

Dans notre bulletin de mars : Rapport de la Commissaire aux services en français sur les programmes coupés à l'Université Laurentienne, célébrations de la Journée internationale de la Francophonie, partage d'expertise avec nos collègues internationaux, et bien 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'Université Laurentienne et la province n'ont pas assuré la protection des programmes en français durant la restructuration, déclare la Commissaire

Célébration de la Journée internationale de la Francophonie

Services en français : Nouvelles vidéos de cas

Enfants et jeunes pris(es) en charge : Tirer le meilleur parti du soutien de notre Bureau

Webinaire : Pourquoi une institution solide d'ombudsman est bonne pour la démocratie

Ici, là et (virtuellement) partout!

Comment nous avons aidé : Cas sélectionnés

Faites passer le mot : Nous recrutons

L'Université Laurentienne et la province n'ont pas assuré la protection des programmes en français durant la restructuration, déclare la Commissaire



L'Université Laurentienne, le ministère des Affaires francophones et le ministère des Collèges et Universités ont fait preuve de laxisme dans l'administration des obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Université Laurentienne durant son processus de restructuration financière. C'est ce qu'a conclu la Commissaire aux services en français Kelly Burke dans sa toute récente enquête.

« Les coupes de près de 50 % dans les programmes de langue française menant à des

grades désignées annoncées le 12 avril 2021 par l'Université Laurentienne ont eu un impact important et préjudiciable sur la prestation des services en français à l'Université Laurentienne », déclare la Commissaire Burke dans son rapport, [Renforcer la désignation : Un travail collaboratif](#), rendu public le 31 mars 2022. Elle conclut aussi que les ministères n'ont pas respecté leurs responsabilités d'assurer la protection des services en français à l'université.

L'enquête a démontré un manque de leadership dans l'administration de la *Loi sur les services en français (LSF)*. L'université n'a pas consulté les deux ministères pour discuter de l'impact de ses décisions par rapport à ses obligations en vertu de la *LSF* et ce, avant de suspendre et de couper les programmes. « L'Université Laurentienne et les ministères doivent se responsabiliser et travailler ensemble pour respecter la Loi, » a déclaré la Commissaire.

Son rapport présente 19 recommandations à l'intention des trois organismes, pour combler les lacunes en matière de communication, améliorer la planification, et faire en sorte qu'une telle situation ne se reproduise pas. Les ministères et l'université ont accepté toutes les recommandations et se sont engagés à rendre compte à la Commissaire de leurs progrès dans leur mise en œuvre.

La Commissaire a souligné que ses recommandations visent à éviter que de telles situations se reproduisent : « Je suis convaincue que mes recommandations bénéficieront à l'avenir aux franco-Ontarien(ne)s dans le secteur de l'éducation postsecondaire, » écrit-elle dans le rapport.

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

Dans la presse

- [Ombudsman : l'Université Laurentienne a enfreint la Loi sur les services en français](#) - Radio-Canada
- [L'Université Laurentienne a enfreint la Loi sur les services en français](#) - Le Devoir
- [Enquête: laxisme à Université Laurentienne et au gouvernement selon une commissaire](#) - L'actualité
- [Le gouvernement Ford a manqué à son devoir de protéger le français à la Laurentienne](#) - Le Droit
- [La Laurentienne et les ministères ont failli à leurs obligations envers la Loi sur les services en français](#) - Le Voyageur

[Célébration de la Journée internationale de la Francophonie](#)



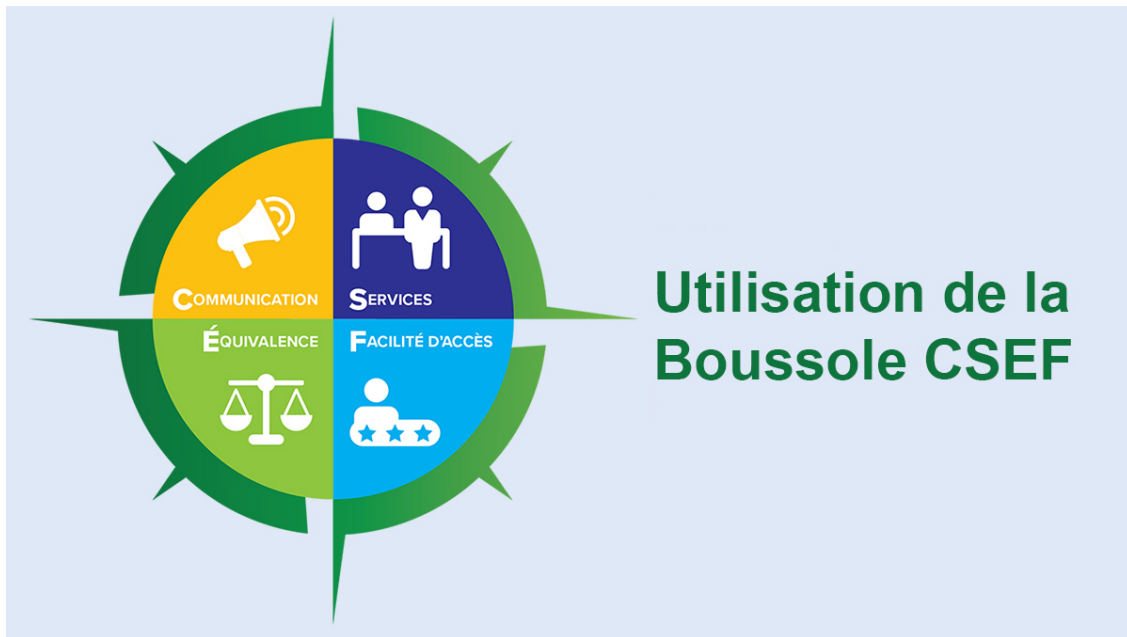
[Lire la déclaration de la Commissaire Kelly Burke](#)

Les francophones et les francophiles ont célébré la Journée internationale de la Francophonie le 20 mars, journée destinée à fêter et promouvoir la langue et la culture françaises.

Pour marquer l'occasion, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a publié une déclaration dans laquelle elle a souligné que l'Ontario « est un pôle majeur de la francophonie canadienne hors Québec », et qu'à ce titre l'Ontario « doit montrer l'exemple pour protéger les droits linguistiques ».

Elle a aussi réitéré sa récente recommandation préconisant que le gouvernement fasse une autoévaluation de la prestation de ses services en français, et s'assure que ces évaluations mènent à des améliorations par une surveillance de sa performance, avec des objectifs mesurables et des outils pour les atteindre.

[Services en français : Nouvelles vidéos de cas](#)



Le mois dernier, notre bulletin a présenté nos deux premières vidéos montrant l'utilisation de la Boussole de la Commissaire aux services en français. La Boussole CSEF est une méthode conçue 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, regardez les deux vidéos finales de cette série, illustrant deux autres cas que nous avons résolus pour des Franco-Ontarien(ne)s.

[Cas 3: Document introuvable](#)

[Cas 4 : De la blessure à l'insulte](#)

Enfants et jeunes pris(es) en charge : Tirer le meilleur parti du soutien de notre Bureau



Le saviez-vous? Le site Web de l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman de l'Ontario inclut une page [Foire aux questions](#) (FAQ) pour les enfants et les jeunes, ainsi que des [Ressources](#), à la fois pour les jeunes et pour les prestataires de services du système de protection de l'enfance!

[Nous répondons aux questions](#) sur la façon dont nous pouvons aider grâce à notre travail, par exemple :

- Quels sont mes droits en tant qu'enfant ou jeune pris(e) en charge? (C'est notre travail de promouvoir et de protéger ces droits, en dépistant les problèmes.)
- Est-ce que l'Ombudsman plaide mon cas? Allez-vous prendre mon parti?
- À quoi est-ce que je peux m'attendre si je vous contacte, et qu'est-ce qui va changer pour moi si je porte plainte?
- Qu'est-ce que ça coûte de porter plainte? (Réponse : Rien! Nos services sont gratuits)

Notre [page de Ressources](#) donne d'autres renseignements importants, comme des [conseils sur les obligations des prestataires de services](#) en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* de l'Ontario; des renseignements sur les droits des jeunes pris(es) en charge; et divers documents à distribuer (comme des [affiches](#) et des [cartes de format portefeuille](#)) montrant ce que nous faisons, et comment on peut nous contacter.

Si vous ne trouvez pas vos questions dans ces ressources, ou si vous avez d'autres préoccupations, vous pouvez toujours nous contacter :

- Notre site Web : <http://bit.ly/UnitéDesEnfantsEtDesJeunes>
- Courriel : cy-ej@ombudsman.on.ca

- Téléphone : 1-800-263-2841 ou 416-325-5669
- Médias sociaux ([Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#) et [YouTube](#))

Webinaire : Pourquoi une institution solide d'ombudsman est bonne pour la démocratie



Le 29 mars, l'Ombudsman Paul Dubé, qui est aussi président de la Région Amérique du Nord de l'Institut international de l'Ombudsman, a animé un webinaire conçu pour aider les bureaux d'ombudsman à améliorer leur mandat et à renforcer leurs fondements législatifs.

Le webinaire, intitulé « Tirer parti des Principes de Venise et de la Résolution des Nations Unies sur le rôle des ombudsmans dans la promotion et la protection des organisations d'ombudsmans », a accueilli des participant(e)s de plus de 30 pays, dont la Belgique, l'Irlande, la Roumanie, Madagascar, les Pays-Bas, le Japon et l'Australie. Le webinaire s'est concentré sur la manière dont les ombudsmans peuvent appliquer ces normes internationalement reconnues pour mieux définir, promouvoir et protéger leur rôle dans le renforcement de la démocratie et la promotion des droits de la personne – et pour consolider les ressources de leurs bureaux afin de poursuivre leur travail d'une importance cruciale.

Aux côtés de l'Ombudsman Paul Dubé, Rafael Ribó, Ombudsman intérimaire des régions catalanes de l'Espagne, a fait une brève présentation de son expérience de l'utilisation des Principes de Venise pour protéger et renforcer son bureau.

Tous deux ont aussi expliqué comment ces déclarations et ces outils de défense des droits peuvent être utilisés pour aider les ombudsmans à informer les parlements, les assemblées législatives et les organismes de gouvernance, et en fin de compte plaider pour le changement.

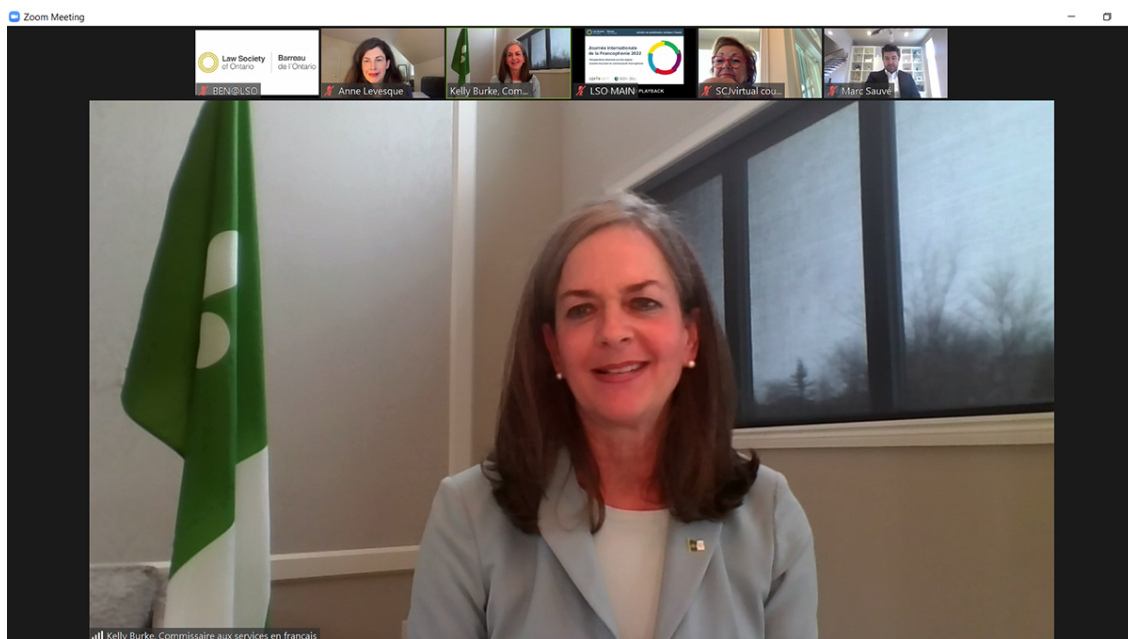
[En savoir plus sur les Principes de Venise](#), qui énoncent les principes juridiques essentiels à la création d'institutions indépendantes et impartiales d'ombudsmans.

[En savoir plus sur la Résolution des Nations Unies sur le rôle de l'Ombudsman](#), qui appuie fortement les Principes de Venise et fait de ces principes la nouvelle norme mondiale pour les institutions d'ombudsmans.

Ce webinaire était disponible en anglais uniquement.

Pour en savoir plus sur l'Ombudsman et la façon dont nous réglons les plaintes concernant le gouvernement de l'Ontario et les organismes du secteur public, consultez notre page intitulée [Notre méthode de travail](#).

ICI, LÀ ET (VIRTUELLEMENT) PARTOUT



Événements du Mois de la Francophonie

Le 1^{er} mars, la Commissaire Burke a prononcé le discours d'ouverture d'une séance virtuelle de formation organisée par l'Institut national de développement professionnel en langue française, dans le secteur de la justice.

Le 21 mars, la Commissaire a pris la parole lors d'un événement virtuel à l'occasion de la Journée internationale de la Francophonie, organisé par le Barreau de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, et l'Association du Barreau de l'Ontario, et suivi par un très grand nombre de personnes. Le panel de discussion s'est penché sur les changements apportés récemment pour moderniser la *Loi sur les langues officielles* du gouvernement fédéral, et la Commissaire Burke a donné des précisions sur les problèmes qui se posent aux francophones pour accéder à la justice en français en Ontario.

Le 25 mars, l'entité de planification des services de santé en français Entité 3 a organisé un Forum sur les services de santé en français, durant lequel la Commissaire Burke a prononcé une allocution vidéo. Elle a évoqué les points saillants de son récent Rapport annuel, dont sa recommandation au gouvernement lui préconisant de planifier à l'avance et d'utiliser la Boussole CSEF pour évaluer sa prestation des services en français.



Utiliser la technologie pour traiter les plaintes efficacement

Le 8 mars, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay a fait une présentation virtuelle à plus de 280 participant(e)s du monde entier lors d'un webinaire sur le traitement des plaintes, organisé par l'Université de Kwazulu-Natal et l'African Ombudsman Research Centre (AORC), tous deux situés à Durban, en Afrique du Sud. L'événement a été organisé par l'AORC pour permettre aux ombudsmen et aux autres organismes de traitement des plaintes de discuter des pratiques exemplaires dans ce domaine.

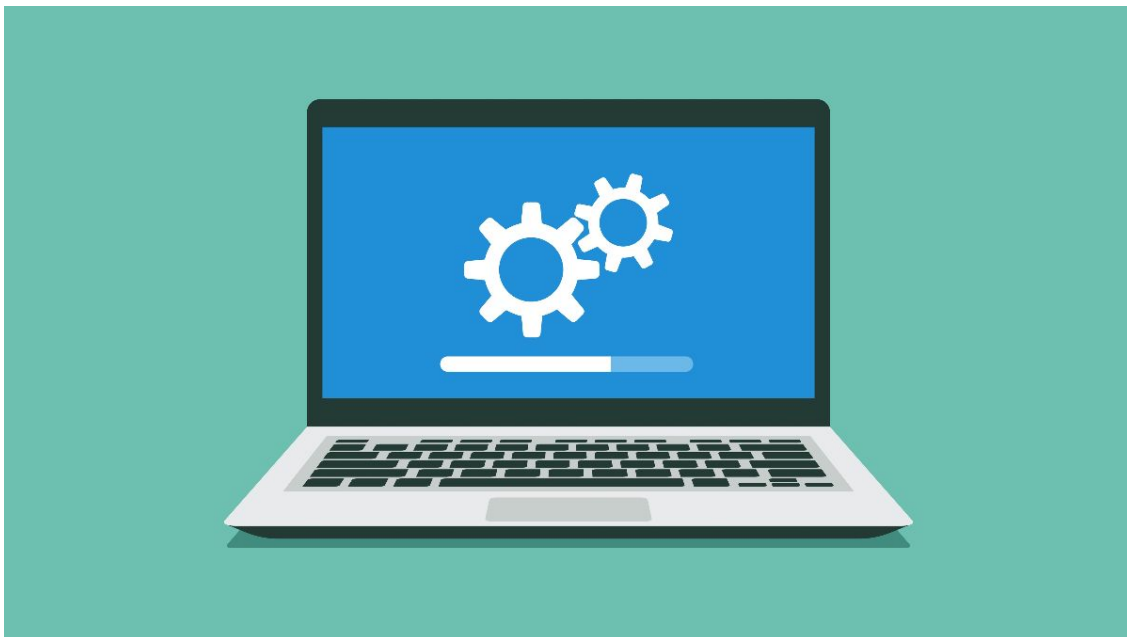
L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay a expliqué comment notre Bureau utilise la technologie et diverses stratégies de médias sociaux pour annoncer ses enquêtes, recevoir les plaintes, surveiller et signaler les tendances de plaintes de manière proactive, et analyser les statistiques, en donnant des exemples réels de cas et d'enquêtes.

[Regarder le webinaire ici](#) (en anglais seulement).



L'Ombudsman en six minutes chrono

L'Ombudsman Paul Dubé a fait la course contre la montre lors de l'événement « Six-Minute Lawyer » organisé par le Barreau de l'Ontario le 1^{er} mars. Lors de sa présentation en ligne à plus de 200 professionnel(le)s du droit administratif, l'Ombudsman a mis l'accent sur le travail de notre Bureau avec les tribunaux administratifs, et sur la façon dont nous aidons les avocat(e)s, les parajuristes, les cliniques juridiques et d'autres défenseur(euse)s à résoudre les questions ou les plaintes de leurs client(e)s au sujet du gouvernement provincial et des services publics. [En savoir plus sur notre travail auprès des tribunaux administratifs.](#)



Réunion, par voie électronique

Les avocates principales Robin Bates et Joanna Bull ont partagé des idées et des

pratiques exemplaires à suivre pour présenter des réunions virtuelles ouvertes et accessibles au public, lors du Northern CAO and Clerks' Forum, organisé par le ministère des Affaires municipales et du Logement, le 24 mars. Les municipalités du nord font face à des défis uniques pour diffuser des réunions en ligne, car toutes les communautés ne sont pas desservies par l'Internet à large bande. Tout au long de la pandémie de COVID-19, notre Bureau a travaillé avec les municipalités pour les aider à trouver des moyens pratiques de garder les réunions ouvertes au public, quand il n'est pas possible d'y assister en personne. [Regarder notre vidéo à ce sujet.](#)

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ : CAS SÉLECTIONNÉS



Un coup de main

Une jeune personne nous a demandé de l'aider à récupérer des effets personnels qu'elle avait laissés au domicile familial, après avoir été victime de violence physique de la part de son beau-père.

Elle nous a dit qu'elle ne se sentait pas en sécurité à l'idée de retourner au domicile familial sans le soutien du(de la) travailleur(euse) social(e) de la Société d'aide à l'enfance, mais elle s'est plainte que cette personne n'accordait pas la priorité à la récupération de ses effets. Elle a dit qu'elle avait dû emprunter un uniforme scolaire et qu'elle n'avait pas accès à ses devoirs d'école.

Nous avons parlé avec le(la) travailleur(euse) de la SAE, qui s'est engagé(e) à

accompagner la jeune personne à son ancien domicile à une date et à une heure précises. Puis nous avons fait un suivi auprès de la jeune personne, qui nous a dit qu'elle avait pu récupérer ses effets et qu'elle était soulagée.

Le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes écouterait et examinerait vos préoccupations à propos des expériences vécues par les jeunes et des services fournis par le système de protection de l'enfance, et aidera à trouver des solutions. Si nous ne pouvons pas vous aider directement, nous vous orienterons vers quelqu'un qui pourra le faire. [Contactez-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

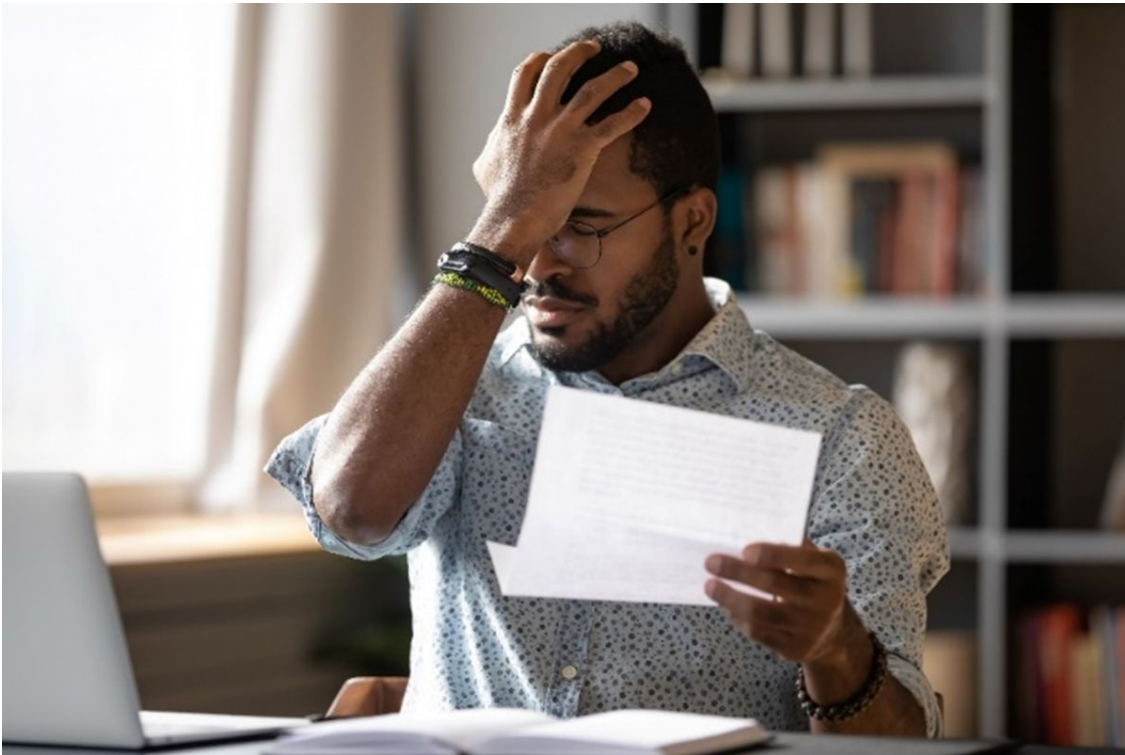


En français s'il vous plaît Votre Honneur

Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a demandé une audience bilingue dans un palais de justice du nord de l'Ontario. Toutefois, lors de l'audience, le juge présent était unilingue anglophone et aucun autre moyen d'offrir des services en français n'était offert. La personne auto-représentée n'a pas été en mesure de suivre l'audience adéquatement ou d'y participer en français, si bien que le juge a décidé de suspendre l'audience. Nous avons soulevé le cas auprès du ministère du Procureur général qui a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de programmation. Suite à notre intervention, le ministère a rappelé aux employé(e)s du palais de justice la procédure pour programmer une audience bilingue, afin que les services soient disponibles et équivalents en tout temps.

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

En savoir plus sur la façon dont nous avons aidé d'autres Franco-Ontarien(ne)s dans nos Cas sélectionnés



Lent au démarrage

Un diplômé de collège qui souhaitait poursuivre ses études dans une université nous a demandé notre aide parce qu'il ne parvenait pas à obtenir les relevés officiels de ses notes auprès du collège, dont les bureaux étaient fermés au printemps 2020 en raison de la COVID-19. Il s'est plaint que le collège n'avait pas répondu à ses demandes de renseignements avant juin, et n'avait pas fourni son relevé de notes officiels avant octobre, ce qui était trop tard pour le semestre de l'université. Les responsables du collège ont reconnu que les changements apportés à ses processus en raison de la pandémie avaient causé des problèmes qui avaient été corrigés depuis. Les responsables ont offert de présenter des excuses au diplômé et d'expliquer la situation à sa nouvelle université, où le diplômé s'est inscrit avec succès pour le semestre suivant.

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

Faites passer le mot : Nous recrutons



Au mois de mars, le personnel de l'Ombudsman a participé à des salons virtuels de l'emploi organisés par les facultés de droit de l'Université McGill, de l'Université d'Ottawa et de l'Université de Windsor. Nous avons donné des renseignements sur la façon dont notre personnel travaille en collaboration pour régler les plaintes sur le gouvernement de l'Ontario et les organismes publics, ainsi que pour enquêter à grande échelle sur des questions qui ont des répercussions pour des millions de personnes en Ontario.

« C'était formidable d'en apprendre plus sur votre poste au Bureau de l'Ombudsman », nous a dit un(e) étudiant(e). « Plus j'en apprendis sur votre travail, et plus votre Bureau m'enthousiasme! »

En savoir plus sur certaines de nos offres d'emploi actuelles ici.

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