

Dans notre bulletin de janvier : L'Ombudsman de l'Ontario  
embauche pour pouvoir aider plus de monde - apprenez-en plus  
sur ce travail, et rejoignez notre équipe!

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!



**Nous embauchons pour pouvoir aider encore plus de monde**

**Un café avec la Commissaire aux services en français Kelly Burke**

**La nouvelle frontière : Comment les TNO ont obtenu leur  
ombudsman**

**Affaires municipales : En lien avec les régions rurales de l'Ontario**

**Tout juste sorti des presses : Nouveau guide des réunions publiques**

**Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés**

**Travaillez avec nous!**

---

## **Nous embauchons pour pouvoir aider encore plus de monde**

Le nombre d'organismes placés sous la surveillance de l'Ombudsman a doublé au cours des dernières années, et les plaintes adressées à notre Bureau augmentent – alors [nous prenons de l'expansion pour aider plus d'Ontariennes et d'Ontariens que jamais.](#)

Chaque année, nous traitons 25 000 plaintes. Compétent(e)s et bienveillant(e)s, nos agent(e)s de règlement préventif (ARP) et nos enquêteur(euse)s règlent avec brio les cas concernant les organismes gouvernementaux (comme ServiceOntario, Assurance-santé de l'Ontario, les établissements correctionnels et les services sociaux), les tribunaux (comme la Commission de la location immobilière), les municipalités, les conseils scolaires et les universités, ainsi que les cas liés au bien-être de l'enfance et les plaintes sur l'accès aux services en français.

***En quoi consiste le travail d'un(e) agent(e) de règlement préventif? Lisez cette entrevue avec Maxim, un ARP de notre Unité des enfants et des jeunes.***



### **Au travail avec un ARP de l'Ombudsman**

#### **Que faites-vous au Bureau de l'Ombudsman?**

« Je suis chargé de recevoir les plaintes concernant les problèmes d'enfants et de jeunes qui reçoivent des services de sociétés d'aide à l'enfance, de foyers d'accueil, de foyers de groupe et d'établissements de traitement en milieu fermé. Chaque jour, je prends des appels de jeunes et d'adultes pour les aider à résoudre des problèmes difficiles. Mon travail consiste aussi à analyser les tendances de plaintes et à rencontrer le personnel de sociétés d'aide à l'enfance. »

#### **Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail ici?**

« Mon travail avec les enfants et les jeunes me passionne, j'aime les aider à atteindre tout leur potentiel. En travaillant ici, j'ai une occasion unique de le faire de manière impartiale et neutre. J'aime pouvoir contribuer à résoudre les difficultés que les jeunes et leur famille rencontrent auprès des sociétés d'aide à l'enfance et des établissements de soins en milieu fermé. »

#### **Quelle est votre formation?**

« J'ai un baccalauréat ès arts et d'un diplôme de Juris Doctor, et j'ai l'expérience pratique de la prestation des services juridiques en droit de la famille, droit civil et droit pénal. »

*« Il est important que j'écoute sans juger, que j'agisse avec compassion, et que je suive une approche qui tient compte des traumatismes existants. »*

#### **Quelles compétences utilisez-vous quotidiennement?**

« Il est important que j'écoute sans juger, que j'agisse avec compassion, et que je suive

une approche qui tient compte des traumatismes quand je m'adresse à des personnes vulnérables. J'apprécie le milieu de travail collaboratif et convivial de notre Bureau, qui nous encourage à demander de l'aide ou des conseils. Je m'appuie aussi sur les commentaires et le mentorat de mes collègues. »

**Que voudriez-vous que les gens sachent à propos du Bureau de l'Ombudsman?**

« Notre Bureau fournit un service essentiel à la population de l'Ontario. Nous sommes le seul organisme de notre genre à résoudre les plaintes des Ontariennes et Ontariens à propos des services publics provinciaux. Même si quelque chose ne relève pas de la compétence de l'Ombudsman, nous orientons les gens vers de l'aide chaque fois que nous le pouvons. Nous contribuons à maintenir la responsabilisation de nos institutions gouvernementales, ce qui contribue en retour à renforcer la confiance dans nos institutions publiques.

« L'Unité des enfants et des jeunes a un rôle spécial à jouer, car nous recevons et réglons les plaintes de jeunes personnes prises en charge. Les enfants et les jeunes ne savent pas toujours comment se défendre, ni où trouver de l'aide. Nous voulons leur faire savoir qu'ils(elles) ont le droit de contacter notre Bureau, que nous les aiderons et leur donnerons la possibilité de se faire entendre. »

***Nous avons plusieurs postes à pourvoir pour des ARP et des enquêteur(euse)s – consultez les [postes à combler](#) sur notre site Web dès aujourd'hui!***

---

## **Un café avec la Commissaire aux services en français Kelly Burke**



Le mois dernier, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a rencontré la journaliste et animatrice radio Jhade Montpetit, qui présente l'émission « Les malins » de Radio-Canada, pour lui parler de ses racines franco-ontariennes et de sa carrière. Toutes deux se sont rencontrées dans un café à l'Université d'Ottawa, l'alma mater de la



Commissaire Kelly Burke.

Durant l'entrevue (en français seulement), la Commissaire Burke a raconté les souvenirs de son enfance avec quatre sœurs, dans une famille bilingue à Cornwall. Dès son plus jeune âge, sa mère francophone et son père anglophone lui ont inculqué l'importance d'être éduquée dans les deux langues officielles, avec un amour particulier pour le français. Cela lui a été très utile dès le début, dans sa carrière d'enseignante en immersion française, quand elle a enseigné à Cornwall, Sarnia, Petrolia et Toronto. Par la suite, elle a obtenu un diplôme du programme de common law en français à l'Université d'Ottawa.

Après avoir travaillé comme avocate dans le secteur privé, elle est devenue avocate de la Couronne auprès du gouvernement de l'Ontario, pratiquant le droit du travail et de l'emploi. Elle a ensuite occupé des postes de direction exécutive, notamment celui de sous-ministre adjointe aux Affaires francophones. Elle a été nommée Commissaire aux services en français en janvier 2020.

La Commissaire Burke a souligné que son cheminement de carrière lui a permis d'exercer ses compétences en résolution de problèmes pour trouver des solutions à des enjeux très importants en utilisant d'abord la médiation – une compétence idéale à avoir dans un organisme qui se concentre sur la résolution d'enjeux complexes, par la navette diplomatique et le règlement préventif.

Parlant de ses réalisations en tant que Commissaire, elle a souligné le rôle crucial joué par son équipe au début de la pandémie de COVID-19, quand elle-même a insisté pour que le gouvernement communique avec le public ontarien simultanément en français et en anglais. Plusieurs changements ont été apportés pour donner aux Franco-Ontarien(ne)s un meilleur accès à l'information en français sur la pandémie – ce qu'elle a vu comme une preuve que le gouvernement était à son écoute.

*« J'apprécie la langue, la culture et le maintien du bilinguisme canadien. L'Ontario joue un rôle essentiel dans la protection des services en français... Je me vois comme une personne dont les compétences peuvent contribuer à tous ces objectifs. »*

Quand Jhade Monpetit la décrit comme « ambitieuse », la Commissaire répond : « Oui, et mon ambition a été dirigée vers des choses auxquelles je crois, que j'apprécie. J'apprécie la langue, la culture et le maintien du bilinguisme canadien. L'Ontario joue un rôle essentiel dans la protection des services en français et la promotion du bilinguisme canadien. Je me vois comme une personne dont les compétences peuvent contribuer à tous ces objectifs, et je souligne l'importance de ces objectifs à chaque occasion. »

[Écoutez l'entrevue complète en français ici.](#)

---

## La nouvelle frontière : Comment les TNO ont obtenu leur ombudsman



Le plus récent épisode de « Soyons justes », le balado du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, raconte l'histoire d'une « jeune pousse » : Colette Langlois, qui est devenue la première Protectrice du citoyen des Territoires du Nord-Ouest en 2019, s'entretient avec Wendy Bisaro, ancienne membre de l'Assemblée législative, sur le long parcours qui a mené à la création de ce Bureau.

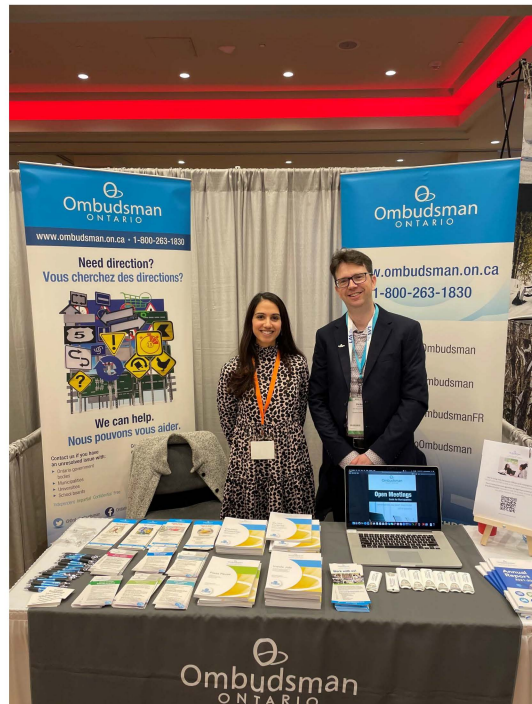
**« Soyons justes » est diffusé sur Spotify, Apple Podcasts, Google Podcast et Pocket Casts.**

[Écoutez maintenant « Équité : La nouvelle frontière ».](#)

---

## Affaires municipales : En lien avec les régions rurales de l'Ontario

Du 22 au 24 janvier, le personnel de l'Ombudsman a rencontré de nombreux(euses) membres nouvellement élu(e)s de conseils dans les régions rurales de l'Ontario – à deux pas de notre bureau au centre-ville de Toronto. À notre kiosque et lors des séances de la conférence annuelle de la [Rural Ontario Municipal Association \(ROMA\)](#), qui attire plus de 1 000 délégué(e)s, nous avons partagé de l'information sur la façon dont nous traitons les plaintes sur les municipalités, entre autres sur des questions comme l'application des règlements municipaux, les conseils ou comités, le logement, l'infrastructure ou les réunions à huis clos.



[Vous pouvez en apprendre plus sur les types de plaintes municipales que nous pouvons traiter, ici.](#)

---

## **Tout juste sorti des presses : Nouveau guide des réunions publiques**



La toute nouvelle et cinquième édition de notre publication intitulée *Réunions publiques : Guide pour les municipalités* est maintenant disponible en version imprimée et sur notre site Web! Cette référence pratique est rédigée et conçue pour aider les greffier(ière)s municipaux(ales), les membres des conseils, le personnel et le public à comprendre les règles des réunions publiques énoncées dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*, et pour répondre aux questions courantes en matière de procédure.

Cette édition mise à jour en 2023 comprend de nouveaux exemples tirés d'enquêtes récentes de l'Ombudsman, dont des cas de réunions virtuelles. Ce guide présente également des extraits de loi pertinents et des suggestions de pratiques exemplaires.

Des copies papier seront envoyées à tous(toutes) les membres des conseils et aux greffier(ière)s en Ontario. Vous pouvez également [télécharger et imprimer le PDF à partir de notre site Web](#). Pendant que vous êtes sur ce site, consultez nos autres ressources en matière de gouvernance municipale – notamment notre Recueil numérique des cas de réunions publiques et nos cartes-conseils.

---

## COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS



### « Help wanted » en deux langues

Un homme a déposé une plainte concernant Santé Ontario et ses offres d'emploi. Le lien pour appliquer transférait les candidat(e)s sur un site de tiers unilingue anglais. Le site et les annonces d'emploi étaient en anglais seulement. Un message à la fin de chaque description de poste indiquait que la version française serait disponible sous peu. Elle n'a jamais été disponible.

Santé Ontario a reconnu qu'il s'agissait d'un problème technique d'affichage et s'est également engagé à améliorer le processus. Chaque poste affiché à l'avenir sera évalué et on déterminera, au cas par cas, si le poste exige des connaissances en français. Les exigences seront fondées sur les obligations liées à la *Loi sur les services en français* et aux obligations de l'organisation. Une fois un besoin identifié, le poste sera affiché dans les deux langues.

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





### C'est le bon foyer

Mécontent de son placement dans un foyer d'accueil, un jeune âgé de 17 ans a demandé à sa travailleuse sociale de la Société d'aide à l'enfance de lui trouver un autre placement, mais celle-ci lui a répondu que le foyer où il se trouvait était le meilleur pour lui.

Considérant que sa demande n'avait pas été entendue, ce jeune a communiqué avec l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman. Notre personnel lui a expliqué que tous les jeunes ont le droit de demander un examen de leur placement, dans le cadre du processus du Comité consultatif sur les placements en établissement (CCPE). Le jeune plaignant a communiqué ceci à sa travailleuse sociale, qui n'était pas au courant du processus. Nous avons parlé à celle-ci des droits qu'avait ce jeune à demander un examen, et elle a alors indiqué qu'elle envisagerait de lui trouver un autre foyer.

Depuis, le jeune a emménagé dans un nouveau foyer. Il a dit à notre personnel qu'il est satisfait de ce nouveau placement et qu'il reste en contact avec sa Société d'aide à l'enfance pour la planification de la transition.

**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**

---



### Restez assis SVP

Un homme qui étudiait en ligne pour obtenir une certification en tant qu'agent immobilier s'est plaint auprès de nous après avoir été accusé d'avoir quitté sa place pendant un examen virtuel, et avoir été exclu du programme. Il a maintenu qu'il n'avait jamais quitté sa place, et qu'une erreur de technologie de surveillance virtuelle l'avait identifié à tort comme « imposteur ». Il avait déjà soulevé la question auprès du collègue, qui avait reconnu l'erreur – mais qui ne l'avait pas absous de tricherie. Il craignait que ceci ait des répercussions sur son dossier.

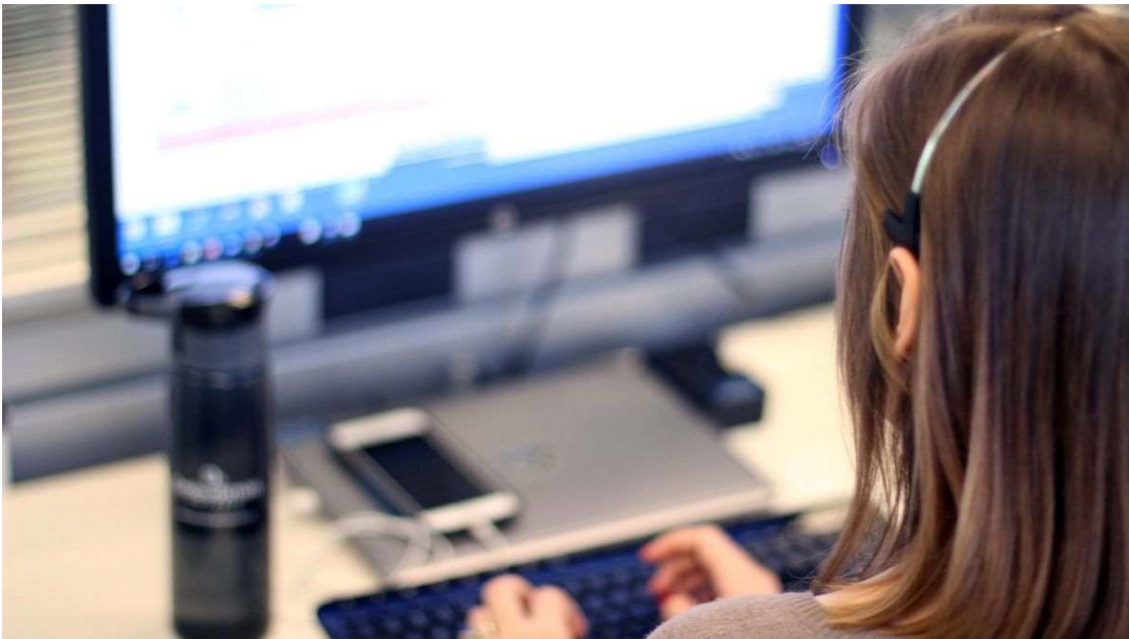
À la suite de notre enquête, le collègue a présenté des excuses à cet homme, a officiellement reconnu que celui-ci n'avait pas triché, et a fait savoir que le collègue réexaminerait ses relations avec la société qui avait fourni le service de surveillance virtuelle de l'examen.

**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!**

---



Nous continuons à embaucher du personnel. Consultez tous nos postes dans la section [Carrières](#) de notre site web.

- [Agent\(e\) des communications \(bilingue\) - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif bilingue - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif bilingue - généraliste](#)
- [Enquêteur\(euse\) - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Enquêteur\(euse\) - généraliste](#)
- [Enquêteur\(euse\) bilingue - Unité des enfants et des jeunes](#)
- [Avocat\(e\)-conseil](#)
- [Avocat\(e\) \(Services en français\)](#)

---

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.

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 © 2023 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](#).