

Dans notre bulletin de février : L'Ombudsman de l'Ontario embauche des enquêteur(euse)s, les agent(e)s spéciaux(ales) ont besoin d'une formation à la désescalade, 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!



Recherchons enquêteur(euse)s – Venez travailler avec nous!

Les agent(e)s spéciaux(ales) ont besoin d'une formation à la désescalade, déclare l'Ombudsman

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé - Cas sélectionnés

Carrières

Recherchons enquêteur(euse)s – Venez travailler avec nous



Le mandat de notre Bureau s'est élargi, les plaintes du public sont en hausse – [et notre équipe continue de s'agrandir](#). Nous avons plusieurs postes d'enquêteur(euse)s à pourvoir actuellement.

Vous vous demandez comment aider les Ontarien(ne)s grâce à vos compétences dans les enquêtes? Chaque année, nous traitons quelque 25 000 plaintes concernant des organismes gouvernementaux, des municipalités, des conseils scolaires et des universités, ainsi que des cas liés aux services de protection de l'enfance et aux services en français. La plupart sont résolues de manière informelle, mais certaines exigent une enquête plus complexe.

En quoi consiste le travail d'un(e) enquêteur(euse)? Lisez cette entrevue avec Katherine, une enquêteuse de notre Unité des services en français.

Que faites-vous au Bureau de l'Ombudsman?

En tant qu'enquêtrice de l'Unité des services en français, je suis responsable de gérer les dossiers d'enquête sur des problèmes de prestation des services gouvernementaux en français, en vertu de la *Loi sur les services en français*. Je dois donc travailler à des plans d'enquête, analyser des documents, effectuer des recherches, faire des entrevues et rédiger des rapports d'enquête.

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

Je me passionne pour les droits linguistiques, et c'est de là que vient directement mon intérêt pour notre mandat de protection des droits linguistiques des Franco-Ontarien(ne)s. J'aime beaucoup l'aspect investigation de mon travail – je suis curieuse de nature. En tant qu'enquêtrice, j'effectue beaucoup d'entrevues et je communique avec de nombreuses personnes différentes chaque jour. Ma motivation vient du fait que chaque plainte déposée auprès de notre Bureau peut mener à un résultat positif et avoir un impact sur la communauté francophone de l'Ontario.

Quelle est votre formation?

Je suis diplômée d'un baccalauréat ès arts en études internationales avec spécialisation en sciences politiques et j'ai des diplômes collégiaux en techniques d'enquêtes et en cyber-enquêtes. Avant d'entrer au Bureau de l'Ombudsman, j'ai travaillé dans le secteur des enquêtes privées, notamment sur les fraudes à l'assurance et la recherche d'actifs pour des établissements bancaires et de télécommunications.

Quelles compétences utilisez-vous quotidiennement?

Les compétences interpersonnelles sont celles que j'utilise le plus souvent. Comme nous communiquons très souvent avec les gens, nous devons nouer de bonnes relations et créer la confiance. Dans mon rôle, il faut savoir faire de l'écoute active. Les compétences générales sont importantes. Nous travaillons aussi avec beaucoup d'informations, et nous devons faire preuve de jugement et de discernement – donc les compétences analytiques sont également cruciales.

Quelle importance accordez-vous au fait de pouvoir travailler en français et en anglais?

C'est une chance de travailler dans un bureau où l'on entend parler français et anglais tous les jours. Il est vraiment souhaitable de pouvoir travailler, écrire et communiquer dans la langue de son choix. C'est l'une des choses qui m'ont attirées vers ce poste. Travailler dans un bureau bilingue et diversifié nous permet également d'apprendre à connaître les différentes cultures de nos collègues et à créer de bonnes relations de travail avec les parties prenantes, que ce soit en français ou en anglais.

Comment décririez-vous la culture du Bureau de l'Ombudsman?

C'est un milieu de travail inclusif, axé sur les résultats positifs et les bonnes relations de travail. C'est un espace de collaboration, où nous sommes encouragé(e)s à travailler en équipe, ainsi qu'entre les différentes équipes de notre Bureau, à poser des questions et à nous appuyer mutuellement. Chaque jour est un jour nouveau, avec de nouveaux enjeux, et on sait qu'on fait une différence dans la vie des Ontarien(ne)s.

POSTULEZ DÈS AUJOURD'HUI!

Les agent(e)s spéciaux(ales) ont besoin d'une formation à la désescalade, déclare l'Ombudsman

L'Ombudsman Paul Dubé a préconisé ce mois-ci au ministère du Solliciteur général de renforcer la surveillance et la formation des agent(e)s spéciaux(ales). Dans un mémoire présenté à la consultation du Ministère sur les nouveaux règlements, l'Ombudsman a fait plusieurs propositions, soulignant le besoin d'une formation à la désescalade et d'une surveillance indépendante.

Quelque 3 000 agent(e)s spéciaux(ales) – agent(e)s de la paix – travaillent pour des commissions de services policiers, des organismes de transport en commun, des universités et des sociétés de logement communautaire. Ils (elles) disposent d'un grand nombre des pouvoirs qu'ont les policier(ière)s, mais la législation en Ontario a historiquement prescrit très peu de directives sur le recours à ces pouvoirs.

Dans son mémoire, l'Ombudsman accueille favorablement les règlements proposés comme « une étape importante pour remédier à cette lacune de longue date ». Toutefois, il ajoute « mon examen a identifié d'autres lacunes que le gouvernement devrait combler pour garantir la responsabilisation et la transparence de la surveillance exercée sur les agent(e)s spéciaux(ales) ».

L'Ombudsman a instamment demandé à plusieurs reprises au Ministère d'élaborer un règlement exigeant que les policier(ière)s utilisent les techniques de désescalade avant de recourir à la force – recommandation qu'il a faite pour la première fois dans un rapport d'enquête en 2016 à la suite du décès de Sammy Yatim, 18 ans, tombé sous les balles des policier(ière)s dans un tramway de Toronto. À cette époque le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman, mais il n'en a appliqué aucune jusqu'à présent.

Dans son nouveau mémoire, l'Ombudsman Paul Dubé prend note de ceci, et propose que toute nouvelle réglementation concernant les agent(e)s spéciaux(ales) comprenne des normes claires et cohérentes sur l'utilisation des techniques de désescalade.

Il propose aussi que le Ministère instaure un organisme indépendant de surveillance pour les plaintes au sujet des agent(e)s spéciaux(ales), et que le rôle de la nouvelle Agence des plaintes contre les forces de l'ordre soit élargie pour assumer cette fonction. « Je crains

que l'absence d'un mécanisme indépendant de surveillance ne compromette la confiance du public en ce qui concerne le règlement équitable et impartial des plaintes », écrit-il.

[Lire le mémoire complet ici.](#)

Ici, là et partout



Partage d'expertise : Trois ans d'impact positif sur les droits linguistiques des francophones

Le 23 février, la Commissaire aux services en français Kelly Burke a fait une présentation virtuelle à une centaine de collègues d'autres bureaux d'ombudsman au Canada, dans le cadre de webinaires mensuels pour le personnel organisés par le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. La Commissaire a partagé des pratiques exemplaires à suivre pour approcher les parties prenantes et faire accepter des recommandations, en s'appuyant sur ses trois rapports annuels, son enquête sur les coupes dans les programmes en français à l'Université Laurentienne, ainsi que sur les résultats de nombreux cas individuels.

Prochainement : Mars est le mois de la Francophonie! Surveillez nos comptes de médias sociaux pour avoir des nouvelles des discours de la Commissaire Burke et d'autres activités communautaires durant ce mois de célébrations de la culture et du patrimoine francophones.

Rencontre avec les travailleur(euse)s sociaux(ales) de l'enfance qui s'identifient comme noir(e)s

Le 31 janvier, le personnel de l'Ombudsman membre de la Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s a rencontré quelque 260 travailleur(euse)s noir(e)s ou s'identifiant

comme noir(e)s dans le secteur du bien-être de l'enfance lors d'un symposium intitulé « All In! », organisé par l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance. Cette rencontre a permis aux travailleur(euse)s de créer des liens et de discuter de problèmes systémiques et de racisme anti-noir dans le système de bien-être de l'enfance.

Cette Table, composée de personnel noir de l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman, fournit des conseils consultatifs sur les cas et les enquêtes concernant les enfants et les jeunes noir(e)s, et mène les efforts externes de sensibilisation auprès des jeunes et des parties prenantes. Les participants(e) à « All In! » ont parlé du rôle de notre Bureau, de la façon dont les travailleur(euse)s du bien-être de l'enfance peuvent aider les jeunes à nous contacter, et de leurs obligations d'informer les jeunes de leurs droits en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Le mois prochain, le personnel de la Table participera à « PowerUp! » – symposium organisé par le [programme Une vision, une voix](#) de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance pour les enfants et les jeunes qui s'identifient comme noir(e)s dans le système de bien-être de l'enfance.



Travailler avec le système universitaire

Des membres du personnel de l'Ombudsman ont assisté à la conférence de l'Ontario University Registrars' Association à Toronto les 15 et 16 février pour partager nos plus récents documents et répondre aux questions sur notre travail dans le secteur de l'enseignement postsecondaire. Depuis que notre Bureau s'est vu confier la supervision

des universités en 2016, nous avons résolu des centaines de plaintes et de demandes de renseignements sur des sujets, allant des appels dans le secteur universitaire aux inscriptions au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Pour en savoir plus sur la façon dont nous travaillons avec les universités et les collèges, [consultez notre Rapport annuel 2021-2022](#).



Contactez les aîné(e)s

Le personnel de notre kiosque installé à la Seniors Active Living Fair, à North York, le 22 février, a répondu aux questions d'aîné(e)s et a distribué des ressources utiles, ainsi que des exemplaires papier de notre [Rapport annuel 2021-2022](#). Nous pouvons aider les aîné(e)s à résoudre des problèmes de permis de conduire, de cartes Santé, de programmes 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](#).



Redonner à la communauté

Notre personnel vient en aide aux Ontarien(ne)s de bien des façons – même en dehors du travail. Notre récente collecte de vêtements d'hiver neufs et chauds a permis de recueillir des gants, des mitaines, des bonnets, des écharpes, des tuques, des jambières et des chaussettes pour en faire don à une cuisine de secours communautaire près de notre bureau au centre-ville de Toronto.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ - CAS SÉLECTIONNÉS



Sans sous-titres

Une femme nous a signalé que les sous-titres en français avaient disparu des vidéos sur la page Facebook du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences intitulée « Lieux de travail de l'Ontario ». Bien que cette page soit en français, la majorité des vidéos sont en anglais et incluaient jusqu'alors des sous-titres en français.

Nous avons contacté le ministère qui nous a informé(e)s que les sous-titres avaient été remplacés par des sous-titres compatibles avec les nouvelles directives sur l'accessibilité. Les sous-titres sur la vidéo n'apparaissaient plus automatiquement, obligeant l'ensemble des francophones à manipuler les paramètres de Facebook pour accéder aux fonctionnalités réservées aux personnes ayant des besoins d'accessibilité.

Suite à notre intervention, le ministère a rétabli le sous-titrage automatique français sur sa page Facebook.

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



Toute seule

Une adolescente de 16 ans, prise en charge par une société d'aide à l'enfance, estimait que les services ne répondaient plus à ses attentes depuis qu'il y avait eu un changement de travailleurs sociaux. Elle a informé notre Unité des enfants et des jeunes qu'elle avait dû aller à l'hôpital toute seule récemment, alors qu'elle avait signalé à sa nouvelle travailleuse sociale qu'elle avait des problèmes de santé.

Elle a aussi déclaré que sa nouvelle travailleuse sociale n'avait pas amorcé le processus d'Entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) pour elle, et qu'elle avait besoin d'un endroit où habiter, de vêtements pour l'hiver et de nourriture. Avec son consentement, notre personnel a contacté sa travailleuse sociale pour examiner ses préoccupations. La travailleuse sociale nous a dit qu'elle cherchait activement des options de logement pour cette adolescente. Par la suite, nous avons effectué un suivi auprès de l'adolescente. Celle-ci a confirmé que, depuis, elle avait reçu des fonds pour un logement, des vêtements et de la nourriture.

**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**



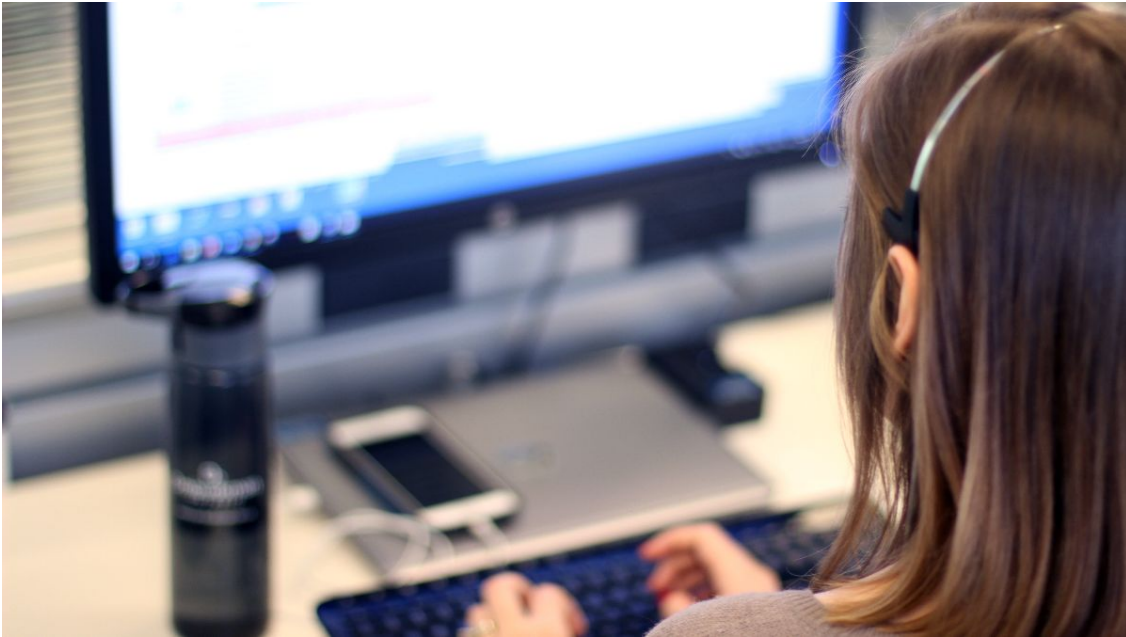
Rester assis SVP

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 dans la 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 disculpé 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**

CARRIÈRES



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](#).