

Dans notre bulletin d'octobre : l'Ombudsman préconise des changements pour renforcer la gouvernance des conseils scolaires, le 27 octobre Journée Passez au mauve et les dernières nouvelles sur les réunions municipales.

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



Voulez-vous nous suivre 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!



Gouvernance des conseils scolaires : L'Ombudsman préconise l'obligation de mettre en place des codes de conduite et des commissaires à l'intégrité

Journée Passez au mauve de l'Ontario : Un rappel pour les personnes en contact avec des jeunes qui ont besoin de protection

Apprentissage local : Le point sur nos actions de sensibilisation, nos cas les plus récents et nos nouvelles ressources sur les réunions publiques

Ici, là et (virtuellement) partout

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Travaillez avec nous : Offres d'emploi

Gouvernance des conseils scolaires : L'Ombudsman préconise l'obligation de mettre en place des codes de conduite et des commissaires à l'intégrité



Dans le cadre de la [consultation publique du ministère de l'Éducation sur la gouvernance des conseils scolaires qui prend fin le 1^{er} novembre](#), l'Ombudsman Paul Dubé a présenté un mémoire proposant des moyens de renforcer la responsabilisation.

Depuis que la surveillance des conseils scolaires lui a été confiée en septembre 2015, l'Ombudsman a reçu plus de 4 700 plaintes et demandes de renseignements à leur sujet – dont environ 200 ciblaient précisément les conseils d'administration scolaire. La plupart d'entre elles portaient sur la conduite des conseiller(ère)s scolaires et sur la façon dont les conseils scolaires enquêtent et imposent des sanctions à la suite de violations des codes de conduite.

Par exemple :

- Une conseillère scolaire s'est plainte que le commissaire à l'intégrité nommé par le conseil avait ouvert une enquête sur sa conduite, sans avoir d'abord tenté de régler le problème de manière informelle, comme le prévoit le code de conduite du conseil.
- Des candidat(e)s aux élections de conseiller(ère)s se sont plaint(e)s du fait que des titulaires de poste avaient utilisé des ressources du conseil dans le cadre de leur campagne de réélection, et qu'il n'existait pas de processus efficace pour faire respecter les règles contre pareille conduite.
- Des parents se sont plaints de commentaires publics faits par un conseiller scolaire, qui avaient été grandement perçus comme discriminatoires, n'avaient pas fait l'objet d'une enquête adéquate par le conseil scolaire.
- Des membres de la communauté nous ont dit que le processus de plainte de leur conseil ne leur permettait pas de déposer plainte sur les violations du code de conduite des conseiller(ère)s.

À la lumière de ces questions, l'Ombudsman Paul Dubé a fait 14 propositions au Ministère, dont les suivantes :

- Les conseils scolaires devraient être tenus d'élaborer des codes de conduite et d'engager des commissaires à l'intégrité
- Les codes de conduite devraient être uniformisés, et cohérents, pour l'ensemble des conseils scolaires
- Les conseils scolaires devraient être tenus d'adopter des protocoles de plainte expliquant la manière dont les plaintes déposées en vertu du code de conduite feront l'objet d'un examen et d'une enquête
- Les parties prenantes autres que les conseiller(ère)s devraient pouvoir déposer plainte en vertu du code de conduite des conseiller(ère)s, librement et sans crainte de représailles
- Les codes de conduite devraient inclure le pouvoir discrétionnaire de refuser d'enquêter sur les plaintes futiles, vexatoires, ou qui ne sont pas de bonne foi

[Lire la présentation complète et les propositions de l'Ombudsman.](#)

Notre Bureau rencontre fréquemment des représentant(e)s des conseils scolaires pour leur fournir des renseignements sur la façon dont nous travaillons avec eux(elles) afin de régler les problèmes. Les 15 et 22 octobre, le gestionnaire du règlement préventif Paul Sloan a participé virtuellement à des séances du programme de qualification des agent(e)s de supervision, organisées par des conseils scolaires publics et catholiques. Il a discuté de l'importance accordée par notre Bureau à l'équité administrative, et de la façon dont nous recevons et réglons les plaintes à propos des conseils scolaires, dont des problèmes courants comme le transport en autobus, l'enseignement spécialisé, la conduite des conseiller(ère)s scolaires, et plus encore. [Vous pouvez en apprendre plus sur les types de questions que nous pouvons traiter à propos des conseils scolaires en consultant notre plus récent rapport annuel.](#)

Vous avez des préoccupations au sujet d'un conseil scolaire ou d'une administration scolaire? Nous pouvons prendre les plaintes au [téléphone](#), par [courriel](#) ou sur notre [site](#)

[Web.](#)

Journée Passez au mauve de l'Ontario : Un rappel pour les personnes en contact avec des jeunes qui ont besoin de protection



Chaque année, la Journée Passez au mauve (cette année le 27 octobre) vise à sensibiliser au droit des jeunes à la sécurité et au bien-être. C'est également l'occasion de s'exprimer sur la prévention de la maltraitance envers les enfants, sous toutes ses différentes formes, comme la négligence, ou les sévices physiques, émotionnels, sexuels ou psychologiques, comme le racisme, l'intolérance, les préjugés et la discrimination.

Le droit à la sécurité des enfants et des jeunes pris(e)s en charge est inscrit dans la loi, ce qui constitue une protection importante pour les jeunes vulnérables. Notre Bureau est à la disposition des jeunes qui croient que leur sécurité est peut-être menacée – mais la sécurité des enfants et des jeunes est la responsabilité de toutes et tous. Si vous avez des motifs raisonnables de soupçonner qu'un(e) jeune est victime de mauvais traitements et de négligence, et a peut-être besoin de protection, il est de votre devoir de communiquer avec votre société locale d'aide à l'enfance.

Notre Bureau peut recevoir les plaintes des jeunes, des adultes et des prestataires de services. Contactez-nous au [téléphone](#), par [courriel](#) ou sur notre [site Web](#).

Apprentissage local : Le point sur nos

actions de sensibilisation, nos cas les plus récents et nos nouvelles ressources sur les réunions publiques



Au début d'octobre, l'Ombudsman Paul Dubé a fait la présentation principale au [Municipal Clerks Forum](#) 2021 parrainé par l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO). Il a souligné la façon dont les municipalités se sont adaptées à la tenue de réunions électroniques pendant la pandémie, et il a discuté des façons d'instaurer de solides processus internes de plainte. Plus tard dans le mois, l'avocate générale Laura Pettigrew a également parlé des pratiques exemplaires en matière de réunions électroniques lors de l'[Ontario East Municipal Conference](#).

Notre Bureau continue de répondre aux questions et d'enquêter sur les plaintes concernant les réunions municipales à huis clos (virtuelles ou en personne) et de travailler avec les municipalités pour les aider à respecter les exigences des réunions publiques énoncées dans la *Loi sur les municipalités*. Dans plusieurs cas récents, l'Ombudsman est parvenu à ces conclusions :

- Une réunion à huis clos du conseil de la [Ville de South Bruce Peninsula](#) était légale, car elle portait sur des renseignements communiqués à titre confidentiel par une tierce partie.
- Des réunions tenues par le Comité Baconfest du [Canton de Lucan Biddulph](#) ont enfreint les règles des réunions publiques car ce comité avait omis de communiquer un avis au public pour la plupart d'entre elles. (Ce faisant, l'Ombudsman a félicité le Canton d'avoir dissous deux groupes de travail et remplacé l'un d'eux par un comité officiel des finances, pour se conformer aux dispositions des réunions publiques.)
- Le conseil du [Canton de Brudenell, Lyndoch et Raglan](#) n'a pas enfreint les règles des réunions publiques lorsqu'il s'est réuni pour discuter d'une affaire qui était devant un tribunal administratif, mais l'Ombudsman lui a suggéré de conserver des

procès-verbaux complets et exacts et de faire des enregistrements sonores des réunions.

Découvrez nos principaux conseils pour garantir l'ouverture et l'accessibilité des réunions municipales virtuelles. Regardez notre [dernière vidéo sur les pratiques exemplaires pour les réunions municipales électroniques](#) ou trouvez d'autres pratiques exemplaires de réunions publiques sur [notre page d'aperçu des municipalités](#).

Si vous pensez qu'une réunion ne s'est pas déroulée légalement à huis clos dans votre municipalité, [découvrez qui est votre enquêteur\(rice\) pour les réunions à huis clos](#).

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Happy Ombuds Day

Le 14 octobre, avec des bureaux d'ombudsman du monde entier, nous avons célébré Ombuds Day 2021, journée de partage des connaissances et des ressources sur la façon dont les ombudsmen peuvent aider le public, ainsi que sur leur rôle et leur valeur. Le thème de cette année s'intitulait: « Explorer les options pour résoudre les conflits ensemble ». [Pour en savoir plus sur Ombuds Day, consultez le site Web du Forum canadien des ombudsmen.](#)



Autour du monde virtuel

Le 28 septembre, l'Ombudsman Paul Dubé a fait une présentation virtuelle au personnel du UK Housing Ombudsman Service. Il a discuté de la façon dont nous aidons les organismes du secteur public à intégrer l'équité aux services et aux programmes, et a répondu aux questions sur la façon dont nous menons nos enquêtes systémiques. Il a également suggéré « L'équité en tête », un guide élaboré par les ombudsmen provinciaux et territoriaux du Canada, comme outil utile pour aider les organismes publics à s'assurer que leurs politiques et pratiques sont justes et équitables. Vous pouvez [en apprendre plus sur L'équité en tête en consultant notre site Web](#).

Le 30 septembre, l'Ombudsman Paul Dubé a participé à un groupe de discussion lors de la South African Military Ombud's Virtual Conference, en collaboration avec l'Université de Kwazulu-Natal (UKZN), et l'African Ombudsman Research Centre (AORC), pour explorer la façon dont les institutions d'ombudsman partout dans le monde contribuent à promouvoir et protéger la démocratie. Il a avancé des suggestions pour faire accepter et appliquer les recommandations, notamment en rappelant aux parties prenantes qu'une plainte peut être « un canari dans une mine de charbon » afin de mettre en évidence un problème mineur avant qu'il ne devienne majeur.

25e édition

ACFOMI

Franco-Foire

UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Problèmes d'accès aux services en français? Contactez-nous. Nous pouvons aider.

www.ombudsman.on.ca • 1-866-246-5262 • sf-fls@ombudsman.on.ca

Ce que nous faisons :

- Protéger les droits linguistiques des francophones en Ontario
- Surveiller l'application de la Loi sur les services en français
- Enquêter sur les plaintes concernant les services gouvernementaux en français aux fins de résolution
- Identifier proactivement les enjeux auprès de la fonction publique afin d'améliorer l'offre de services en français
- Faire des recommandations et effectuer le suivi des améliorations auprès des organismes gouvernementaux
- Assurer que le Bureau de l'Ombudsman intègre une « lunette francophone » dans la surveillance du gouvernement provincial et des organismes du secteur parapublic
- Interagir avec les francophones et francophiles de l'Ontario pour célébrer notre francophonie

Pourquoi déposer une plainte auprès de nous?

- Notre travail de traitement des plaintes permet d'améliorer les services en français
- Nous pouvons vous orienter dans la bonne direction si la plainte ne relève pas de notre compétence
- Nos services sont confidentiels et gratuits : anonyme, envoyer un courriel ou utiliser notre formulaire en ligne

TYPES DE PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES

- Services en personne
- Services en ligne
- Médias sociaux
- Communications écrites
- Signalement
- Services au téléphone
- Autres

Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit

Facebook: @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman | Twitter: @OntarioOmbudsman | Instagram: OntarioOmbudsman | YouTube: OntOmbuds

Franco-Foire d'automne à Kingston

Le 16 octobre, l'Unité des services en français a participé pour la première fois à la « [Franco-Foire](#) », événement virtuel annuel qui met en vedette les services en français et les prestataires de services dans la région de Kingston. Rassemblant des exposant(e)s du gouvernement, de la santé, de l'éducation, de l'immigration et du secteur privé, organisé par l'Association canadienne-française de l'Ontario et le Conseil régional des Mille-Îles (ACFOMI), l'événement nous a donné la possibilité de présenter virtuellement notre Bureau et notre travail au public, incluant les renseignements dont il a besoin pour déposer une plainte auprès de nous.



ROBARTS
CENTRE FOR CANADIAN STUDIES



CANADIAN LANGUAGE MUSEUM
MUSÉE CANADIEN DES LANGUES

CRLCC



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Les commissaires linguistiques prennent la parole

Le 22 octobre, la Commissaire aux services en français Kelly Burke, et le Commissaire aux langues officielles Raymond Thériault, ont fait une présentation sur les droits linguistiques aux étudiant(e)s de l'École d'Affaires publiques et internationales de Glendon (EAPI). L'événement était appuyé par le Centre de recherche sur le contact des langues et des cultures (CRLCC), le Musée canadien des langues et le Research Group on the Canadian Francophonie, du Robarts Centre of Canadian Studies.

La Commissaire Kelly Burke a présenté un aperçu de haut niveau de la *Loi sur les services en français* et des recommandations faites au gouvernement pour planifier l'amélioration des services en français en Ontario.



Contribuer à la vitalité franco-ontarienne

La Commissaire aux services en français Kelly Burke est apparue dans une courte vidéo lors de la réunion annuelle virtuelle de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, qui s'est tenue du 25 au 30 octobre.

Comme l'a souligné la Commissaire Kelly Burke : « J'ai été interpellée par le thème de cette assemblée la « Vitalité franco-ontarienne ». Qu'est-ce que c'est la vitalité? Pour moi, c'est de pouvoir vivre et s'épanouir en français partout en Ontario. Comme Commissaire aux services en français, je contribue à l'atteinte de cet objectif en surveillant l'application de la *Loi sur les services en français* par le gouvernement pour que tous ceux et toutes celles qui désirent utiliser les services en français dans la province puissent le faire facilement et vivre une expérience positive en français. »

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Erreur clinique

Une francophone s'est plainte auprès de nous que la clinique de dermatologie d'un hôpital de l'Est de l'Ontario ne lui avait pas offert de services en français lors de la prise d'un rendez-vous au téléphone, à la réception, ou durant l'examen médical. Elle n'a obtenu les résultats en français qu'après l'examen.

Après avoir effectué une enquête interne, l'hôpital a rappelé au personnel de la clinique les procédures à suivre et il s'est engagé à organiser une campagne de sensibilisation sur l'importance d'offrir activement des services en français dans toutes les cliniques. La patiente nous a dit qu'elle était satisfaite, et touchée par les mesures prises par l'hôpital à la suite de sa plainte.

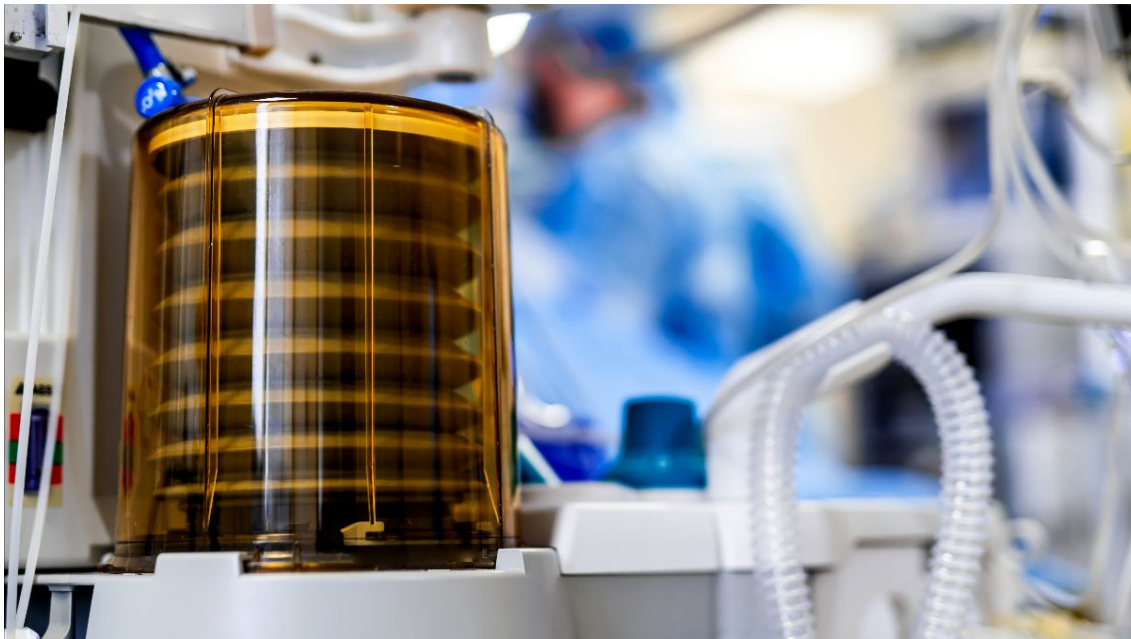
Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé à améliorer les services en français



Approbation de l'école en ligne

Une jeune adolescente prise en charge, âgée de 14 ans, nous a dit que son éducatrice insistait pour qu'elle aille à l'école en personne, même si elle préférait continuer à suivre les cours en ligne. L'adolescente avait des problèmes de santé mentale, notamment d'anxiété, et se sentait plus à l'aise à l'école virtuelle. Nous avons fait un suivi auprès de l'intervenante, qui nous a dit que la société d'aide à l'enfance (SAE) avait fait savoir que tous les enfants devaient aller à l'école en personne, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Elle a accepté de rencontrer l'adolescente pour discuter de sa situation. En fin de compte, la SAE a accepté la demande d'apprentissage en ligne de l'adolescente, et celle-ci a été très heureuse du résultat.

Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des jeunes pris(e)s en charge à régler leurs problèmes



Prêt de longue durée

Après avoir déménagé dans un foyer de soins de longue durée, un homme atteint de SLA – une maladie neurodégénérative – a contacté notre Bureau, cherchant de l'aide pour garder le ventilateur qui lui était fourni par l'entremise du programme VEP (Ventilator Equipment Pool) de la province. Il s'est plaint qu'il n'avait plus droit au ventilateur. Notre personnel a vérifié auprès du ministère de la Santé et de responsables de ce programme que ce ventilateur ne serait pas repris à cet homme tant qu'il ne serait pas prêt à s'en séparer. Cet homme a dit à notre Bureau que cela l'avait « beaucoup réconforté ». Découvrez d'autres exemples de règlement de cas sélectionnés.

Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des Ontariennes et des Ontariens à régler leurs problèmes

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](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - 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 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](#).