

Dans notre bulletin de décembre : Un nouvel outil pour évaluer les services en français en Ontario, rétrospective de 2021, et promotion des droits des jeunes pris(e)s en charge

[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!



La Commissaire aux services en français recommande un outil d'évaluation pour aider le gouvernement à protéger « la santé linguistique » de l'Ontario

Rétrospective de 2021

Comment nous protégeons et promouvons les droits des jeunes pris(e)s en charge

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

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

LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS RECOMMANDE UN OUTIL D'ÉVALUATION POUR AIDER LE GOUVERNEMENT À PROTÉGER « LA SANTÉ LINGUISTIQUE » DE L'ONTARIO



Dans son deuxième Rapport annuel, rendu public le 7 décembre, la Commissaire demande à la province de s'assurer que ses services aux Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes sont vraiment équivalents à ceux en anglais, et fournis sans délai.

Dans ce rapport, la Commissaire :

- Fournit des détails sur les **351** cas reçus par l'Unité des services en français au sein du Bureau de l'Ombudsman (l'Unité des SEF) du 1er octobre 2020 au 30 septembre 2021 – soit une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente;
- Rappelle **l'importance de planifier** la prestation de services en français de qualité, équivalents à ceux offerts en anglais, et sans délai.



Dans son rapport, la Commissaire recommande un outil d'évaluation pour aider le gouvernement à mesurer le succès de ces plans. Appelé la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF), cet outil mesure l'efficacité des services en français à l'aide de quatre critères : Communication, Services, Équivalence et Facilité d'accès.

« L'évaluation est une étape cruciale pour assurer une bonne planification et en faire un exercice évolutif, qui permet de bien répondre aux besoins spécifiques des francophones », déclare la Commissaire Burke dans son rapport. « Lorsque nous évaluons les services en français, nous regardons à la fois les obligations en vertu de la Loi sur les services en français et les obligations morales que nous avons toutes et tous pour protéger le patrimoine culturel francophone pour les générations futures.

« C'est ainsi qu'on peut s'assurer d'une bonne santé linguistique : en travaillant à la fois de manière préventive, continue, et en apportant un soin particulier aux enjeux qui le nécessitent. »

[Lire le Rapport annuel complet](#)

[Lire les Faits saillants du rapport de la Commissaire](#)

[Lire le Mot d'ouverture de la Commissaire](#)

Dans les Nouvelles

- [Services en français : hausse de 15 % des plaintes en Ontario](#)

[La commissaire aux services en français avance à la boussole](#)

- [La commissaire aux services en français rapporte plus de plaintes que l'année dernière](#)

RÉTROSPECTIVE DE 2021



Dans son dernier Message de l'Ombudsman, l'Ombudsman Dubé revient sur l'année écoulée, les défis et les réalisations de son Bureau et ce qui s'en vient en 2022.

« Il est difficile de croire que près de deux ans se sont écoulés depuis que nous avons été contraint(e)s de quitter nos bureaux physiques et d'offrir nos services à distance à la population de l'Ontario. Je suis très fier de la résilience dont a fait preuve mon équipe au cours de cette période extrêmement difficile et de la manière dont nous nous sommes adapté(e)s aux nombreux changements radicaux dans nos façons de travailler.

« À la fin de juin, j'ai publié mon Rapport annuel, le deuxième produit durant la pandémie. Il met en relief les quelque 20 015 cas qui nous ont été soumis au sujet de services offerts dans l'ensemble du secteur public. Par exemple, nous avons aidé les détenu(e)s des prisons provinciales à recevoir des soins de santé en temps opportun et à avoir accès au téléphone malgré les confinements liés à la pandémie. Nous avons encouragé le ministère des Transports à s'attaquer à l'énorme arriéré dans les examens de conduite. Et nous avons soulevé auprès des sociétés d'aide à l'enfance nos préoccupations à l'endroit de leur recours à la police pour traiter avec les jeunes dont elles ont la charge.

« Plusieurs enquêtes sont en cours. Parmi celles-ci, les enquêtes systémiques complexes effectuées par l'équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman sur la surveillance gouvernementale des foyers de soins de longue durée, et les retards à la Commission de la location immobilière progressent à bon rythme. L'équipe a interviewé à distance des douzaines de témoins et a examiné des centaines de milliers de documents.

« Mon équipe et moi-même avons continué de participer avec enthousiasme à des activités d'information et de sensibilisation auprès de tous nos groupes d'intervenant(e)s et de collègues d'autres bureaux d'ombudsman, quoiqu'à distance. J'ai aussi été ravi d'être invité à présenter sur la scène internationale (virtuellement) nos méthodes et nos stratégies débouchant sur des réussites.

« Nous demeurons engagé(e)s à aider les Ontariennes et Ontariens en repérant les lacunes dans les services et les procédures, et en partageant de façon proactive l'information avec les organismes du secteur public qui relèvent de notre compétence. Si vous avez des questions ou des préoccupations ou si vous ne savez pas au juste à qui vous adresser, communiquez avec nous. Nous pouvons vous diriger au bon endroit ou vous aider à trouver les renseignements qu'il vous faut.

« Et je vous souhaite à tous et à toutes un très heureux temps des Fêtes et tout ce qu'il y a de mieux pour 2022. »

[Lire le message complet](#)

COMMENT NOUS PROTÉGEONS ET PROMOUVONS LES DROITS DES JEUNES PRIS(E)S EN CHARGE



Le 2 décembre 2021, la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, Diana Cooke, a rencontré virtuellement 120 membres du personnel des Services à l'enfance et à la famille de Dnaagdawenmag Binnoojiiyag, un organisme autochtone multiservices de bien-être de l'enfance, qui dessert une zone allant de Toronto jusqu'à Parry Sound au nord et jusqu'à Belleville à l'est. Elle a discuté de la manière dont notre Bureau aide les jeunes et les familles qui ont des problèmes avec le système de protection de l'enfance.

La présentation a fourni une vue d'ensemble du Bureau de l'Ombudsman et de l'approche spécialisée de l'Unité des enfants et des jeunes, en tant qu'entité de protection légale des jeunes pris(e)s en charge. Ce travail inclut les éléments suivants :

- traiter les plaintes des jeunes, des familles et des professionnel(le)s, y compris des lanceur(euse)s d'alerte;
- mener des enquêtes;
- faire un suivi des Rapports de décès et de lésions corporelles graves reçus par notre Bureau;
- rencontrer les jeunes pour les informer de leurs droits;
- faire des présentations aux prestataires de services;
- élaborer du matériel de communication;
- Impliquer des équipes spécialisées (Cercle autochtone et Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s, qui fournissent des conseils et participent aux activités de sensibilisation et d'éducation; et
- fournir des conseils et des recommandations au gouvernement.

Pour plus de renseignements sur l'Unité des enfants et des jeunes et sur les droits des jeunes pris(e)s en charge, consultez notre page de l'[Unité des enfants et des jeunes](#). Si vous souhaitez organiser une présentation pour votre organisation, veuillez nous contacter à cy-ej@ombudsman.on.ca ou appeler le 416-325-5669 ou -sans frais- le 1-800-263-2841.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS

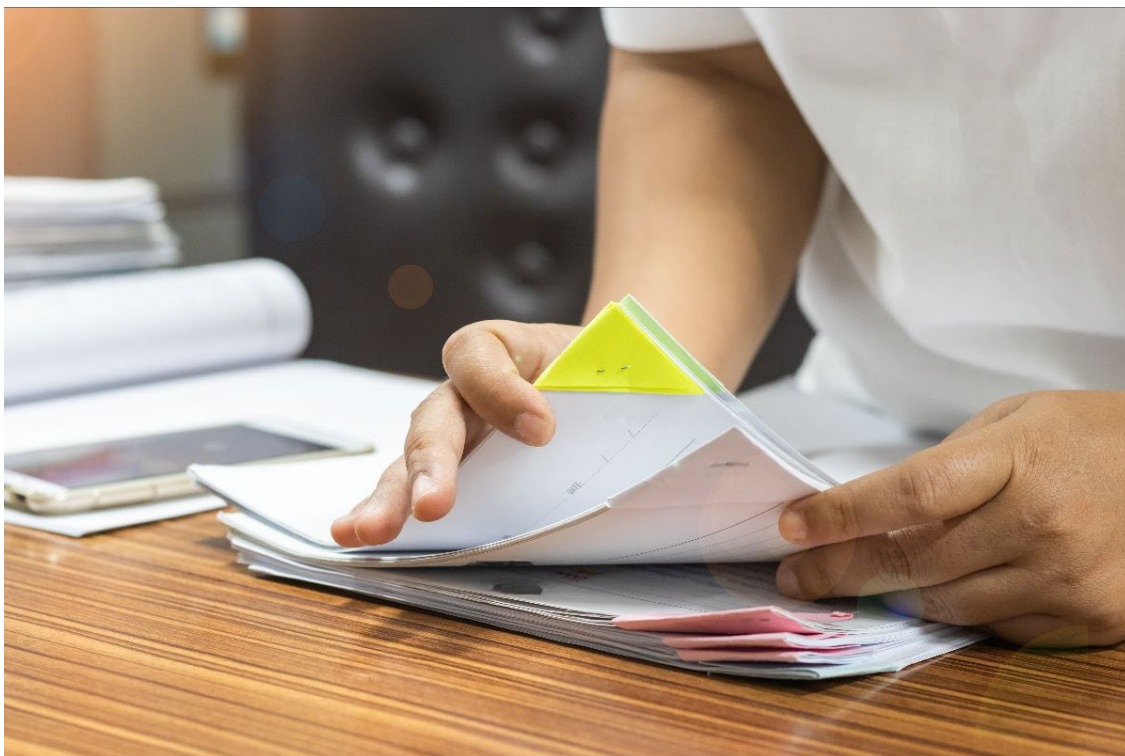


Amélioration en chemin

Nous avons été contacté(e)s par une femme suite à un appel chez Metrolinx. Bien qu'elle ait choisi la ligne en français, l'agent qui a pris l'appel était unilingue anglophone. L'agent a demandé si elle était en mesure de poursuivre la conversation en anglais, ce que la femme a refusé de faire. L'agent a ensuite offert d'avoir recours à un service de traduction. La femme nous a dit qu'elle trouvait inacceptable qu'un service équivalent ne soit pas disponible en français en tout temps lorsqu'on appelle une agence du gouvernement de l'Ontario.

Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Metrolinx qui a entamé un processus d'embauche de six à huit agent(e)s bilingues pour combler le manque de personnel bilingue et a rappelé à ses agent(e)s le protocole à suivre pour répondre aux client(e)s francophones. À ce jour, Metrolinx est en voie de remplir cet objectif.

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



Temps double

Un homme s'est plaint auprès de nous de la longue attente pour obtenir que ServiceOntario et le Registraire général rectifient une erreur de nom sur le certificat de décès de sa mère. Nos demandes de renseignements ont révélé que, généralement, le Registraire général traitait la déclaration de décès d'une personne séparément de son certificat médical de décès, ce qui contribuait à retarder la modification de ces deux formulaires. Grâce à nos demandes de renseignements, cet homme a non seulement reçu un certificat de décès rectifié, mais ServiceOntario et le Registraire général ont aussi modifié le processus, si bien que ces deux formulaires seront rectifiés en même temps à l'avenir.

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



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 préférerait 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 apporté notre aide pour régler des questions ou des problèmes concernant des enfants et des jeunes.

TRAVAILLEZ AVEC NOUS : OFFRES D'EMPLOIS



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](#).