

Dans notre bulletin de novembre : Un nouveau balado d'ombudsmans, le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français sous peu, la Journée nationale de l'enfant, et plus!

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)



[Pour en savoir plus sur notre Bureau, consultez notre site web](#)

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!



À écouter au sujet de notre enquête « Occasions perdues »

Reconnaître et faire respecter les droits des jeunes lors de la Journée nationale de l'enfant

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français – Parution le 7 décembre

CLI: Mise à jour sur l'avancement de l'enquête, notre rôle dans le

traitement des demandes individuelles concernant les délais

Ici, là et partout!

Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés

À écouter au sujet de notre enquête **« Occasions perdues »**



Canadian Council of
Parliamentary Ombudsmen

Conseil canadien des
ombudsmans parlementaires

L'Ombudsman Paul Dubé a animé l'épisode inaugural de « [Soyons justes](#) », un nouveau balado du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, qui examine les questions d'équité administrative partout au pays.

Dans cet épisode, l'Ombudsman et des membres du personnel de notre Bureau discutent de notre rapport « [Occasions perdues](#) » (paru en avril cette année), qui se penche sur les procédures trop secrètes de planification suivies par le gouvernement pour fermer soudainement deux programmes de garde et de détention pour les jeunes dans le Nord de l'Ontario – et sur leurs répercussions sur quatre jeunes Autochtones résidant dans ces centres.

Le groupe discute des raisons du lancement de l'enquête, du processus d'enquête, et de la formulation des 16 recommandations de l'Ombudsman pour éviter que les mêmes erreurs ne se reproduisent.

« On a bel et bien entendu des formules d'indignation de la part des communautés autochtones du Nord et des leaders, et très peu de temps après, nous avons reçu une plainte », explique l'Ombudsman Paul Dubé dans le balado. « Nous avons assez rapidement décidé qu'il était d'intérêt public de mener une enquête, non sur la décision de fermer les programmes, mais sur ce qui s'était produit, à savoir l'absence de communication ou de consultation, ainsi que sur les conséquences de ces défaillances. »

Dans le balado, la gestionnaire principale de l'enquête, Yvonne Heggie, nous en dit plus sur les entrevues que nous avons faites avec les jeunes personnes, dont trois ont été transférées dans de nouveaux établissements avec peu de préavis. « Deux des jeunes personnes nous ont dit regretter la fermeture du programme de garde pour les jeunes, et l'une d'elles a ajouté qu'elles avaient peur d'être transférées encore plus loin de chez elles », a-t-elle dit. « Le personnel nous a dit qu'une autre jeune personne semblait blessée et une autre encore, qui était en cours de transition de genre, était bouleversée. »

Toutes les recommandations faites par l'Ombudsman dans le but d'améliorer la planification et la mise en œuvre de telles fermetures à l'avenir ont été acceptées.

Écoutez le balado complet sur Apple, Spotify, Pocket Cast, Google ou sur la [page Web des balados du CCOP](#), et restez à l'écoute pour de nouveaux épisodes présentés par des bureaux ombudsman du Canada qui partagent leur expertise sur l'équité dans l'administration publique.

Reconnaître et faire respecter les droits des jeunes lors de la Journée nationale de l'enfant



Le 20 novembre a marqué la Journée nationale de l'enfant, qui célèbre la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies et son engagement mondial à reconnaître les droits des enfants et des jeunes. Le Canada a ratifié cette Convention de l'ONU en 1991, et en Ontario les droits des jeunes qui reçoivent certains services gouvernementaux – dont des services de protection de l'enfance et de soins en établissement, de justice pénale pour les jeunes, et de santé mentale – sont énoncés dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, dont notre Bureau fait partie, a invité chacune et chacun à s'exprimer pour que les droits énoncés en 1991 soient respectés et protégés. Comme beaucoup d'autres, notre Bureau a produit [une vidéo](#) pour marquer cette journée. L'Ombudsman Paul Dubé y explique l'importance de ces droits – et dit comment notre Bureau peut aider les jeunes.

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français – Parution le 7 décembre



La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, déposera son troisième Rapport annuel le 7 décembre, lors d'une conférence de presse à Queen's Park. Ce rapport couvre la période du 1^{er} octobre 2021 au 30 septembre 2022. Il présente le travail de l'Unité des services en français de notre Bureau, et comprend des recommandations visant à améliorer les services en français partout en Ontario.

Gardez l'œil sur nos annonces dans les médias sociaux pour savoir comment consulter ce rapport et comment regarder la conférence de presse de la Commissaire en direct sur notre site Web.

CLI: Mise à jour sur l'avancement de l'enquête, notre rôle dans le traitement des demandes individuelles concernant les délais



Dernièrement, notre Bureau a reçu un grand nombre de demandes de renseignements du public vis-à-vis l'avancement de notre [enquête sur les retards à la Commission de la location immobilière \(CLI\)](#).

Nos enquêteur(euse)s ont terminé l'enquête sur le terrain et travaillent actuellement à un rapport qui présentera les conclusions et les recommandations qui amélioreront

le système pour les futur(e)s propriétaires et locataires. Nos enquêteur(euse)s ont notamment effectué plus de 40 entrevues officielles, et examiné des milliers de documents. Nous comptons publier le rapport au cours de la nouvelle année.

Nous comprenons à quel point les questions sur les dossiers de la CLI peuvent être urgentes pour les individus. Néanmoins, l'Ombudsman n'enquête pas sur les décisions prises par les politicien(ne)s élu(e)s, comme la politique du gouvernement sur les augmentations des loyers, ou sur la gestion de l'offre et la demande de logements. De plus, conformément à notre rôle de Bureau indépendant et impartial, nous ne défendons pas les intérêts des individu(e)s contre les organismes du secteur public, nous ne leur fournissons pas de conseils juridiques et nous ne les représentons pas.

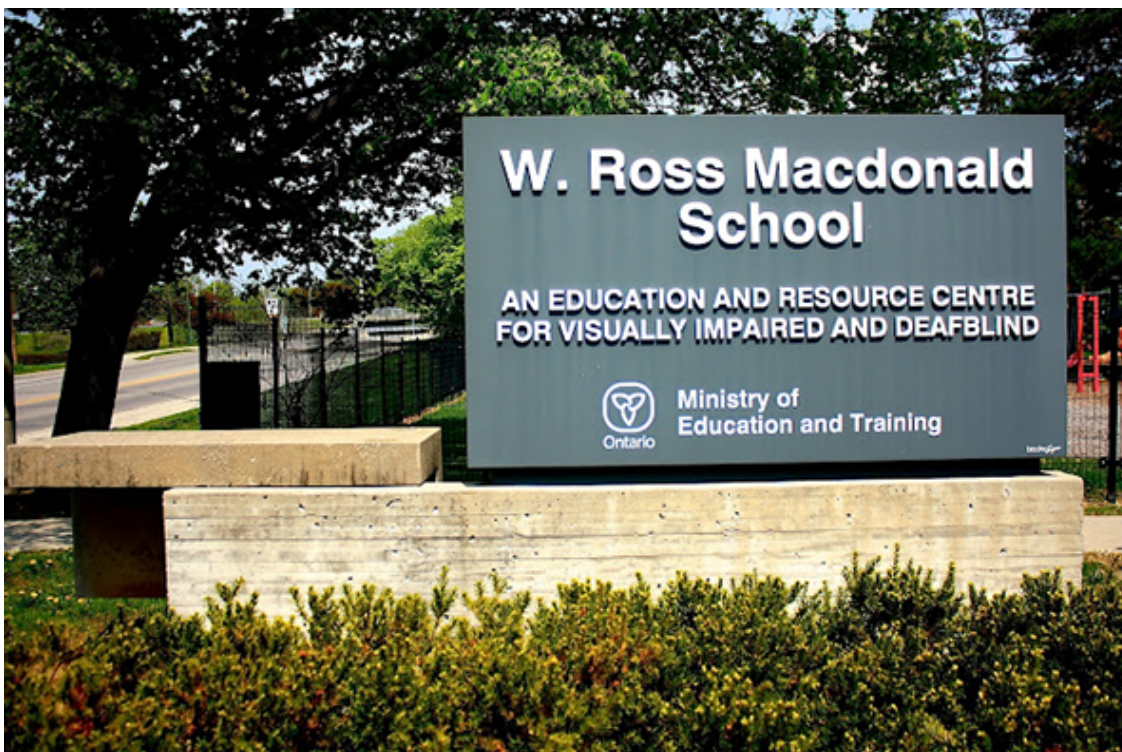
Cependant, nous pouvons traiter les problèmes administratifs qui surviennent lorsque de telles politiques sont mises en œuvre – et nous le faisons. Nous continuons de résoudre des centaines de cas individuels liés aux retards à la CLI alors que nous poursuivons notre travail sur cette enquête systémique.

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.

ICI, LÀ ET PARTOUT



Conversation avec les élèves et le personnel de l'École W. Ross Macdonald pour enfants aveugles et malvoyants

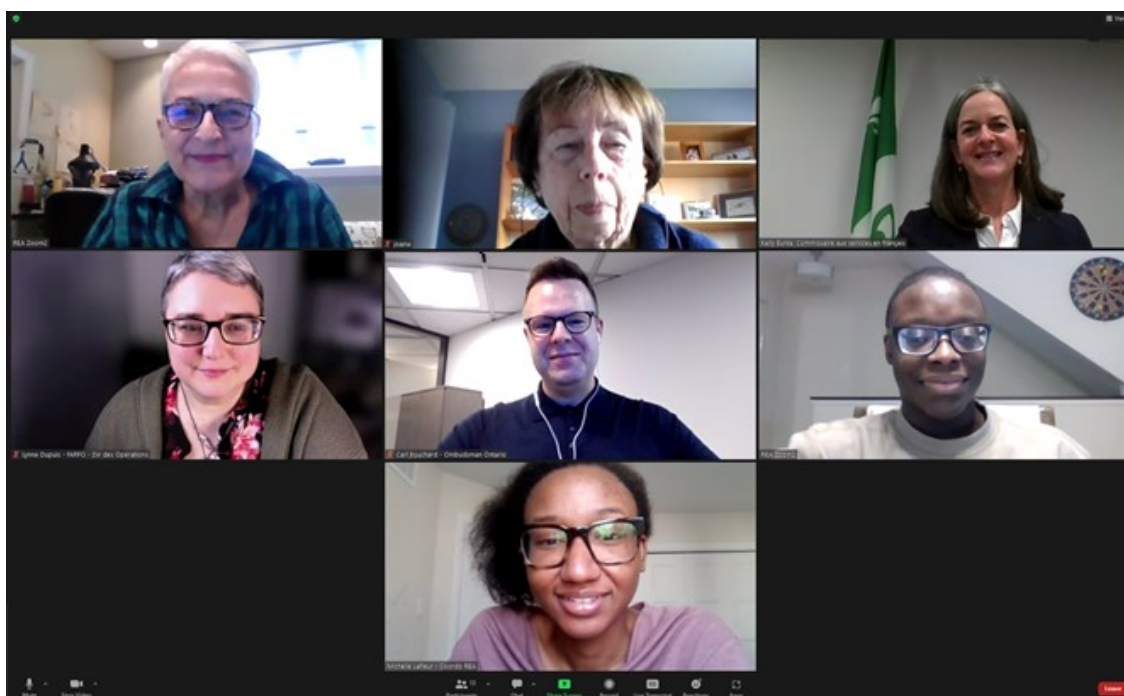
Les changements qui seront apportés au règlement pris en application de la *Loi sur l'éducation* renforceront les droits des élèves des écoles provinciales et des écoles d'application de l'Ontario, en leur offrant un accès protégé au Bureau de l'Ombudsman à compter du 1^{er} janvier 2023. Ce changement permettra aux élèves qui souhaitent contacter l'Ombudsman de le faire en privé, sans délai.

Le 17 novembre, notre Bureau a présenté ces changements à 75 élèves de la 7^e à la 12^e année de l'École W. Ross Macdonald pour les aveugles, les malvoyant(e)s et les sourd(e)s-aveugles.

Les élèves ont pris part à une discussion animée avec notre personnel, et ont posé les questions suivantes :

- Est-ce que je peux obtenir de l'aide pour mes besoins d'accessibilité à l'école?
- Qu'est-ce que je peux faire si le personnel de l'école ne respecte pas mes droits?
- Est-ce que je peux appeler le Bureau de l'Ombudsman au nom d'une autre personne?

Le personnel de l'Ombudsman a expliqué que les élèves peuvent nous contacter en cas de questions ou de plaintes concernant leur éducation, leur logement ou leurs droits. Notre Bureau enverra des ressources adaptées à chaque école provinciale et chaque école d'application en prévision de l'entrée en vigueur du nouveau règlement.



Des étudiant(e)s aux aîné(e)s – joindre les francophones de tous âges

Le 9 novembre, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a fait une présentation aux élèves internationaux(ales) de l'[Université de l'Ontario français](#). Cette présentation avait pour but de familiariser les étudiant(e)s avec la *Loi sur les services en français* et avec le rôle de la Commissaire dans la sauvegarde des droits linguistiques pour les futures générations de Franco-Ontarien(ne)s. Les étudiant(e)s ont dialogué avec la Commissaire, ce qui leur a permis de mieux comprendre leur appartenance à la communauté franco-ontarienne dans toutes ses expressions.

Le 15 novembre, la Commissaire a fait une présentation aux membres de la [Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario](#) et de [Retraite en Action](#). Durant cette

séance d'une heure, en ligne, les membres ont pu poser des questions sur le rôle et les responsabilités de la Commissaire, et partager leurs expériences des services gouvernementaux en français.

N'oubliez pas que vous pouvez toujours nous contacter si vous avez des problèmes d'accès aux services en français en [visitant notre site Web](https://www.ombudsman.on.ca).



Aider les aîné(e)s: Merci à la SCAO de son accueil!

Le 22 novembre, des délégué(e)s qui participaient à la conférence 2022 de la Société des citoyens aînés de l'Ontario (SCAO) sont passé(e)s voir notre personnel au salon des

expositions, où nous avons répondu aux questions, distribué des ressources et remis des exemplaires de notre [Rapport annuel 2021-2022](#). C'est avec plaisir que nous avons communiqué avec les aîné(e)s et que nous leur avons informé(e)s des nombreuses façons dont le Bureau de l'Ombudsman peut les aider à résoudre des problèmes administratifs concernant les permis de conduire, les cartes Santé, ServiceOntario, les programmes de services sociaux comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et bien plus encore.

[Apprenez-en plus sur la manière de porter plainte ou de poser une question.](#)

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS



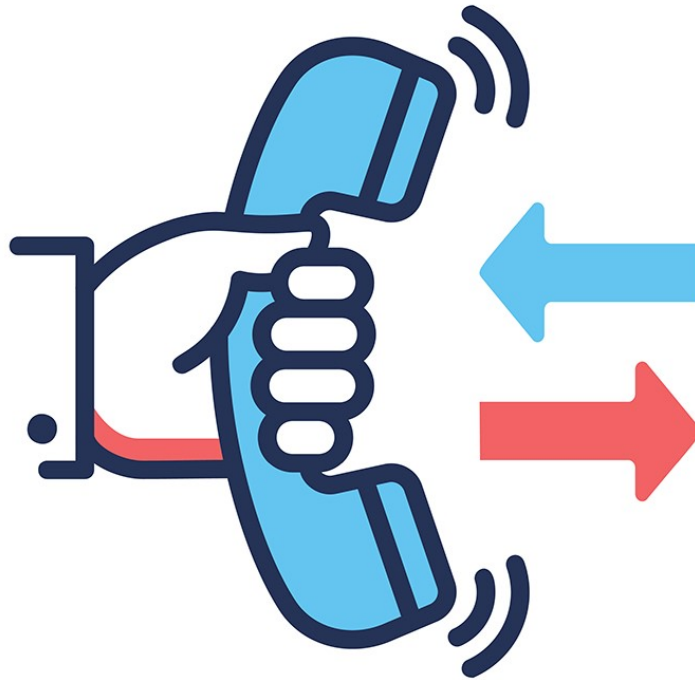
Visites ininterrompues

Un jeune âgé de 13 ans, pris en charge par une société d'aide à l'enfance (SAE), a communiqué avec nous parce qu'il était sans nouvelle de la SAE concernant les mesures à prendre pour voir sa mère. Ce jeune faisait régulièrement des visites hebdomadaires à sa mère, chez sa grand-mère, mais cette dernière devait s'absenter pendant trois semaines, et il voulait savoir comment ses visites seraient organisées.

Notre personnel a contacté un(e)s superviseur(e) à la SAE, qui a confirmé que de nouveaux plans avaient été faits pour que ce jeune puisse rendre visite à sa mère. Nous avons suivi ce cas jusqu'à ce que nous recevions la confirmation que la SAE avait pris

contact avec ce jeune, et celui-ci nous a dit qu'il était content de cet arrangement temporaire.

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



Votre appel est important

Une francophone a contacté notre Bureau pour nous souligner qu'elle avait dû être transférée à deux reprises au téléphone avant de parler à une employée bilingue lors d'un appel auprès de l'organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de sa région. Elle souhaitait obtenir un service de physiothérapie pour son père.

Suite à notre intervention auprès de l'agence régionale de Santé Ontario à propos de ce cas, l'organisme SSDMC a pris des mesures correctives. Ces mesures incluent un cours de formation pour le personnel sur le traitement des appels en français et l'ajout de questions sur les services en français à son sondage de satisfaction.

Nous avons communiqué ces mesures à la femme, qui s'est dite heureuse de ce résultat.

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



Fosse mal placée

Un propriétaire nous a demandé notre aide pour parvenir à effectuer l'entretien de sa fosse septique - qui se trouvait sur la propriété d'un(e) voisin(e) lui refusant tout accès. Nous l'avons aidé à contacter les bonnes personnes au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, qui ont pris des dispositions pour visiter les deux propriétés et qui ont parlé avec le propriétaire et son(sa) voisin(e). Les deux parties se sont mises d'accord sur l'entretien de la fosse. Ensuite, le Ministère a fourni au propriétaire des renseignements sur la façon de déplacer la fosse jusqu'à son terrain, s'il le souhaitait.

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

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](#).