

Dans notre bulletin de juillet : Venez travailler avec nous en français et en anglais! Aussi, la publication de notre Rapport annuel en août, et plus

**Consultez ce courriel dans  
votre navigateur**

**Transférez à un(e) ami(e)**



## NE MANQUEZ PAS NOTRE RAPPORT ANNUEL 2021-2022!



Le 10 août, à Queen's Park, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé rendra public son Rapport annuel 2021-2022, présentant en détail les dernières affaires, statistiques et nouvelles de son Bureau pour l'année écoulée.

Regardez la transmission en direct de la conférence de presse de l'Ombudsman sur notre site Web, à 9 h 30, le 10 août!

**Venez travailler avec nous en français et en anglais!**

**Le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes  
commente les observations du Comité des droits de l'enfant des  
Nations Unies pour le Canada**

**Ici, là et partout!**

**Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés**

---

**Vous êtes bilingue? Le Bureau de  
l'Ombudsman offre de belles possibilités!**



Notre Bureau prend de l'expansion! Venez travailler avec nous... en anglais et en français! Nous sommes à la recherche de personnes bilingues talentueuses pour se joindre à notre équipe d'agent(e)s de règlement préventif, et pour tirer parti de leurs compétences linguistiques jour après jour au service des Ontarien(ne)s.

Quand une personne s'adresse au Bureau de l'Ombudsman pour poser une question ou pour porter plainte, elle entre probablement tout d'abord en contact avec un(e) agent(e) de règlement préventif – ou « ARP » en abrégé. Ces agent(e)s sont le premier point de contact avec le public, et une grande partie de leur travail consiste à aider les Ontarien(ne)s en réglant leurs plaintes et en répondant à leurs questions avec efficacité et attention.

Les ARP ont l'esprit vif, sont ingénieux(ses) et savent écouter. Ils(elles) vont au cœur de la

plainte en posant des questions, en examinant des documents et en faisant des recherches sur les politiques et les programmes applicables. De plus, si les plaintes ou les questions ne relèvent pas du champ de surveillance de l'Ombudsman, ils(elles) fournissent des orientations.

Les ARP peuvent aider les Ontarien(ne)s en cas de plaintes concernant presque tous les services du gouvernement provincial et du secteur public, y compris les ministères, les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services pour les enfants et les jeunes pris(es) en charge, et les services en français.

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

Chaque année, les ARP aident des milliers de personnes. Ils(elles) ont donc des journées bien remplies avec de grosses charges de travail, mais ils(elles) sont expert(e)s dans l'art de s'y retrouver dans l'administration et de couper court aux lourdeurs bureaucratiques pour trouver les bonnes réponses.

Cela vous tente? [Découvrez-en plus sur notre site web!](#)



Envoyez ceci à un(e) ami(e) qui pourrait être intéressé(e) par un poste!

## [Le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes commente les observations du Comité des droits de l'enfant des Nations Unies pour le Canada](#)



Le 9 juin 2022, le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies a publié ses dernières Observations finales sur la mise en œuvre, par le Canada, de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE). Le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCCYA), dont notre Bureau est membre, a publié un [communiqué de presse](#) réagissant aux observations du Comité.

Le Comité a pressé le Canada, qui a ratifié la CNUDE en 1991, de faire davantage pour les droits des enfants et de prendre des mesures pour les recommandations qui restent en suspens depuis 2012, notamment en élaborant une loi fédérale complète et en déclarant l'illégalité des châtiments corporels.

Le CCCYA a appuyé les recommandations du Comité, en particulier son appel à améliorer la prévention du suicide et les programmes de santé mentale pour les jeunes.

---

## ICI, LÀ ET PARTOUT



### **Informez de notre rôle les travailleur(euse)s des SAE chargé(e)s de recevoir les plaintes**

Le 14 juillet, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman a rencontré virtuellement un groupe de travailleur(euse)s qui sont chargé(e)s de la réception dans les [sociétés d'aide à l'enfance](#) (SAE) du Grand Toronto, et qui traitent les plaintes en première ligne. Cette présentation les a renseigné(e)s sur les étapes que nous suivons lorsque des plaintes sont déposées à notre Bureau, et leur a indiqué à quoi les travailleur(euse)s des SAE peuvent s'attendre lorsque nous intervenons dans un cas.

Le personnel de l'Ombudsman a expliqué comment nous aidons les jeunes pris(es) en charge, en suivant leurs dossiers et leurs plaintes jusqu'à la résolution. Si un problème n'est pas résolu à notre satisfaction, nous pouvons faire des recherches supplémentaires ou ouvrir une enquête.

Notre personnel a également partagé des exemples de cas et des ressources pour les jeunes pris(es) en charge et les prestataires de services, dont notre brochure « [Connais tes droits](#) » et nos affiches, nos [cartes de contact « Chien de garde »](#) et [nos vidéos](#) en ligne expliquant le travail de l'Unité des enfants et des jeunes.

Nous actualisons fréquemment notre site Web, y compris la page de l'[Unité des enfants et des jeunes](#). Veuillez consulter notre site pour plus de renseignements ou pour déposer plainte.

---



### **Interactions collégiales**

À la fin du mois de juillet, l'avocate principale Robin Bates a été invitée à s'adresser à un groupe d'étudiant(e)s internationaux(ales) dans le cadre du sommet « Improving the International Student Experience », co-organisé par le Collège Sheridan et la Ville de Brampton. Elle a présenté certains des types de plaintes pour lesquels nous pouvons aider les étudiant(e)s internationaux(ales) à trouver une solution – par exemple, les problèmes de prêts et de subventions, les difficultés avec le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, les obstacles résultant de communications peu claires ou de retards dans les services, et les renvois à des processus de plaintes internes.

[Pour en savoir plus sur les types de plaintes sur l'enseignement postsecondaire que nous avons résolus.](#)





### **Informers la prochaine génération de surintendant(e)s de conseils scolaires**

Le 9 juillet, Paul Sloan, gestionnaire du règlement préventif, a fait une présentation virtuelle au Supervisory Officer's Qualification Program (SOQP) dans le cadre d'un cours de formation. La présentation et les discussions animées qui ont suivi ont été axées sur l'importance accordée par notre Bureau à l'équité administrative et sur la façon dont nous réglons les plaintes avec les conseils scolaires, y compris les plaintes courantes, concernant par exemple l'enseignement virtuel, l'éducation de l'enfance en difficulté, le transport des élèves, et plus encore.

[Apprenez-en plus sur la façon dont notre Bureau résout les plaintes sur les conseils scolaires.](#)



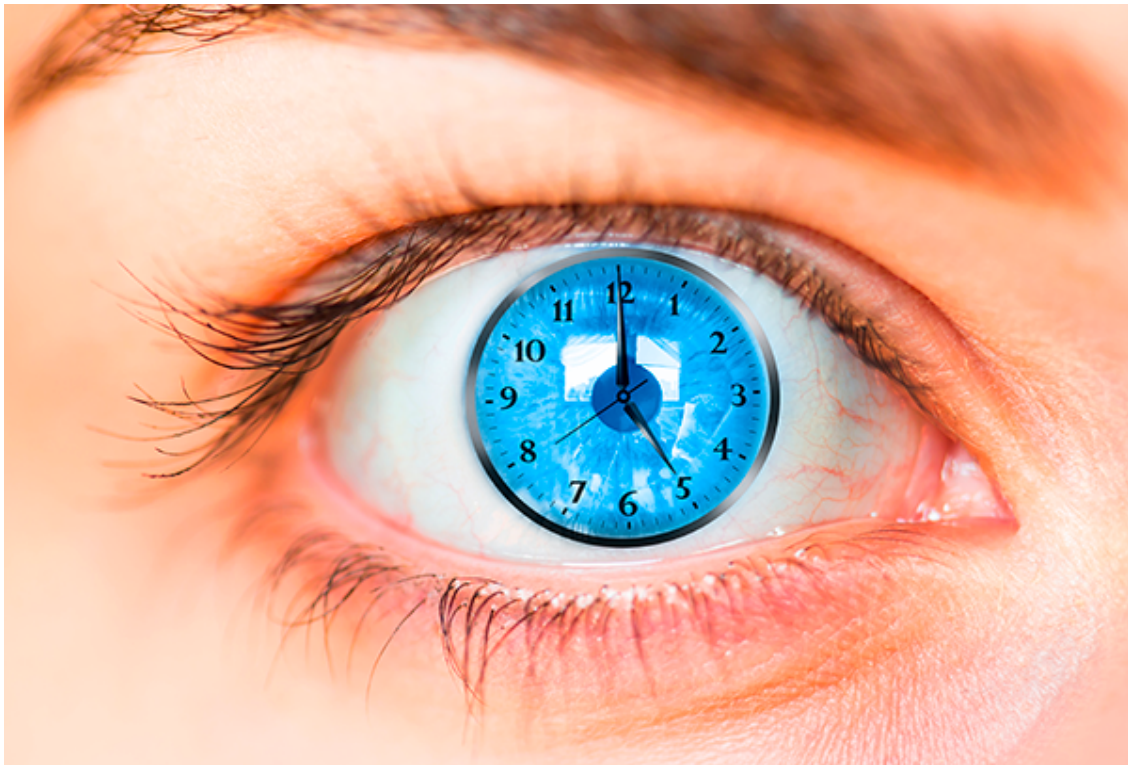
**Affaires municipales : Passez nous voir à l'AMO 2022**

Les 14 et 15 août, le personnel de l'Ombudsman sera à la conférence annuelle 2022 de l'Association des municipalités de l'Ontario, qui reprend ses réunions en personne à Ottawa. Arrêtez-vous à notre kiosque dans le hall d'exposition pour vous procurer des ressources municipales utiles, comme nos récents rapports et nos [« cartes-conseils » sur les pratiques exemplaires municipales](#), pour vous renseigner sur notre recueil en ligne des enquêtes sur les réunions publiques et pour dire bonjour à notre aimable personnel!

[Apprenez-en plus sur la façon dont nous réglons les plaintes sur les municipalités.](#)

---

## **COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS**

**Une aide opportune**

Une personne adulte a contacté notre Bureau au nom d'une jeune adolescente à qui une société d'aide à l'enfance (SAE) avait refusé une [Entente sur les services volontaires pour les jeunes](#) (ESVJ). Les ESVJ sont accordées aux jeunes de 16 et 17 ans qui ont quitté leur foyer par crainte pour leur sécurité, et qui ont besoin de services de protection de l'enfance.

[Apprenez-en plus sur la façon dont nous l'avons aidée.](#)





### **Impôts en retard**

Un francophone s'est plaint auprès de nous après avoir appelé un bureau d'impôt foncier provincial pour obtenir de l'aide au sujet d'un paiement en retard, et avoir dû attendre pendant plus d'une heure pour parler à un(e) agent(e) francophone. Il nous a dit qu'après cet appel, il avait rappelé pour « tester » la durée de l'attente s'il choisissait le service en anglais, et il avait obtenu une réponse en quelques minutes.

[Voyez comment nous avons réglé le problème.](#)



### **Mauvaise passe financière**



Une étudiante collégiale, qui prenait des cours « accélérés » durant l'été, a voulu savoir pourquoi elle n'était pas admissible à une aide du RAFFO pour des études à plein temps, alors que son collège avait déterminé précédemment que ses cours accélérés lui donnaient droit à ce soutien.

[Voyez ce qui s'est passé quand nous sommes intervenu\(e\)s.](#)

---

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!



---

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.

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires.

*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](#).

