

Dans notre bulletin de février : Échanges avec des élèves d'écoles provinciale et d'application, l'Î.-P.-É. nomme sa première Ombudsman, nouvelles vidéos sur les services en français, 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!



Aider les élèves(e)s là où ils(elles) vivent : Le personnel de l'Ombudsman fait de la sensibilisation dans des écoles provinciale et d'application

L'Île-du-Prince-Édouard nomme sa première Ombudsman

Services en français : Nouvelles vidéos de cas

Ici, là et (virtuellement) partout!

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Travaillez avec nous!

Aider les élèves(e)s là où ils(elles) vivent : Le personnel de l'Ombudsman fait de la sensibilisation dans des écoles provinciale et d'application



Pour s'assurer que les préoccupations des enfants et des jeunes placé(e)s en établissement sont entendues durant la pandémie, l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman les rencontre régulièrement – depuis avril 2021, nous avons fait plus de 40 présentations virtuelles à des foyers de groupe et d'autres titulaires de permis en établissement.

L'Ontario compte également neuf écoles provinciales et d'application qui comprennent des résidences et offrent des programmes intensifs aux enfants sourds, aveugles/ malvoyants, sourds-aveugles ou qui ont de graves difficultés d'apprentissage. Les 3 et 16 février, nous avons fait une présentation virtuelle à la seule école de ce type pour les enfants francophones en Ontario – [l'École d'application et l'école provinciale du Centre Jules-Léger](#), à Ottawa.

L'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, Diana Cooke, ont accompagné Emmanuelle Bleytou, notre gestionnaire des

communications pour les enfants et les jeunes et les services en français, pour ces deux présentations. Au total, environ 60 élèves et 20 membres du personnel y ont assisté.

La présentation pour les jeunes, en français, était adaptée aux élèves ayant des besoins d'accessibilité, et a été traduite en LSQ (Langue des signes du Québec) avec l'aide des interprètes de cette école provinciale.

Les élèves ont reçu des renseignements sur leurs droits spécifiques – par exemple, comment ils(elles) peuvent demander de l'aide à notre Bureau en cas de problème à l'école ou à la résidence, ou s'ils(elles) estiment que leurs besoins ne sont pas satisfaits. Nous avons aussi discuté du rôle plus général de notre Bureau, qui consiste à aider les personnes et les familles qui peuvent avoir des questions ou des préoccupations à propos d'autres services provinciaux, comme les services de santé, les services sociaux ou les services en français.

Les questions des élèves et du personnel portaient sur des sujets très divers, par exemple à qui s'adresser en cas de problème concernant les repas, ou si un(e) adulte peut se plaindre auprès de l'Ombudsman au nom d'un(e) jeune. Nous avons expliqué comment nous travaillons avec toutes les personnes concernées pour résoudre les problèmes dans toute la mesure du possible, et comment nous faisons un suivi auprès des jeunes pour nous assurer que leurs préoccupations sont entendues.

Nous comptons faire notre présentation dans toutes les écoles provinciales et d'application cette année.

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](#).

Vous avez des questions, des préoccupations, ou une plainte concernant une école provinciale ou d'application? Communiquez avec nous au 1-800-263-1830 ou par courriel à info@ombudsman.on.ca.

L'Île-du-Prince-Édouard nomme sa première Ombudsman



L'Île-du-Prince-Édouard est la plus petite province du Canada – et jusqu'à ce mois-ci, c'était la dernière à ne pas avoir d'ombudsman indépendant(e). Sandy Hermiston a officiellement pris ses fonctions de première Ombudsman et Commissaire aux divulgations d'intérêt public de l'Î.-P.-É. le 14 février, et l'Î.-P.-É. se joint maintenant à neuf provinces et deux territoires pour contribuer à défendre les droits des résident(e)s en matière d'accès aux services publics.

L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a salué la nouvelle. « C'est une grande réalisation pour l'Île-du-Prince-Édouard », a-t-il déclaré. « Avec une Ombudsman indépendante, les gens de l'Île disposent maintenant d'un outil efficace et accessible pour régler leurs problèmes avec le gouvernement, et promouvoir la transparence dans le secteur public. Je suis convaincu que Mme Hermiston sera une agente de changement positif pour l'Île-du-Prince-Édouard. »

Dans [un communiqué de presse](#) publié par le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, Mme Hermiston a déclaré : « Les ombudsmans parlementaires jouent un rôle de plus en plus important en veillant à ce que les normes d'équité au sein du gouvernement se traduisent par un meilleur accès des Canadiens aux services publics. J'ai hâte d'être au service de l'Île-du-Prince-Édouard, d'appuyer le règlement collaboratif des plaintes, et de contribuer à inspirer la confiance du public dans l'administration du gouvernement. »

Le Bureau de Mme Hermiston traitera les plaintes du public et offrira également au personnel gouvernemental un moyen confidentiel de faire part de ses préoccupations sans crainte de représailles. Chaque province et territoire au Canada, à l'exception du Nunavut, a maintenant un(e) ombudsman parlementaire.

Avant de prendre les fonctions d'Ombudsman de l'Î.-P.-É., Mme Hermiston a été la première Ombudsman des Îles Caïmans et l'avocate générale de l'Ombudsman de

l'Alberta.

Vous avez une question sur le fonctionnement d'un bureau d'ombudsman, ou vous voulez savoir ce qui se passe quand vous déposez une plainte? La [Foire aux questions](#) de notre site Web répond aux questions les plus courantes que nous recevons. Vous pouvez aussi nous [contacter](#) si vous avez une question ou une préoccupation.

Services en français : Nouvelles vidéos de cas



Le mois dernier, ce bulletin a présenté une nouvelle vidéo sur la Boussole de la Commissaire aux services en français. Cet outil, mis en vedette dans le plus récent rapport annuel de la Commissaire Kelly Burke, est conçu pour aider le gouvernement à planifier et à évaluer la prestation des services en français, à l'aide de quatre critères – Communication, Services, Équivalence, Facilité d'accès.

Ce mois-ci, ne manquez pas nos deux nouvelles vidéos qui illustrent le fonctionnement de la Boussole CSEF, à partir de plaintes réelles que nous avons reçues :

[Cas 1 : Pas de protection pour le français](#)

[Cas 2 : Isolement linguistique](#)

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT

Mois de l'histoire des Noirs



À l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a participé au gala de célébration virtuel organisé par le Centre francophone du Grand Toronto le 26 février. Dans son message vidéo de salutation aux participant(e)s, voici ce qu'elle a déclaré : « La communauté francophone de l'Ontario dans toutes ses expressions est au centre du travail que je fais pour assurer la protection des droits linguistiques. Les francophones de l'Ontario doivent s'entendre et se reconnaître dans nos institutions publiques. J'y contribue en protégeant l'accès aux services en français pour qu'ils soient communiqués, disponibles, équivalents et que l'expérience de chaque francophone qui utilise les services en français du gouvernement soit positive. »

Garder les services en français à l'avant-plan



Le 24 février, la Commissaire Kelly Burke s'est adressée aux [Parents partenaires en éducation](#) (PPE), organisme qui regroupe les parents ayant des enfants dans des écoles publiques et catholiques de langue française en Ontario, lors d'un événement pour les familles, les tuteur(ric)e(s), les soignant(e)s et la communauté francophone en général. La Commissaire a parlé du rôle de l'Ombudsman et du travail de notre Unité des services en français, ainsi que de son plus récent rapport annuel. La vidéo de la session est consultable sur la [page YouTube de PPE](#).

Dans le cadre de son travail de signalement proactif des problèmes aux fonctionnaires afin d'améliorer l'offre des services en français, la Commissaire Kelly Burke a fait une présentation au Comité consultatif provincial sur les affaires francophones, le 2 février. La participation aux réunions de ce comité nous permet de nous assurer que les renseignements pertinents sur notre travail sont partagés avec le gouvernement, et qu'il y a une collaboration continue sur les questions d'actualité.

Le mois prochain est le Mois de la Francophonie – ne manquez pas notre bulletin de mars pour savoir comment nous avons participé à cette célébration de la Francophonie ontarienne!

Enseignements essentiels pour les ombudsmans



Le 9 février, l'Ombudsman Barbara Finlay a fait une présentation virtuelle dans le cadre du cours « Essentials for Ombuds » du Forum canadien des ombudsmans, formation collaborative intensive de cinq jours organisée par le Forum canadien des ombudsmans et Osgoode Professional Development.

Mme Finlay et la co-présentatrice Beth George, enquêteuse principale au Bureau de l'Ombudsman de l'Alberta, ont examiné comment et quand ouvrir une enquête systémique, ont parlé des pratiques exemplaires d'entrevues des témoins et de collecte des preuves, et de la façon de présenter des recommandations percutantes pour améliorer les services publics.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Refus annulé

Une jeune fille de 16 ans s'est plainte auprès de nous que sa société d'aide à l'enfance (SAE) avait refusé de l'autoriser à conclure une entente sur les services volontaires (ESV) quand elle avait quitté son domicile en raison du comportement violent de sa tante. Les ESV sont proposées aux jeunes de 16 et 17 ans qui ont quitté leur domicile par crainte pour leur sécurité.

Des représentant(e)s de la SAE nous ont dit tout d'abord qu'ils(elles) n'étaient pas en mesure de vérifier si la tante de cette jeune fille était violente. Quand nous avons examiné de plus près la situation, nous avons découvert que ses jeunes frères avaient été retirés du domicile pour des raisons de sécurité. Nous avons demandé à la SAE de réexaminer les allégations de la jeune fille concernant sa tante, et à la suite de cet examen, la SAE a accepté de lui accorder une ESV.

Tous(toutes) les jeunes pris(es) en charge ont des droits, notamment celui d'obtenir que les prestataires de services répondent à leurs plaintes et les aident à tenter de les régler. Si un(e) jeune estime que ses droits ne sont pas respectés, il(elle) est en droit de déposer une plainte auprès de nous.

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



Traduction salulaire

Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a consulté le site de la Plateforme de données sur la santé de l'Ontario afin d'en apprendre davantage sur un projet de recherche du ministère de la Santé. Cette personne a constaté que le site était uniquement disponible en anglais.

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère qui a expliqué que le site et la plateforme ne s'adressaient pas à la population générale et étaient gérés par un consortium qui ne correspond pas à la définition d'organisme gouvernemental et qui n'est pas une tierce partie du ministère de la Santé.

Le ministère de la Santé a toutefois traduit les informations jugées pertinentes pour le public et offre maintenant des services en français aux chercheur(euse)s pour le processus de demande d'accès à la plateforme.

En savoir plus à propos de l'[Unité des services en français](#), qui répond aux questions et prend les plaintes sur les services 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



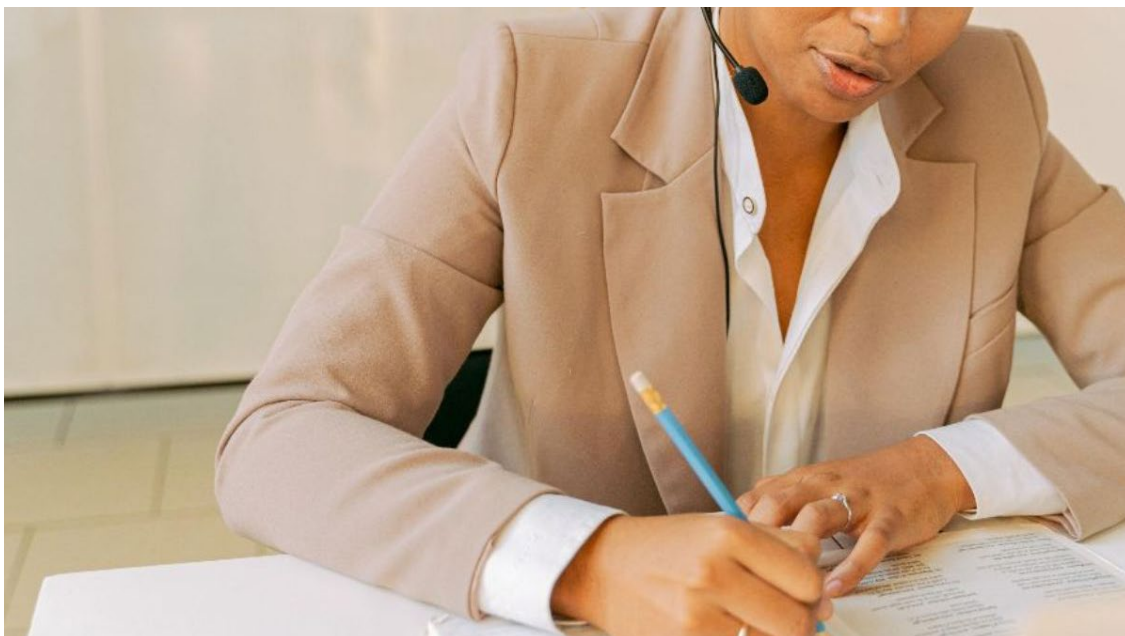
Problème de suspension

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 s'est plaint à nous plusieurs semaines plus tard car il avait été accusé de conduire avec un permis suspendu, et 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(rice)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**



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](#)
- [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.

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?

Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).