

Dans notre bulletin de janvier : L'Ombudsman reçoit plus de 1 200 plaintes sur les changements aux politiques gouvernementales liées à la COVID-19; un nouvel outil pour évaluer les services en français; des sujets sur les réunions municipales – 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!



L'Ombudsman reçoit plus de 1 200 plaintes sur les changements aux politiques gouvernementales liées à la COVID-19

Une nouvelle vidéo présente la Boussole de la Commissaire aux services en français

L'importance des réunions municipales

Ici, là et (virtuellement) partout!

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Travaillez avec nous!

L'Ombudsman reçoit plus de 1 200 plaintes sur les changements aux politiques gouvernementales liées à la COVID-19



Au début du mois de janvier, notre Bureau a reçu un grand nombre de plaintes – plus de 1 200 – à la suite de l'annonce faite par le gouvernement provincial le 30 décembre 2021 au sujet des changements apportés aux exigences de déclaration de la COVID-19 pour les écoles et les services de garde d'enfants, et des nouvelles limites aux tests PCR.

Bien que nous reconnaissons le désir qu'ont certains parents d'exprimer leur profond désaccord avec ces changements, les politicien(ne)s sont élu(e)s pour établir des politiques. L'Ombudsman ne peut [ni infirmer ces décisions de politiques, ni enquêter à leur sujet](#). L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les élu(e)s ni sur les décisions de politiques générales qu'ils(elles sont appelé(e)s à prendre, mais nous pouvons traiter les

problèmes administratifs qui surviennent lorsque de telles politiques sont mises en œuvre – et nous le faisons.

En réponse à ces plaintes, notre Bureau a contacté des responsables au ministère de l'Éducation et au ministère de la Santé. Comme nous l'avons fait tout au long de la pandémie, nous avons sensibilisé les responsables ministériels aux problèmes généraux soulevés par les plaintes. Nous leur avons aussi demandé des renseignements et des mises à jour sur la mise en œuvre de ces décisions.

Les responsables provinciaux nous ont fait savoir que ces changements avaient été apportés en fonction de directives du médecin hygiéniste en chef (notamment du fait que le variant Omicron de la COVID-19 se propageait plus vite qu'il n'était possible de traiter les tests PCR, et que ces changements à l'admissibilité aux tests PCR avaient pour but de garder disponibles des ressources à financement public pour les milieux les plus à risque). Les responsables nous ont dit aussi que la décision du gouvernement de suspendre la déclaration des cas résultait des changements visant à limiter l'admissibilité aux tests PCR, étant donné que les conseils scolaires ne pourraient pas déterminer de manière fiable le nombre de cas confirmés de COVID-19.

Notre Bureau suit de près l'évolution de la situation au fur et à mesure de la mise en œuvre de ces politiques et de ces nouvelles mesures, et il continuera de signaler les plaintes et les problèmes pertinents aux responsables des deux ministères.

De plus, comme nous le faisons pour tous les cas que nous recevons, nous continuerons d'évaluer chaque cas individuel afin de déterminer s'il y a un problème de service ou d'équité que nous pourrions régler, et nous assurerons un suivi dans tous les cas qui le justifieront.

[Vous trouverez ici plus d'informations sur ce qui peut faire l'objet d'une enquête de l'Ombudsman](#) – ou non.

Vous avez une plainte ou une question, et vous pensez que nous pourrions vous aider? [Contactez-nous dès aujourd'hui.](#)

[Une nouvelle vidéo présente la Boussole de la Commissaire aux services en français](#)



Dans son deuxième rapport annuel, paru en décembre 2021, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a présenté la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF), conçue pour aider le gouvernement à planifier et évaluer la prestation des services en français.

Cet outil d'évaluation pratique marque une étape cruciale dans l'utilisation d'une lentille francophone. Il mesure la qualité des services en français à l'aide de quatre critères : Communication, Services, Satisfaction et Facilité d'accès. Il vise à guider le gouvernement dans la fourniture de services équivalents, et sans délai, en soulignant où les besoins spécifiques des francophones sont satisfaits, et où des améliorations sont nécessaires.

[Regardez la vidéo de la Boussole CSEF pour en savoir plus sur cet outil.](#)

Vous pouvez aussi lire ces articles à propos du Rapport annuel 2020-2021 de la Commissaire aux services en français et de la Boussole CSEF :

- [Services en français : hausse de 15 % des plaintes en Ontario: Radio-Canada](#)
- [Une hausse de 15% des plaintes à la Commissaire aux services en français: Le Droit](#)

Rappel: [Lisez le Rapport annuel 2020-2021 de la Commissaire aux services en français de l'Ontario](#)

[L'importance des réunions municipales](#)



Les réunions municipales ont été un sujet brûlant jusqu'à présent cet hiver pour notre Bureau, l'Ombudsman ayant fait paraître les conclusions de 10 examens de réunions publiques depuis le début de décembre. En tant qu'enquêteur sur les réunions à huis clos pour la plupart des municipalités de l'Ontario, l'Ombudsman effectue des examens qui aident les municipalités à respecter les exigences des réunions publiques énoncées dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*, pour s'assurer que les réunions restent ouvertes et accessibles au public.

Par exemple, lors d'un examen récent d'une réunion virtuelle tenue par la [Saugeen Municipal Airport Commission](#), l'Ombudsman a conclu qu'en raison d'instructions peu claires, la Commission avait empêché involontairement le public d'être réadmis à la séance ouverte de la discussion, après une séance à huis clos. L'Ombudsman a félicité la Commission d'avoir travaillé rapidement pour modifier ses procédures afin d'éviter que ce même problème ne se reproduise.

Voici quelques exemples des plus récents examens de réunions effectués par notre Bureau :

- Une cérémonie d'inauguration des travaux pour un nouveau centre récréatif dans la [Ville de Wasaga Beach](#) n'était pas une réunion à huis clos; même si la cérémonie était sur invitation uniquement, les conseiller(ère)s n'avaient ni discuté des travaux du conseil, ni fait avancer de façon importante les activités de la municipalité.
- Une série d'appels téléphoniques individuels entre des conseiller(ère)s du [Canton de Loyalist](#) n'a pas enfreint les règles des réunions publiques – le(la) membre du conseil qui a fait les appels s'est simplement renseigné(e) sur la

position des autres conseiller(ère)s au sujet d'une question, ce qui n'a pas fait avancer de façon importante la prise de décision du conseil.

- Le conseil d'administration du [Hamilton Farmers' Market](#) n'est pas assujéti aux règles des réunions publiques énoncées dans la *Loi sur les municipalités*, mais l'Ombudsman a incité le conseil à renforcer ses procédures existantes afin de communiquer systématiquement au public un avis de convocation à ses réunions.

Vous trouverez d'autres pratiques exemplaires au sujet des réunions publiques sur notre [page Web](#) des municipalités, ou vous pouvez consulter notre [recueil de cas des réunions publiques](#) classé par thèmes.

Si vous pensez qu'une réunion s'est tenue indûment à huis clos dans votre municipalité, [trouvez votre enquêteur\(euse\) chargé\(e\) des réunions à huis clos](#).

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT

Les leaders de demain : Une discussion avec les stagiaires d'OLIP 2021-2022



Le 17 décembre 2021, l'Ombudsman Paul Dubé, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, et la Commissaire aux services en français Kelly Burke ont fait une présentation virtuelle aux stagiaires de l'Ontario Legislature Internship Program 2021-2022 (OLIP). La discussion a porté sur les rôles de l'Ombudsman et de la Commissaire dans la promotion de l'équité et de la responsabilisation au sein du gouvernement de l'Ontario et des organismes du secteur public, et elle a souligné l'importance des plaintes pour améliorer continuellement la gouvernance. Les stagiaires d'OLIP ont commenté de façon intéressante la valeur d'une surveillance indépendante pour le maintien d'une démocratie saine et fonctionnelle.

L'Ontario Legislature Internship Programme est un programme de 10 mois qui

permet à de récent(e)s diplômé(e)s d'universités canadiennes de travailler avec des membres du Parlement provincial, sans aucun lien avec les partis politiques.

Rencontre avec de futur(e)s travailleur(euse)s communautaires et réponses à leurs questions



Le 17 janvier 2022, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes a fait une présentation virtuelle à une quarantaine étudiant(e)s du programme de services communautaires et de justice de Centennial College, qui prépare les étudiant(e)s à travailler dans des environnements avec des jeunes et des adultes à risque, dont les personnes impliquées dans le système de justice pénale ou qui suivent des programmes de réadaptation.

Les questions des participant(e)s portaient notamment sur le temps requis par l'Ombudsman pour régler les plaintes individuelles, et visaient à savoir si notre Bureau peut aider les personnes qui ont des problèmes avec un service de police.

Bien que le Bureau de l'Ombudsman n'accepte pas les plaintes concernant les services locaux de police, il [exerce une surveillance](#) sur d'autres organismes de police, dont la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP), l'Unité des enquêtes spéciales (UES) et la Police provinciale de l'Ontario (OPP). Les plaintes concernant les services de police municipaux, régionaux ou provinciaux doivent être adressées au [Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police](#) (BDIEP).

Les participant(e)s ont également été informé(e)s que, bien que l'Ombudsman tente de résoudre la plupart des plaintes individuelles le plus rapidement possible, toutes les plaintes sont examinées en fonction des faits et des circonstances qui leur sont propres, et les délais de résolution diffèrent donc selon chaque cas.

Pour en savoir plus sur l'Ombudsman et sur notre travail concernant les enfants et les jeunes, veuillez consulter la page d'information sur notre [unité des enfants et des jeunes](#).

L'apprentissage local : Notre plus récente campagne de sensibilisation auprès des conseiller(ère)s scolaires



Un peu plus tôt ce mois-ci, deux cadres supérieur(e)s de l'Ombudsman ont fait une présentation aux conseiller(ère)s scolaires du Conseil scolaire de district de Toronto (CSDT), pour leur expliquer comment notre Bureau travaille en collaboration avec les conseils scolaires afin de régler les problèmes, et pour discuter de quelques exemples récents de problèmes administratifs que nous avons résolus.

Depuis que l'Ombudsman a pris la responsabilité de la surveillance des conseils scolaires en septembre 2015, il a reçu près de 5 000 plaintes et demandes de renseignements au sujet des conseils scolaires. Plus de 98 % d'entre elles ont été réglées, et l'Ombudsman n'a mené que deux enquêtes officielles sur des problèmes liés aux conseils scolaires.

Comme la discussion l'a souligné, les organismes du secteur public tels que les conseils scolaires peuvent contribuer à assurer l'équité en l'intégrant dès le départ dans leurs politiques et procédures. « L'équité en tête », un guide conçu par les ombudsmen provinciaux et territoriaux du Canada, est un outil utile pour aider les organismes à veiller à ce que leurs politiques et leurs pratiques soient justes et équitables. [Vous pouvez en apprendre plus sur « L'équité en tête » en consultant notre site Web.](#)

Notre Bureau rencontre fréquemment des représentant(e)s des conseils scolaires pour les renseigner sur la façon dont nous travaillons avec eux(elles) afin de régler les problèmes. Souhaitez-vous que nous fassions une présentation virtuelle à votre conseil scolaire? Vous pouvez nous envoyer une demande par [courriel](#).

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Trouvez-nous en ligne

Plusieurs personnes qui travaillent comme chercheur(euse)s de titres se sont plaintes auprès de nous de la décision prise par la province de mettre fin aux services en personne dans chacun de ses 54 bureaux d'enregistrement immobilier en octobre 2020. Notre personnel s'est renseigné auprès de la direction du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour en savoir plus sur les répercussions éventuelles de ce changement. Nous avons vérifié que les bureaux continueraient d'avoir du personnel, qu'il serait possible de joindre directement par courriel et au téléphone. Nous en avons informé les plaignant(e)s en leur indiquant comment continuer à consulter des documents et faire remonter leurs préoccupations au besoin.

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



Surmonter les obstacles

Une jeune prise en charge nous a demandé notre aide pour résoudre ses difficultés à déposer une plainte contre le personnel de son établissement résidentiel. Elle s'est plainte du fait que les formulaires requis n'étaient pas disponibles, que le personnel ne connaissait pas la procédure de plainte, et qu'elle n'avait pas reçu de réponse en temps voulu. Nous avons communiqué avec la direction de la résidence, et celle-ci s'est engagée à faire en sorte que la jeune adolescente obtienne les formulaires nécessaires, ainsi que l'aide du personnel. La jeune adolescente a pu déposer sa plainte, mais nous a dit qu'elle était restée sans réponse pendant deux semaines et demie, et nous avons donc communiqué de nouveau avec la direction. Par la suite, la jeune adolescente nous a confirmé que ses problèmes avaient été réglés, et qu'elle était satisfaite du résultat.

Tous les jeunes pris(es) en charge ont des droits, y compris les droits d'obtenir que les prestataires de services répondent aux plaintes et les aident à essayer de les régler. Si un(e) jeune estime que ses droits ne sont pas respectés, il(elle) a le droit de déposer plainte auprès de notre Bureau.

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.



[Pour recevoir un appel de suivi en français, veuillez composer le 2](#)

Un homme a contacté par téléphone le Système provincial de prise de rendez-vous pour le vaccin contre la COVID-19 et a choisi l'option « français » pour demander à recevoir sa preuve de vaccination par la poste. Il nous a contacté(e)s pour souligner que l'appel de suivi du ministère de la Santé destiné à vérifier s'il avait bien reçu sa preuve de vaccination avait eu lieu en anglais. Suite à notre intervention, le ministère de la Santé a rajouté une question supplémentaire lors de la prise d'appel initiale pour demander si les personnes souhaitaient être rappelées en français.

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

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](#)
- [Avocat\(e\) - 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 © 2022 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](#).