

Dans notre bulletin de décembre : L'Ombudsman déclare que la Société d'aide à l'enfance de Toronto a omis de respecter les normes de la protection de l'enfance, la Commissaire aux services en français publie son Rapport annuel 2021-2022, 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!



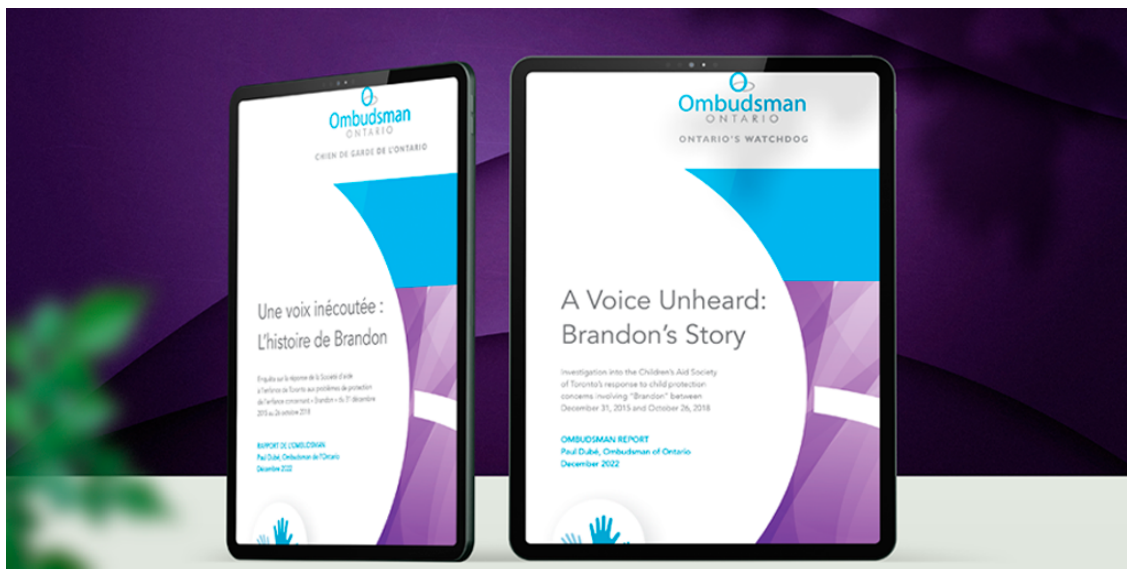
La Société d'aide à l'enfance de Toronto a omis à maintes reprises de respecter les normes de la protection de l'enfance et d'agir dans l'intérêt véritable d'un enfant, déclare l'Ombudsman

La commissaire aux services en français rapporte des « avancements importants » en 2021-2022

Ici, là et partout!

Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés

La Société d'aide à l'enfance de Toronto a omis à maintes reprises de respecter les normes de la protection de l'enfance et d'agir dans l'intérêt véritable d'un enfant, déclare l'Ombudsman



La Société d'aide à l'enfance de Toronto a omis à maintes reprises de protéger les intérêts d'un jeune garçon, malgré de multiples enquêtes et rapports faisant état de préoccupations quant à son bien-être et ses conditions de vie. C'est ce que révèle l'Ombudsman Paul Dubé dans son plus récent rapport d'enquête, publié le 19 décembre 2022.

Le rapport, intitulé [*Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon*](#), est le premier de l'Ombudsman au sujet d'une société d'aide à l'enfance depuis que son Bureau a obtenu le droit de surveillance des agences de protection de l'enfance en 2019. Il détaille les nombreux manquements de la SAE au respect des Normes de la protection de l'enfance en Ontario et de ses propres politiques.

La SAE a accepté les 18 recommandations dans le rapport de l'Ombudsman, une réponse qu'il a qualifiée d'« exemplaire ».

L'enquête couvre la période du 30 décembre 2015 au 26 octobre 2018, lorsque « Brandon » avait entre 7 et 10 ans. Le 22 octobre 2018, la police et les services d'ambulance ont trouvé l'enfant sur un futon souillé d'urine, dans l'appartement crasseux et infesté de vermine qu'occupait un membre de la famille. Quand la police a appris que la SAE n'avait pas l'intention d'appréhender Brandon, elle l'a fait elle-même et l'a emmené dans un foyer

d'accueil, où il est resté depuis.

« Le cas de Brandon nous rappelle que les sociétés d'aide à l'enfance doivent rester vigilantes et veiller au respect des exigences réglementaires et des normes prescrites, qui préconisent la cohérence et la rigueur dans la prestation des services et les orientent vers l'intérêt véritable des enfants », écrit l'Ombudsman dans le rapport.

[Lire le rapport](#)

Les nouvelles du jour

[Ombudsman releases scathing report after Toronto boy, 10, found malnourished and living in squalor](#) - CTV News (disponible en anglais seulement)

La Commissaire aux services en français rapporte des « avancements importants » en 2021-2022





Dans son troisième Rapport annuel, publié le 7 décembre 2022, la Commissaire aux services en français Kelly Burke se penche avec optimisme sur les accomplissements de l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman, qui a résolu plus de 1 000 cas depuis mai 2019. Elle cite plusieurs exemples de cas tirés de la dernière année, pour lesquels son équipe a aidé des personnes à recevoir des soins de santé et d'autres services cruciaux en français – et d'autres cas où l'intervention du Bureau profitera à toutes les Franco-Ontariennes et tous les Franco-Ontariens à l'avenir.

« Bien qu'il nous reste beaucoup de travail à faire, ce rapport témoigne d'avancements importants au niveau des services en français en Ontario dans la dernière année », a dit la Commissaire Burke.

La modernisation de la *Loi sur les services en français (LSF)* annoncée par le gouvernement il y a un an, est une raison d'être optimiste, dit-elle dans le rapport. Elle a également salué le nouveau règlement sur l'offre active présenté par la ministre des Affaires francophones le 6 décembre. Il oblige les ministères, les agences gouvernementales provinciales et les tiers qui fournissent des services au nom du gouvernement à informer de façon proactive le public de la disponibilité de ces services en français et à les offrir au moment de la demande.

Le rapport de la Commissaire fait le point sur toutes les recommandations qu'elle a présentées à ce jour, soulignant que toutes ont été bien accueillies par le gouvernement et que deux ont été mises en œuvre.

De plus, les 19 recommandations qu'elle a présentées dans le cadre de sa première enquête officielle – sur les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes de langue française, lors de sa restructuration financière – ont toutes été acceptées et plusieurs améliorations ont été apportées.

La Commissaire fait deux nouvelles recommandations dans ce rapport, fondées sur les 277 cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus par l'Unité des services en français du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2022, et sur les questions qu'elles soulèvent :

- Le Règlement 398/93, qui dresse la liste des organismes désignés pour fournir des services en français, est désuet. Elle demande au ministère des Affaires francophones de lui fournir un plan de modernisation de ce règlement.
- Les offres d'emploi dans la fonction publique ne sont affichées en français que pour les emplois désignés bilingues. Elle recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor de revoir les politiques d'emploi pour qu'un plus grand nombre de postes soient affichés en français.

« Ces deux nouvelles recommandations visent à aider le gouvernement à regarder vers l'avenir », écrit-elle.

[Lire le Rapport annuel complet](#)

[Lire les Faits saillants du rapport de la Commissaire](#)

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

Dans les nouvelles

- [Kelly Burke Commissaire du changement positif \(ONFR+\)](#)
- [Des organismes qui n'existent plus depuis les années 90 encore sur la même liste \(Le Droit\)](#)
- [Services en français : « des progrès » à l'Université Laurentienne, selon Kelly Burke \(Radio-Canada\)](#)
- [Une Franco-Ontarienne se fait dire de parler anglais à l'hôpital \(Radio-Canada\)](#)
- [Rapport Burke : Seulement deux recommandations appliquées par l'Ontario \(ONFR+\)](#)

ICI, LÀ ET PARTOUT

Sur le plan local

Le personnel de l'Ombudsman sera présent à la conférence annuelle de la Rural Ontario Municipal Association, au Centre Sheraton dans le centre-ville de Toronto, du 22 au 24 janvier

2023. Arrêtez-vous à notre kiosque d'exposition pour vous procurer les dernières ressources et pour en apprendre plus sur la façon dont nous travaillons avec les municipalités.

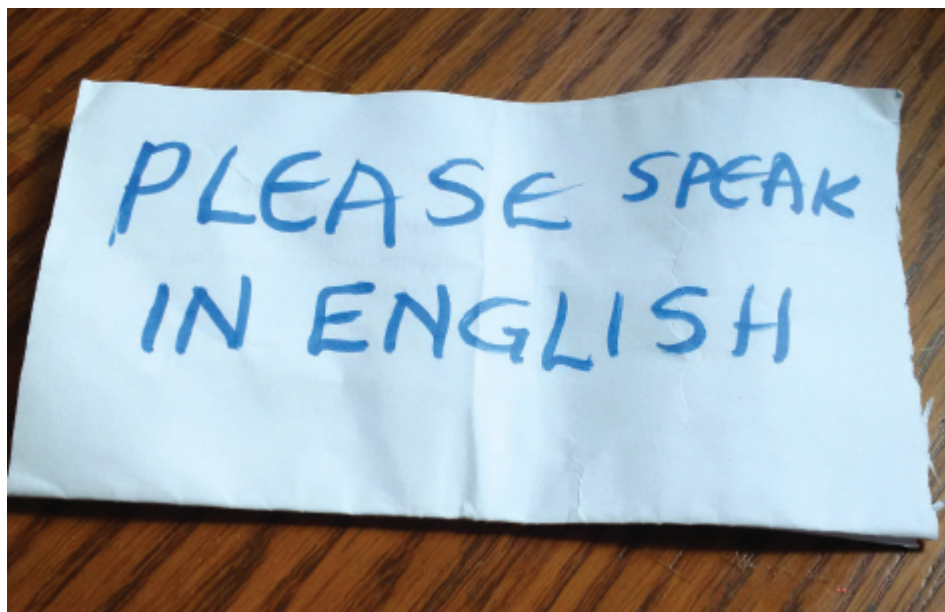


Ne manquez pas notre prochaine édition de **Réunions publiques : Guide pour les municipalités**, notre ressource gratuite, en format de poche, pour les greffier(ière)s, les conseiller(ère)s et le personnel des municipalités, et toute personne intéressée en matière de réunions publiques en Ontario.

La nouvelle édition, qui paraîtra au début de 2023, comprendra des exemples de cas actualisés tirés de nos enquêtes, incluant des cas de réunions électroniques ou virtuelles. Des copies papier seront envoyées par la poste à toutes les municipalités de l'Ontario et on peut les demander à notre Bureau. Un PDF accessible sera également affiché sur notre site Web.

Entre-temps, consultez nos autres [ressources pour les municipalités](#) – notamment notre Recueil numérique des cas de réunions publiques, nos fiches-conseils et nos suggestions de pratiques exemplaires.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS



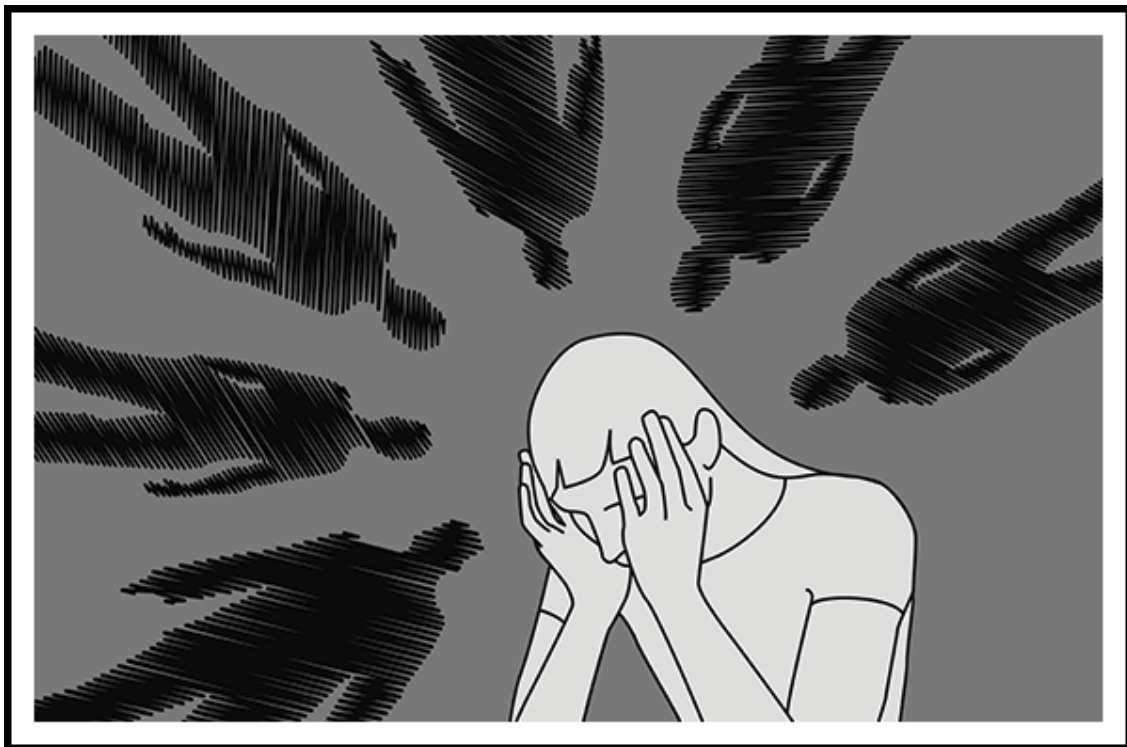
« Please speak in English »

Un homme francophone et sa famille se sont plaints de ne pas pouvoir obtenir de services en français lorsqu'ils ont rendu visite à leur mère mourante dans un hôpital du Nord de l'Ontario (l'hôpital est désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*, ce qui signifie qu'il doit fournir des services en français).

Ils et elles nous ont dit que leur mère recevait très peu de services en français et ont même retrouvé une note qui demandait à leur mère : « Please speak in English. »

Leur mère est décédée quelques semaines après son admission à l'hôpital. Notre personnel a fait le suivi de la plainte auprès de la direction de l'hôpital. À la suite de notre intervention, des mesures ont été prises afin, entre autres, de corriger l'absence de personnel bilingue à l'accueil. Puis un plan d'action a été élaboré comprenant l'identification de la langue de préférence des patient(e)s et visiteur(euse)s, l'identification de personnel désigné bilingue pour chaque quart de travail et la formation du personnel sur les attentes au niveau des services en français.

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



Parle, sinon

Un jeune de 13 ans placé dans un foyer de groupe s'est plaint que le personnel le forçait à lui parler, et à partager ses sentiments, au lieu de respecter sa vie privée. Il a dit que le

personnel l'avait menacé de lui supprimer ses privilèges, le privant par exemple d'appels à ses parents ou de son iPad s'il n'obéissait pas*. Nous avons soulevé la question auprès du superviseur du foyer, qui a reconnu que le personnel ne devrait pas menacer le jeune quand il n'a pas envie de parler.

** Les droits ne peuvent pas être supprimés en guise de punition. En vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, un(e) jeune pris(e) en charge a le droit de parler en privé aux membres de sa famille ou de sa famille élargie, d'avoir régulièrement leur visite et de leur rendre visite.*

**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**



[Date butoir](#)

Un conducteur qui pensait avoir eu des convulsions en avril 2013 a reçu un diagnostic d'un neurologue et, comme l'exige le ministère des Transports, le permis de conduire de cet homme a été suspendu dans l'attente d'un examen médical. Le 28 octobre 2013, le médecin de ce conducteur a envoyé des documents au Ministère par télécopieur, prouvant qu'il n'avait pas eu de convulsions durant les six derniers mois et qu'il était donc en droit de récupérer son permis de conduire.

Cependant, le Ministère n'avait jamais reçu la télécopie. Quand le médecin l'a appris, il a de nouveau envoyé la documentation et le Ministère a alors informé cet homme que le

traitement administratif prendrait 30 autres jours ouvrables. Cet homme a alors demandé de l'aide à l'Ombudsman, disant qu'il perdrait son emploi si son permis de conduire n'était pas rétabli pour la mi-décembre.

Le personnel de l'Ombudsman a expliqué la situation au Ministère et, le lendemain, la Section d'étude des dossiers médicaux a confirmé qu'elle avait reçu les renseignements médicaux requis et rétabli le permis de cet homme. **Celui-ci a été ravi et a dit au personnel de l'Ombudsman : « Grâce à vous, je suis comblé pour Noël, et je suis comblé pour mon boulot! »**

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

**De la part de tout le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, nous
vous souhaitons de joyeuses fêtes, et tous nos vœux de
bonheur pour 2023.**

Notre Bureau sera fermé le lundi 26 décembre et le mardi 27 décembre.

Notre personnel reprendra le travail mercredi 28 décembre. Le Bureau sera également fermé le lundi 2 janvier et de nouveau ouvert le 3 janvier.

[Entre-temps, déposez vos plaintes en ligne.](#)

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.