

Dans notre bulletin d'août : Nouvelles ressources vidéos municipales pour les réunions virtuelles, préparations aux célébrations du Jour des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, sensibilisation des députés provinciaux et plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Vous nous suivez sur les médias sociaux?

Abonnez-vous à nos comptes [Facebook](#), [Twitter](#) ou [Instagram](#) pour rester au courant de toutes les dernières informations sur notre Bureau, et pour savoir comment nous pouvons vous aider!



Affaires municipales : L'importance de l'ouverture – au public et aux plaintes

Responsabilisation locale : L'Ombudsman propose des moyens de renforcer les codes de conduite et les fonctions des commissaires à l'intégrité

Mise en garde contre les appels à la police faits par des SAE

Préparation aux célébrations du Jour des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes

Sensibiliser les député(e)s provinciaux(ales)**Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés****Travaillez avec nous : Offres d'emploi**

Affaires municipales : L'importance de l'ouverture – au public et aux plaintes



Toutes les municipalités de l'Ontario doivent veiller à ce que leurs réunions soient ouvertes au public, à quelques rares exceptions près – y compris les réunions par voie électronique. Quiconque croit qu'une municipalité a tenu illégalement une réunion à huis clos peut faire une plainte, et l'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités, sauf dans celles qui ont nommé leur propre enquêteur(rice).

Notre Bureau traite également les plaintes générales sur des services municipaux très divers, incluant l'application des règlements, le logement et les infrastructures.

L'Ombudsman Paul Dubé conseille régulièrement aux municipalités de considérer que les plaintes peuvent fournir des occasions d'améliorer la gouvernance – et qu'il est préférable de régler les plaintes localement, grâce à un bon processus de traitement des plaintes.

Ce mois-ci, nous avons mis en ligne de nouvelles ressources vidéo à l'intention des membres du personnel et des conseils municipaux, pour leur donner des conseils généraux sur ces deux questions – les pratiques exemplaires de réunions virtuelles, et la façon d'élaborer des processus de plainte pratiques et rigoureux. Ces vidéos ont été présentées pour la première fois lors de la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario (AMO), qui s'est tenue du 16 au 18 août, et durant laquelle 1 500 délégué(e)s ont pu les visionner dans le Marché des idées. Ces vidéos sont maintenant consultables par toutes et tous [sur notre site Web](#).



Dans cette vidéo, découvrez des conseils indiquant comment garantir que les réunions virtuelles sont ouvertes et accessibles au public, ainsi que des pratiques exemplaires à suivre pour des réunions électroniques réussies.

Traitement des plaintes

- Encouragez le règlement des plaintes au niveau le plus bas, avec une procédure claire à suivre pour faire régler les plaintes au besoin.
- Désignez un fonctionnaire qui aura la responsabilité ultime de répondre à la plainte.
- Exigez du personnel municipal qu'il coopère aux tentatives de résolution des plaintes.



Dans cette vidéo, voyez ce que nous recommandons pour créer des processus municipaux rigoureux pour les plaintes.

Responsabilisation locale : L'Ombudsman propose des moyens de renforcer les codes de conduite et les fonctions des commissaires à l'intégrité



Comme l'Ombudsman l'a indiqué dans son plus récent [Rapport annuel](#) en juin, un grand nombre des plaintes que nous recevons au sujet des municipalités concernent la conduite des membres des conseils municipaux, et la surveillance exercée par les commissaires à l'intégrité municipale. Nous avons suggéré de nombreux conseils et pratiques exemplaires pour les commissaires à l'intégrité et les codes locaux de conduite – et ce mois-ci, l'Ombudsman a développé ces points dans sa présentation au ministère des Affaires municipales et du Logement lors d'une consultation sur le renforcement de la responsabilisation des membres des conseils municipaux.

L'Ombudsman Paul Dubé a énuméré trois changements clés pour les codes de conduite et les commissaires à l'intégrité, qui renforceraient les mécanismes locaux de responsabilisation. Il a préconisé à la province de :

1. Prescrire et normaliser des protocoles pour les commissaires à l'intégrité.
2. Normaliser et élargir les exigences pour les codes de conduite.
3. Prescrire l'accréditation et la formation des commissaires à l'intégrité.

[Lisez la présentation complète de l'Ombudsman.](#)

Mise en garde contre les appels à la police faits par des SAE



La [section sur les enfants et les jeunes](#), dans le [Rapport annuel 2020-2021](#) de l'Ombudsman, a montré une tendance indiquant que des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) avaient eu recours à la police pour régler des problèmes avec des jeunes qui leur étaient confié(e)s. Dans un cas, une jeune avait quitté son foyer d'accueil sans permission et elle était retournée au domicile familial; la police l'avait alors menottée et emmenée de force. Dans un autre cas, il avait été recommandé à un foyer de groupe de faire appel à la police pour mettre en garde un jeune au sujet de son comportement.

Notre Bureau est intervenu dans bon nombre de ces cas troublants, soulignant que le système de justice pénale ne devrait pas être utilisé comme un substitut à la protection de l'enfance, aux services de santé mentale ou à d'autres mesures sociales. Notre intervention a incité certaines SAE à revoir quand et comment elles font intervenir la police auprès de jeunes qui leur sont confié(e)s. Découvrez comment nous avons apporté notre aide dans ces circonstances, en consultant nos [Cas sélectionnés](#) sur notre site Web.

Vous vous inquiétez de la façon dont un(e) jeune a peut-être été traité(e) par son prestataire de services, ou au sujet d'appels à la police faits par une SAE, un foyer de groupe ou un foyer d'accueil? Nous pouvons prendre les plaintes de jeunes, d'adultes et de prestataires de services. Contactez-nous par [téléphone](#), par [courriel](#) ou sur notre [site Web](#).

Préparation aux célébrations du Jour des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes



Septembre arrive à grands pas, et la communauté franco-ontarienne se prépare aux célébrations qui culmineront avec des cérémonies de lever du drapeau partout dans la province pour marquer le 25 septembre, Jour des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes.

La Commissaire aux services en français Kelly Burke participera aux événements de reconnaissance des Franco-Ontarien(ne)s. Suivez les mises à jour sur nos comptes de médias sociaux et gardez l'œil sur cet espace le mois prochain pour un récapitulatif.

[Sensibiliser les député\(e\)s provinciaux\(ales\)](#)



En réponse à des demandes de renseignements sur la nature de notre travail dans la circonscription de la députée provinciale de London-Fanshawe, Teresa Armstrong, des membres de la direction du Bureau de l'Ombudsman ont parlé virtuellement avec le personnel du bureau de la députée, le 17 août. Nous sommes toujours ravi(e)s d'avoir l'occasion de souligner le processus qui permet aux député(e)s de communiquer les préoccupations et les problèmes de leurs électeur(ice)s à notre Bureau, et d'expliquer comment nous réglons et acheminons les plaintes concernant de très divers programmes, organismes et services provinciaux, y compris les services en français.

Nous avons aussi donné des renseignements généraux sur les types de plaintes que nous avons reçues de la circonscription. [Chaque année, nous présentons des statistiques sur les cas par circonscription dans notre Rapport annuel](#), et sur demande nous pouvons fournir aux député(e)s des renseignements généraux sur les types de cas que nous avons traités pour leur circonscription.

À l'attention des député(e)s : Si vous souhaitez obtenir plus de détails sur les cas dans votre circonscription, [veuillez nous contacter](#).

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Rencontres avec des personnes surreprésentées dans le système de protection de l'enfance : Les jeunes racialisé(e)s

Au cours du mois dernier, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a entamé une série de rencontres avec 160 jeunes dans des foyers d'accueil de la région du Grand Toronto, dans le cadre des efforts de sensibilisation faits par notre Bureau pour communiquer avec les enfants et les jeunes racialisé(e)s pris(e)s en charge. Selon la Commission ontarienne des droits de la personne et l'[Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance](#), les jeunes racialisé(e)s – en particulier les enfants et les jeunes noir(e)s – [sont surreprésenté\(e\)s dans le système de protection de l'enfance](#).

Ces rencontres, qui ont toutes eu lieu virtuellement, avaient pour but de présenter notre Bureau aux jeunes, d'expliquer pourquoi les enfants et les jeunes peuvent vouloir nous contacter, et de discuter des droits des jeunes pris(es) en charge. Avec l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, nous espérons reprendre les

présentations en personne avec les jeunes pris(es) en charge dans un avenir proche.

C'est toujours avec plaisir que nous recevons des demandes de présentations virtuelles de notre Bureau aux prestataires de services et aux jeunes. Veuillez [nous contacter](#) pour plus de renseignements.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Une détermination sans faille

Un jeune placé dans un foyer de traitement s'est plaint que sa demande de chien d'assistance avait été refusée. Nous avons fait un suivi auprès de la travailleuse sociale de sa SAE. Elle a soulevé la question auprès du foyer, qui a accepté d'instaurer une nouvelle politique sur les chiens d'assistance, et de nous la communiquer. Elle a aussi pris des dispositions pour qu'un chiot soit formé comme chien d'assistance pour ce jeune garçon.



Les mots justes

Une professionnelle de l'éducation francophone nous a contacté pour se plaindre de la qualité inadéquate du français de certains formulaires du Programme d'apprentissage des jeunes de l'Ontario (PAJO), un programme de transition école-travail offert dans les écoles secondaires de la province. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences. Suite à notre intervention, le ministère a amélioré son processus de traduction et de révision et a embauché davantage de personnel bilingue, dont un poste de gestionnaire bilingue.



Soutien post-mortem

Une femme au chômage, qui avait versé une pension alimentaire au père de ses enfants, s'est plainte auprès de nous que le Bureau des obligations familiales continuait de saisir 50 % de ses prestations d'assurance-emploi, alors que cet homme était décédé, et qu'elle avait maintenant la garde des enfants. Notre personnel a signalé le cas en urgence à des responsables du BOF, qui ont immédiatement levé la saisie-arrêt des prestations et ont rendu 1 100 \$ à cette femme.

TRAVAILLEZ AVEC NOUS : OFFRES D'EMPLOIS



Vous souhaitez travailler avec nous?

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

- [Agent\(e\) de règlement préventif](#)

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.

Notre adresse postale :
Ombudsman Ontario
483 rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9
Canada

[Ajoutez-nous à votre carnet d'adresses](#)

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?
Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).