

Dans notre bulletin de novembre : la Journée nationale de l'enfant, le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français paraîtra le 7 décembre, des nouvelles offres d'emploi et plus

**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!



**Journée nationale de l'enfant 2021 : apprécier les jeunes et
s'engager à faire respecter leurs droits**

**Le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français
paraîtra le 7 décembre**

Modernisation de la Loi sur les services en français

L'équité dans le secteur public : comment nous y contribuons

Ici, là et (virtuellement) partout

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Travaillez avec nous! Offres d'emploi pour agent(e) de règlement
préventif et plus

Journée nationale de l'enfant 2021 : apprécier les jeunes et s'engager à faire respecter leurs droits



Le 20 novembre marque la Journée nationale de l'enfant, qui célèbre l'engagement du Canada à protéger la dignité et les droits des enfants et des jeunes, tels qu'ils sont énoncés dans les 54 articles de la [Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies \(CRDE\)](#).

L'Ombudsman Paul Dubé s'est joint à d'autres pour envoyer son message de remerciement et d'appréciation aux enfants et aux jeunes de l'Ontario et de partout ailleurs dans le pays, pour la résilience dont ils(elles) ont fait preuve durant la pandémie.

« Les grands changements que vous avez dû faire dans vos vies — dans votre façon

d'apprendre et de pouvoir -ou pas- voir et passer du temps avec vos amis — ne sont pas passés inaperçus » a-t-il dit. « Je veux que vous sachiez que tout ce que vous avez fait — les grandes comme les petites choses — pour nous aider à surmonter cette pandémie a permis de nous garder en sécurité et en santé.

« Je sais que vous avez hâte de retrouver les activités que vous aimez. Je vous souhaite de pouvoir faire tout cela de façon sécuritaire et avec plaisir — avec un espoir et une confiance renouvelés dans votre avenir prometteur et positif. Je m'engage envers vous à continuer de vous écouter, à faire valoir vos droits et à m'assurer qu'on vous traite équitablement. »

[Cliquez ici pour regarder le message de l'Ombudsman.](#)

Toujours pour marquer la Journée nationale de l'enfant, ainsi que le 30^e anniversaire de la ratification de la CRDE des Nations Unies par le Canada, le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), dont notre Bureau est membre, a publié une déclaration incitant les Canadiennes et les Canadiens à demander à leurs gouvernements de protéger les droits des enfants et des jeunes.

En particulier, la présidente du CCDEJ, Lisa Broda, Défenseure des enfants et des jeunes de la Saskatchewan, a déclaré que l'article 43 du Code criminel du Canada, qui autorise légalement le châtiment corporel des enfants, devrait être abrogé.

Le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français paraîtra le 7 décembre



La Commissaire aux services en français Kelly Burke déposera son deuxième Rapport annuel couvrant la période du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021, le 7 décembre, à Queen's Park. Ce rapport souligne le travail de notre Unité des services en français et

inclut les recommandations de la Commissaire en vue d'améliorer les services en français partout en Ontario.

Suivez nos annonces dans les médias sociaux pour savoir comment accéder au rapport et regarder la conférence de presse de la Commissaire sur notre site Web.

Vous avez une plainte à propos de services gouvernementaux en français? Contactez-nous au [téléphone](#), par [courriel](#) ou sur [notre site Web](#).

Modernisation de la Loi sur les services en français

Government of Ontario  Gouvernement de l'Ontario	
French Language Services Act, 1986 Statutes of Ontario, 1986 Chapter 45 November 1986	Loi de 1986 sur les services en français Lois de l'Ontario de 1986 Chapitre 45 novembre 1986

Le 5 novembre, le gouvernement de l'Ontario a proposé des modifications visant à moderniser la *Loi sur les services en français* (la Loi). Dans un [communiqué de presse](#), la province a déclaré ceci : « La loi modernisée proposée s'inscrit dans une stratégie plus large visant à renforcer la capacité des services en français dans la province, y compris une approche pangouvernementale pour remédier aux pénuries de professionnels francophones dans des secteurs clés. »

La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, qui continue de souligner l'importance de la planification dans tous les ministères provinciaux pour une prestation

efficace des services en français, a fait savoir sur Twitter qu'elle accueillait favorablement « la nouvelle de la réforme annoncée de la *Loi sur les services en français* et [allait] revoir en détail et avec beaucoup d'intérêt tous les changements proposés. »

Les modifications proposées à la *Loi sur les services en français* sont énoncées à l'[Annexe 13 du Projet de loi 43](#).

L'équité dans le secteur public : comment nous y contribuons



Depuis 1975, notre Bureau travaille pour aider les Ontarien(ne)s à résoudre leurs problèmes avec leur gouvernement.

Pour ce faire, nous nous concentrons sur nos valeurs fondamentales : **T**raitement équitable, **A**dministration responsable, **I**ndépendance et impartialité, et **R**ésultats. Ces valeurs guident notre travail au quotidien, alors que nous aidons les Ontarien(ne)s à résoudre leurs problèmes avec le gouvernement et les organismes du secteur public. Notre vision est celle d'un gouvernement qui traite ses citoyen(ne)s de manière équitable, transparente et respectueuse – et nous bénéficions d'une excellence coopération de la part des organismes placés sous notre surveillance, alors que nous travaillons à résoudre les plaintes avec efficacité.

Vous avez des questions sur le fonctionnement de notre Bureau, sur ce qu'est un Ombudsman, ou sur ce qui se passe quand vous portez plainte? La [page de la Foire aux questions](#) sur notre site Web répond aux demandes les plus courantes que nous recevons.

Vous trouverez plus de renseignements à propos de notre Bureau [sur notre page de FAQ](#) – ou [contactez-nous](#) si vous avez des questions ou des préoccupations.

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Partager notre expertise en matière d'enquêtes avec d'autres ombudsmen canadiens

Le 30 novembre, notre Unité des enfants et des jeunes a organisé un webinaire pour les membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) – c'est-à-dire pour les ombudsmen provinciaux et territoriaux du Canada – pour discuter de la façon dont nous aidons les jeunes vulnérables placé(e)s en établissements. Le personnel de direction a souligné l'importance de s'assurer que la voix de toute jeune personne est entendue, et a expliqué comment l'Ombudsman peut proposer des améliorations afin de garantir les droits des enfants et des jeunes.

Pour en savoir plus sur le travail de l'Unité des enfants et des jeunes, visitez [l'Unité des enfants et des jeunes](#), ou voyez notre page de « [Cas sélectionnés](#) » pour en savoir plus sur la façon dont nous avons aidé des jeunes qui avaient des problèmes avec le système de protection de l'enfance.

Présentation aux arbitres du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Le 22 novembre, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a fait une présentation virtuelle aux arbitres de plusieurs tribunaux de la santé de la province – dont la Commission d'appel et de révision des services de santé. Elle a communiqué des renseignements sur son rôle et sur le travail de notre Unité des services en français, et elle a souligné l'importance d'une planification efficace des services en français et du recrutement de personnel bilingue.



Inauguration de l'Université de l'Ontario français

La Commissaire aux services en français Kelly Burke a pris la parole dans une [courte vidéo](#), dans le cadre de l'inauguration de l'Université de l'Ontario français, le 12 novembre. « L'Université de l'Ontario français est un objectif de longue date pour les francophones de l'Ontario », a-t-elle dit. « Je souhaite à l'université de grands succès dans son rôle crucial de former la main-d'œuvre bilingue de l'Ontario de demain. Les services en français en dépendent. »



Assemblée générale annuelle de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie

L'Ombudsman Paul Dubé et la Commissaire aux services en français Kelly Burke ont assisté virtuellement à l'assemblée générale annuelle de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF) le 25 novembre.

Au cours de cette séance, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a été élue membre du Conseil d'administration de l'AOMF. Elle a déclaré dans un message sur les médias sociaux : « Je suis fière de représenter le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario à l'échelle internationale au Conseil d'administration de l'AOMF. Je travaillerai avec cette importante organisation pour promouvoir ses objectifs et le rôle de l'Ontario dans le monde francophone de la surveillance. »

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



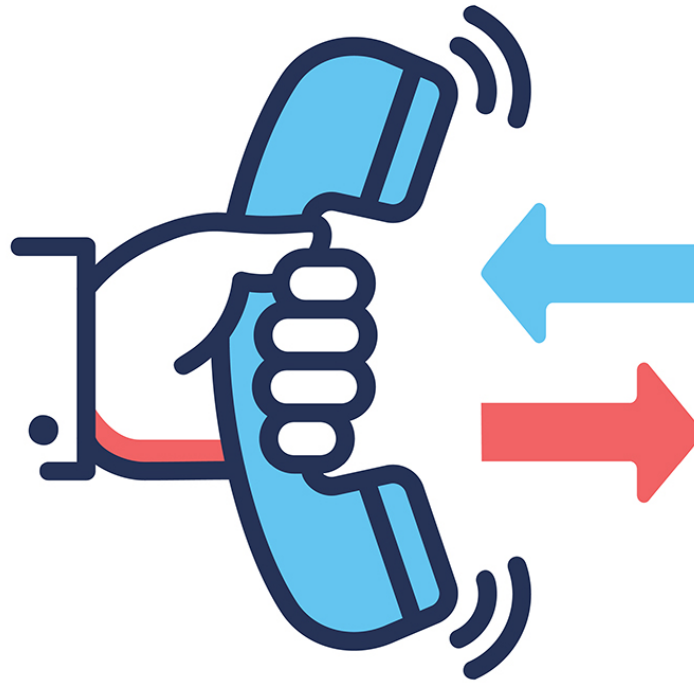
Devoir de faire rapport

Une mère s'est plainte à notre Bureau que l'école de son fils n'avait pas avisé la société d'aide à l'enfance (SAE) locale des allégations qu'il avait faites à son enseignant, selon lesquelles sa grand-mère lui avait fait du mal.

En réponse, nous avons contacté la SAE, qui a accepté de communiquer avec l'école et d'organiser une présentation au personnel scolaire sur son obligation de faire rapport en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

« En Ontario, tout le monde est tenu par la loi [de signaler les cas présumés de violence faite aux enfants ou de négligence](#). Si vous avez des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a ou risque d'avoir besoin de protection, vous devez immédiatement en faire part directement à votre société d'aide à l'enfance. »

Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons apporté notre aide pour régler des questions ou des problèmes concernant des enfants et des jeunes.



Votre appel est important pour nous

Une francophone a contacté notre Bureau pour nous souligner qu'elle avait dû être transférée à deux reprises au téléphone avant de parler à une employée bilingue lors d'un appel auprès de l'organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de sa région. Elle souhaitait obtenir un service de physiothérapie pour son père.

Suite à notre intervention auprès de l'agence régionale de Santé Ontario à propos de ce cas, l'organisme SSDMC a pris des mesures correctives. Ces mesures incluent un cours de formation pour le personnel sur le traitement des appels en français et l'ajout de questions sur les services en français à son sondage de satisfaction. Nous avons communiqué ces mesures à la femme, qui s'est dite heureuse de ce résultat.

**Cliquez ici pour en savoir plus sur la façon dont nous avons apporté
notre aide pour régler des questions ou des problèmes concernant
les services en français**



Problème de suspension

Un conducteur dont le permis avait été suspendu à la suite d'une accusation criminelle a réussi à faire appel de cette accusation et à la faire radier de son dossier. Il a été informé par le personnel de ServiceOntario que son permis serait rétabli dans les deux ou trois jours. Il nous a dit que, plusieurs semaines plus tard, il avait été accusé de conduire avec un permis suspendu, et que sa voiture avait été mise à la fourrière.

Nos demandes de renseignements au Ministère ont révélé que le rétablissement d'un permis dans une telle situation exigeait en fait 15 jours ouvrables. Cependant, ce délai n'était pas communiqué au public, ni même à ServiceOntario ou au personnel des tribunaux qui traitent les demandes du public. Nous avons soulevé cette question auprès du Ministère, qui a ajouté des renseignements sur le délai de traitement de tels rétablissements sur son site Web, et il en a informé ServiceOntario et le personnel des tribunaux.

Nous avons aussi suggéré que les avis du Ministère aux conducteur(ric)e)s incluent des renseignements sur son service en ligne gratuit qui permet de vérifier le statut de leur permis. Le Ministère a accepté de rembourser à cet homme la moitié des frais qu'il avait payés pour la mise à la fourrière de son véhicule.

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



Notre Bureau est à la recherche de personnes de talent pour se joindre à notre équipe d'agent(e)s de règlement préventif... mais que veut dire « **agent(e) de règlement préventif** »? Les membres du public qui communiquent avec l'Ombudsman pour poser une question ou pour porter plainte ont probablement affaire à un(e) agent(e) de règlement préventif « ARP ». En tant que premier point de contact, une grande partie du travail des ARP consiste à aider les Ontarien(ne)s en réglant leurs plaintes ou en répondant à leurs questions du mieux possible, souvent en les aiguillant ou en les aidant à communiquer avec les bonnes personnes.

Les ARP savent penser rapidement, faire preuve de ressources et bien écouter. Ils(elles) aident les personnes qui nous contactent à définir leurs problèmes en leur posant des questions, en examinant des documents et en faisant des recherches sur les politiques et les programmes pertinents. Les ARP peuvent aider à régler les plaintes concernant presque tous les services du secteur public et du gouvernement provincial, y compris les ministères, les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services à l'enfance et à la jeunesse prise en charge, et les services en français.

Il ne s'agit pas d'une plainte? Pas de problème! Les ARP peuvent également répondre à des questions générales sur le gouvernement et les services du secteur public, et orienter les gens dans la bonne direction.

Les ARP aident des milliers d'Ontarien(ne)s chaque année. Ils(elles) ont des journées bien remplies et de grosses charges de travail, mais sont expert(e)s dans l'art de s'y retrouver dans les labyrinthes et les formalités de l'administration pour parvenir à de bonnes

réponses.

Ce genre de travail vous tente? [Cliquez ici pour consulter nos plus récentes offres d'emploi d'ARP.](#)

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](#)
- [Enquêteur\(euse\) - Unité des enfants et des jeunes](#)

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](#).