouveaux groupes d'intervenants. Mais nous en tirons le meilleur parti possible. Je dois dire que le plus grand défi au début a été celui des détenus des établissements correctionnels, qui ne pouvaient pas nous joindre aussi facilement qu'avant parce que nous n'étions plus au bureau pour répondre à notre ligne 1-800 et nous ne pouvions plus recevoir de courrier. Mais nous avons trouvé des solutions, en particulier en installant cinq nouvelles lignes sans frais qui permettent de joindre directement notre personnel travaillant à domicile. »

L'enquête en cours sur la surveillance des soins de longue durée en Ontario pendant la pandémie : « Quand j'ai lu ce que les Forces armées canadiennes avaient observé lorsqu'elles avaient été appelées dans des foyers de soins de longue durée en Ontario, je me suis dit que je devais agir. Même si nous n'avons pas directement juridiction [sur les foyers de soins de longue durée], nous sommes en droit d'exercer notre surveillance sur les ministères qui les supervisent. Nous devons mettre à contribution nos compétences, notre expertise, pour proposer des solutions, et c'est de là qu'est née l'enquête en cours. »

[Regardez l'émission complète](#)

Bienvenue aux stagiaires 2020-2021 de l'Assemblée législative de l'Ontario (virtuellement!)



Le 12 février, l'Ombudsman Paul Dubé a rencontré (virtuellement) les stagiaires 2020-2021 de l'Assemblée législative de l'Ontario. Lors de cette rencontre, l'Ombudsman a discuté du rôle de son Bureau dans la responsabilisation du secteur public provincial, et de la manière dont ses recommandations améliorent la gouvernance dans la province. Les stagiaires de l'ALO ont également partagé leurs points de vue à propos de la surveillance sur le gouvernement, lors d'une vive discussion sur les défis qui se posent à un bureau indépendant.

Le Programme de stage de l'Assemblée législative de l'Ontario est un programme de 10 mois, non partisan, qui donne aux récents diplômés des universités canadiennes l'occasion de travailler avec des députés provinciaux.

Connexion avec les futurs travailleurs

de la protection de l'enfance



Le 11 février, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a fait une présentation virtuelle aux étudiants du cours **Pathways to Child Welfare** de l'Université McMaster. Le concept d'« équité » a beaucoup fait l'objet de la discussion en classe.

Les étudiants – dont certains travaillaient déjà sur le terrain – ont pris connaissance de quelques-uns de nos cas récemment résolus, dont celui où des policiers ont été appelés par une société d'aide à l'enfance pour [transporter une jeune racialisée, âgée de 13 ans, vers un nouveau foyer de groupe](#). Les policiers l'ont menottée et l'ont mise à l'arrière d'un véhicule de police (voir d'autres cas sélectionnés sur les enfants et les jeunes [ici](#)).

Les étudiants ont aussi discuté des défis persistants que la COVID-19 pose pour répondre aux besoins des jeunes pris en charge, alors que dans l'idéal la pandémie ne devrait pas servir de justification à toutes les décisions des fournisseurs de services.

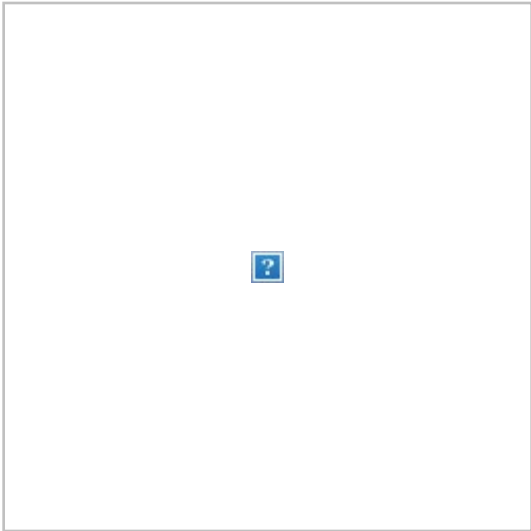
Une deuxième présentation aux étudiants de ce cours est prévue pour le mois de mars.

Vous êtes éducateur ou éducatrice dans le domaine de la protection de l'enfance ou des services sociaux? Notre personnel est à votre disposition pour vous expliquer comment le Bureau de l'Ombudsman aide les jeunes pris en charge, et les personnes qui travaillent dans les services à l'enfance, ou qui commencent à le faire. [Contactez-nous!](#)

Comment nous avons aidé

Rechercher le bon soutien

Après sa deuxième tentative de suicide, une jeune adolescente de 15 ans nous a contactés depuis l'hôpital. Elle nous a dit

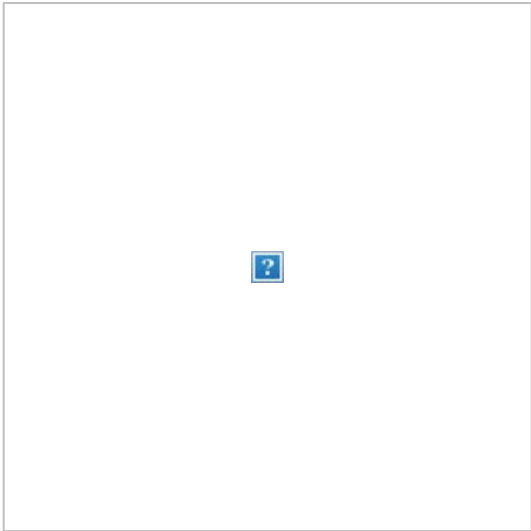
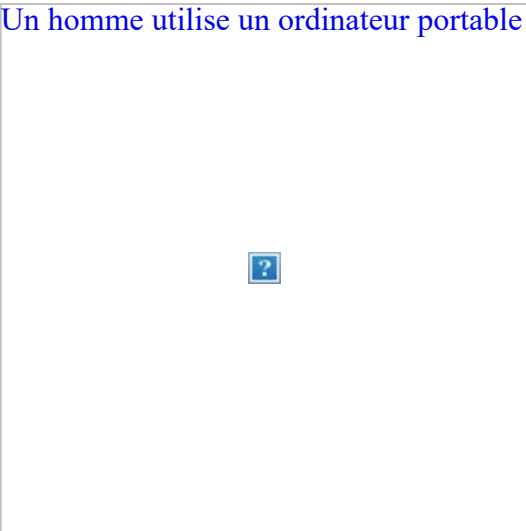


qu'elle ne voulait pas retourner dans sa maison familiale parce qu'elle ne s'y sentait pas en sécurité. Elle avait contacté la société locale d'aide à l'enfance (SAE) avec le soutien de ses cliniciens en santé mentale, mais apparemment elle n'avait obtenu aucune aide. [Découvrez comment nous l'avons aidée, elle et sa famille](#)

Plus facile à remplir

Un membre francophone du conseil d'administration d'une petite coopérative d'habitation dans le Nord de l'Ontario a demandé notre aide car il avait eu des difficultés à remplir un formulaire annuel de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC). [Découvrez comment nous avons fait pour qu'il obtienne des services en français.](#)

Un homme utilise un ordinateur portable



Licence de chien!

Une propriétaire de chiens, qui était allée renouveler les licences pour ses animaux domestiques, s'est plainte que la municipalité lui avait fait payer le renouvellement de licence d'un chien mort six mois plus tôt. [Découvrez comment nous l'avons aidée, et comment nous avons amélioré le processus municipal en même temps.](#)



Joignez-vous à notre équipe!

Deux personnes en réunion dans un bureau.

Vous souhaitez travailler avec nous?

Nous continuons à recruter du nouveau personnel. Consultez tous nos postes vacants à la page [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 été reconduit dans ses fonctions d'Ombudsman

pour un deuxième mandat de cinq ans, à compter du 1er avril 2021.

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](#).