

Dans notre bulletin de mai : L'Ombudsman
préconise une refonte de la « moribonde »
Commission de la location immobilière, le
Commissaire aux services en français par intérim
devant le Comité sénatorial des langues
officielles, et bien plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)

[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)

[Click here to read the newsletter in English.](#)



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



**Nouveau rapport d'enquête : l'Ombudsman préconise une refonte
de la « moribonde » Commission de la location immobilière**

**Le Commissaire aux services en français par intérim devant le
Comité sénatorial des langues officielles**

**L'Ombudsman salue le renforcement de la surveillance des conseils
scolaires dans le projet de loi et appelle à d'autres amendements**

Inscrivez-vous dès aujourd'hui au webinaire!

**Nouveau balado : Enquête du Protecteur du citoyen sur la gestion
de la pandémie dans les centres d'hébergement de soins de longue**

durée

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

Carrières

Nouveau rapport d'enquête : l'Ombudsman préconise une refonte de la « moribonde » Commission de la location immobilière



Des dizaines de milliers d'Ontariennes et d'Ontariens ont été privé(e)s d'un accès rapide et équitable à la justice et ont subi des préjudices en raison de « terribles retards » à la Commission de la location immobilière. C'est ce que révèle l'Ombudsman Paul Dubé dans son plus récent rapport d'enquête, paru le 4 mai.

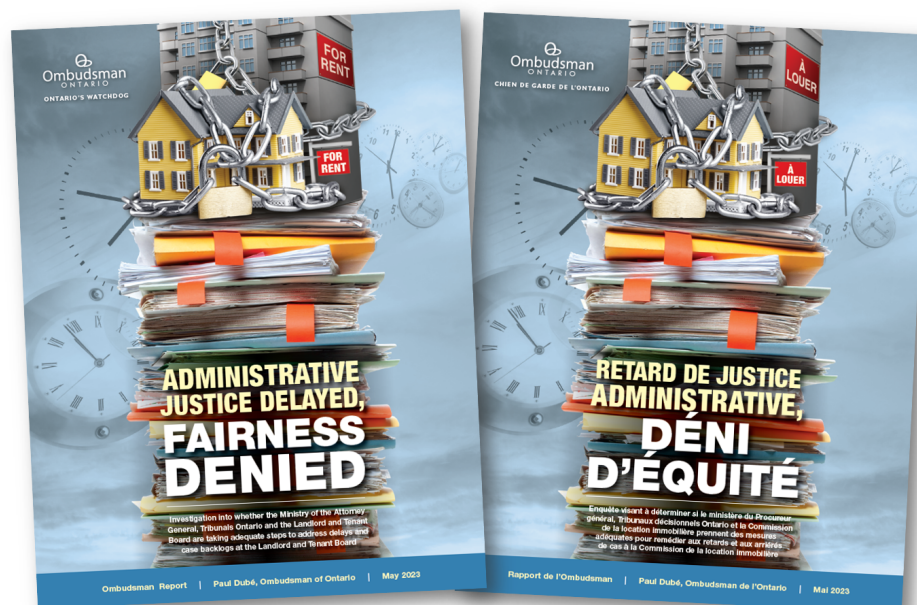
Les graves arriérés, les pénuries de personnel et la technologie obsolète qui minaient la Commission depuis des années ont explosé durant « la tempête parfaite » de la pandémie de COVID-19. C'est ce qu'a déclaré l'Ombudsman dans son rapport, intitulé [Retard de](#)

[justice administrative, déni d'équité](#). En raison de pressions supplémentaires dues aux confinements, au travail à distance, aux audiences virtuelles et à la suspension des ordonnances d'expulsion, les opérations de la Commission ont été gravement perturbées, comme l'a constaté l'Ombudsman.

« En tant que tribunal administratif, la Commission échoue fondamentalement dans son rôle qui est d'apporter rapidement justice aux locateur(ice)s et locataires de propriétés résidentielles qui cherchent à régler des différends. Ce faisant, elle prive de justice une partie importante de la population ontarienne », dit l'Ombudsman dans le rapport.

Le ministère du Procureur général et Tribunaux décisionnels Ontario ont accepté les 61 recommandations et se sont engagés à rendre compte à l'Ombudsman des progrès réalisés dans leur mise en œuvre.

[Le rapport et le communiqué de presse sont disponibles ici.](#)



Dans les nouvelles :

- [La Commission de la location immobilière sous la loupe de l'Ombudsman de l'Ontario](#) – Radio-Canada
- [Jusqu'à deux ans pour être entendu par la Commission de la location immobilière en Ontario](#) – Radio-Canada
- [Accès à la justice difficile pour des propriétaires et locataires de l'Ontario](#) – Le Droit

[Le Commissaire aux services en français par intérim devant le Comité sénatorial des](#)

langues officielles



Carl Bouchard, Commissaire aux services en français par intérim, a été invité à s'adresser au Comité sénatorial des langues officielles le 8 mai dans le cadre de son étude sur les services de santé offerts dans la langue de la minorité.

Il a dit au Comité que notre Unité des services en français avait traité de nombreuses plaintes de Franco-Ontarien(ne)s n'ayant pas pu obtenir des services de santé en français. Il a insisté sur l'importance d'adopter une meilleure stratégie pour répondre aux besoins de cette partie de la population, notamment de planifier adéquatement la prestation des services en français. Les sénateur(rice)s ont intégré cette information et demandé comment les divers paliers de gouvernement pouvaient collaborer pour que l'offre de services en français soit adéquate. [Cliquer ici pour visionner la vidéo de la séance.](#)

L'Ombudsman salue le renforcement de la surveillance des conseils scolaires dans le projet de loi et appelle à d'autres amendements



Constatant que le nouveau projet de loi en éducation du gouvernement répond à son appel de longue date à ajouter des postes de commissaires à l'intégrité dans les conseils scolaires, l'Ombudsman Paul Dubé a proposé ce mois-ci d'autres améliorations.

Dans un mémoire sur le projet de loi 98, *Loi sur l'amélioration des écoles et du rendement des élèves*, l'Ombudsman a proposé des amendements pour que les commissaires à l'intégrité puissent recevoir des plaintes du public concernant la conduite des conseiller(ère)s scolaires et les conflits d'intérêts. Il a aussi suggéré de préciser dans la loi que notre Bureau peut examiner les plaintes sur les commissaires à l'intégrité des conseils scolaires, comme il le fait déjà pour le secteur municipal.

Depuis 2015, notre Bureau a traité près de 6 000 plaintes et demandes de renseignements touchant des conseils scolaires de l'Ontario, dont 280 concernant des conseiller(ère)s scolaires.

[Cliquez sur ce lien pour lire le mémoire de l'Ombudsman.](#)

Inscrivez-vous dès aujourd'hui au webinaire
« Get Treated Fairly: The Role of the
Ombudsman in Toronto and Ontario »
(Obtenir un traitement équitable : rôle des
Ombudsmans de Toronto et de l'Ontario)



Vous avez subi un traitement injuste dans la prestation d'un service provincial ou municipal? Sachez que l'Ombudsman de Toronto (Kwame Addo) et l'Ombudsman de l'Ontario (Paul Dubé) offrent des services gratuits, impartiaux et confidentiels. Ils vous aideront à régler vos problèmes ou à déterminer ce que vous devez faire.

Assistez gratuitement à un webinaire avec Paul Dubé et Kwame Addo le 20 juin pour savoir comment un ombudsman peut vous aider à recevoir un traitement équitable.

[S'inscrire maintenant.](#)

Nouveau balado : Enquête du Protecteur du citoyen sur la gestion de la pandémie dans les centres d'hébergement de soins de longue durée

Ce mois-ci, l'épisode du balado du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires raconte en détail l'enquête du Protecteur du citoyen du Québec sur les plaintes concernant la gestion de la première vague de COVID-19 dans les centres d'hébergement de soins de longue durée et expose les répercussions se faisant sentir encore aujourd'hui. (L'épisode est en français.) [Cliquer sur ce lien pour écouter cet épisode et les autres.](#)



Ici, là et partout



Accueil lors de la Journée des nouveaux arrivants de Toronto

Le 25 mai, lors de la neuvième Journée des nouveaux arrivants de Toronto, notre personnel a accueilli des centaines de personnes au Nathan Phillips Square, au centre-ville de Toronto. Nous avons répondu à une foule de questions sur nos services et la façon dont nous aidons les gens à s'y retrouver dans les services au public en Ontario. Nous sommes reconnaissant(e)s d'avoir pu parler de nos ressources et de nos diverses contributions au règlement des problèmes liés au permis de conduire, à la carte Santé, à ServiceOntario, aux conseils scolaires, aux municipalités, aux universités et collèges, et bien plus.

[En savoir plus sur notre Bureau et notre méthode de travail.](#)



Hisser le drapeau de la solidarité contre la haine

Le 17 mai, lors de la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, l'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay ont participé au lever du drapeau de la Fierté progressiste à l'Hôtel de ville, organisé par Toronto Pflag. Des bénévoles de l'organisme, qui promeut la santé et le bien-être des personnes 2SLGBTQ+ et de leur famille, ont aussi fait une présentation au personnel du Bureau de l'Ombudsman concernant des expériences vécues par les membres de cette communauté et les façons dont notre Bureau pourrait mieux les servir. « Toronto Pflag joue un rôle crucial dans le soutien des familles et des jeunes 2SLGBTQ+ de Toronto, a déclaré l'Ombudsman Dubé. Nous les remercions grandement pour leur travail et pour avoir pris le temps de nous faire part de leur précieux point de vue. »



FOSTER PARENTS SOCIETY OF ONTARIO

The dedicated voice of foster families in Ontario



Le personnel du Bureau de l'Ombudsman rencontre des familles d'accueil

Lors de la conférence de la Foster Parents Society of Ontario (FPSO) le 26 mai à Oshawa, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman a participé à une table ronde avec des représentant(e)s du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance. Les participant(e)s étaient enthousiastes à l'idée d'en savoir plus sur notre processus de traitement des plaintes des fournisseur(se)s de soins et le soutien offert aux jeunes durant le processus.

Pour en savoir plus sur l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman, communiquer avec nous pour planifier une présentation.



De Niagara à la capitale du nickel

Carl Bouchard, Commissaire aux services en français par intérim, était à Sudbury du 23 au 25 mai pour rencontrer les principaux organismes francophones de la région. Il a discuté des problèmes rencontrés dans les secteurs de l'éducation postsecondaire et de la santé avec des représentant(e)s de l'Université Laurentienne, de l'Université de Sudbury, du Collège Boréal, de l'Association canadienne-française de l'Ontario du grand Sudbury et d'Horizon Santé-Nord.

Entrevues avec le Commissaire aux services en français par intérim :

[Jonction 11-17](#)

[Le Voyageur](#)

Le 16 mai, le Commissaire Bouchard s'est rendu dans les Centres d'Accueil Héritage de Toronto pour y rencontrer les résident(e)s. Il a aussi fait une allocution à St. Catharines sur notre processus de traitement des plaintes touchant les services de santé dans le cadre d'une réunion organisée par Entité², un organisme qui contribue à la planification des

services de santé en français dans les régions de Waterloo-Wellington et de Hamilton
Niagara Haldimand Brant.



Événements municipaux – Renforcer la gouvernance locale

Le 11 mai, lors de la conférence annuelle du comté de Simcoe, à Orillia, l'avocate principale du Bureau de l'Ombudsman, Robin Bates, a expliqué notre processus de traitement des plaintes sur les réunions à huis clos, l'application des règlements, le logement, les infrastructures, etc. Elle a aussi expliqué la nature du travail que nous faisons avec les municipalités pour inciter à la transparence et à la responsabilisation. [Cliquer sur ce lien pour en savoir plus sur les problèmes municipaux que nous traitons.](#)

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a aussi rencontré des représentant(e)s élu(e)s de municipalités à notre kiosque, lors de la conférence de la Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario à Parry Sound, du 8 au 10 mai.

Venez nous voir à la conférence de l'*Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario*, à Niagara Falls, du 11 au 13 juin. Nous ferons une présentation sur les mesures que peuvent prendre les municipalités pour bien organiser l'arrivée en poste des commissaires à l'intégrité.

COMMENT NOUS AVONS AIDÉ



Résultat positif

Un homme s'est plaint auprès de nous de l'absence de services en français dans une clinique de vaccination contre la COVID-19. La clinique était organisée et gérée par un hôpital partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Nous avons pris contact avec l'établissement, qui a reconnu que lors du recrutement et du déploiement du personnel sur place, les services en français n'avaient pas été pris en compte.

L'hôpital s'est engagé à tester le niveau de compétence linguistique des employé(e)s sur place, à fournir à l'avance une liste du personnel bilingue aux responsables de la clinique, et à partager des instructions sur l'offre active de services en français et la répartition du personnel bilingue sur le lieu de vaccination.

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



Donner le sourire

Le Bureau de l'avocat des enfants a communiqué avec nous au nom d'une jeune fille de 17 ans qui voulait faire payer le coût de son appareil orthodontique à la société d'aide à l'enfance (SAE) s'occupant d'elle. La jeune fille était visée par une entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) – un programme prolongeant les services de protection de l'enfance jusqu'à 17 ou 18 ans –, mais la SAE chargée de son dossier a dit qu'il y avait une politique interne ne couvrant pas les services d'orthodontie des jeunes visé(e)s par une ESVJ.

Avec le consentement de l'adolescente, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes a discuté avec la direction de la SAE des conditions de l'ESJV, qui obligeaient la SAE à couvrir le coût des appareils orthodontiques. La direction s'est pliée à notre évaluation et nous avons obtenu, dans les deux heures, la confirmation écrite que les frais seraient payés. La jeune fille, ravie, nous a remerciés de notre aide.

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

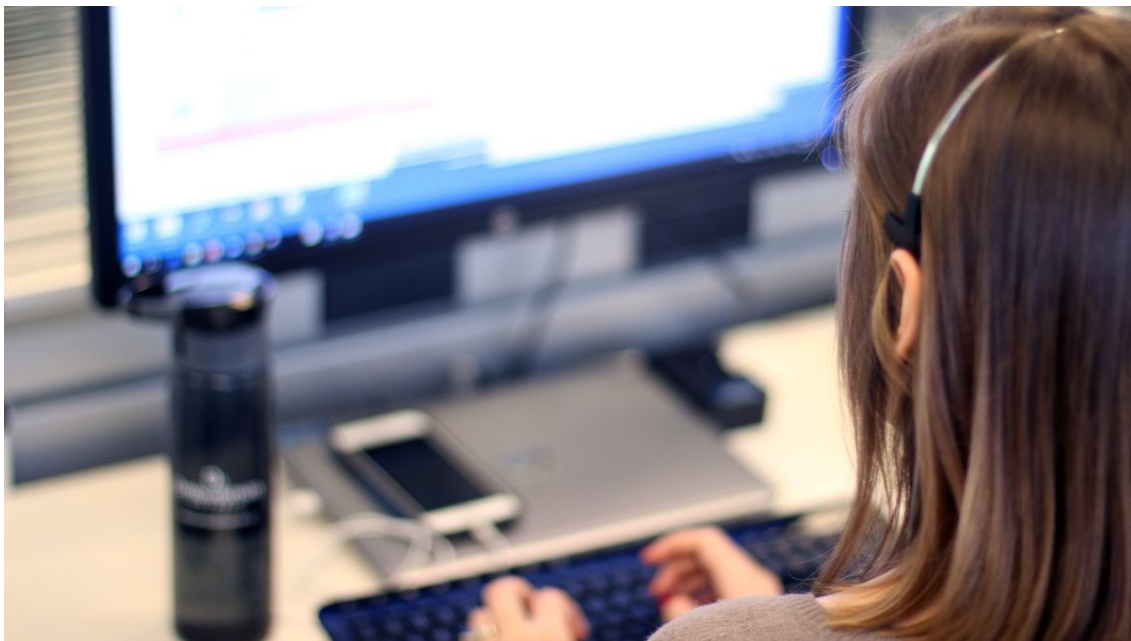


Courrier non envoyé

Une bénéficiaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) s'est plainte que ses prestations avaient été interrompues à deux reprises sans avertissement. Nous avons communiqué avec les responsables du POSPH, qui ont déterminé que la femme aurait dû recevoir un avis écrit l'informant que ses prestations étaient retenues parce que le POSPH avait besoin de renseignements sur ses modalités de vie. Mais la travailleuse sociale chargée du dossier, une nouvelle employée, avait produit électroniquement des avis à son intention, sans les envoyer. Le POSPH a souligné qu'il fonctionnait avec du personnel réduit en raison de la pandémie et que les employé(e)s avaient des charges de travail inhabituellement élevées.

**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 d'embaucher. [Consultez tous les nouveaux postes à pourvoir dans la section Carrières de notre site Web.](#)

VOICI CE QUE NOUS OFFRONS :

- Travail collaboratif et passionnant avec des collègues exceptionnel(le)s dévoué(e)s au service du public
- Programme complet de prestations de soins de santé, soins dentaires et soins de la vue
- Congé payé de maternité et parental généreux
- Milieu de travail hybride, avec des bureaux au centre-ville, directement sur la ligne de métro
- Engagement à l'équilibre entre travail et vie personnelle
- Régime de pension à prestations déterminées par l'entremise de la Commission du régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario
- Opportunités de formation continue et de développement professionnel

POSTULEZ DÈS AUJOURD'HUI!

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. Les enquêtes de l'Ombudsman ont profité à des millions d'Ontariennes et d'Ontariens et ont déclenché de vastes réformes, notamment l'amélioration du dépistage des maladies chez les nouveau-nés, le renforcement du régime de loterie, l'amélioration du suivi des prisonniers placés en isolement.

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](#).