

L'Ombudsman de l'Ontario publie son Rapport annuel 2022-2023 soulignant l'importance d'une surveillance indépendante, la Journée des Ombuds 2023, et plus

[Consultez ce courriel dans votre navigateur](#)
[Transférez à un\(e\) ami\(e\)](#)

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

BULLETIN DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO



Rapport annuel : l'Ombudsman souligne l'importance d'une surveillance indépendante

L'Ombudsman appelle à l'instauration d'une formation à la désescalade normalisée et obligatoire pour la police dans un nouveau mémoire

Journée des ombuds : « Différents dans nos rôles, unis par notre service »

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

Carrières

Rapport annuel : l'Ombudsman souligne l'importance d'une surveillance indépendante



Dans son huitième Rapport annuel publié le 5 octobre, l'Ombudsman Paul Dubé met en évidence comment la surveillance « plus forte, plus vaste et plus cohérente » exercée par notre Bureau a nous permis d'aider un plus grand nombre d'Ontarien(ne)s vulnérables et d'améliorer les services publics, par l'élargissement de « notre capacité à promouvoir la transparence, la responsabilisation, l'équité et le respect des droits ».

L'Ombudsman a reçu **24 551 cas** – plaintes et demandes de renseignements – durant l'exercice 2022-2023, et en a résolu 54 % en deux semaines ou moins. En cette année où bien des Ontarien(ne)s ont eu des difficultés économiques, des augmentations de cas ont été enregistrées pour des programmes comme Ontario au travail (75 %) et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (22 %, une hausse qui s'ajoutait à celle de 37 % de l'année précédente).

Depuis la publication de son rapport annuel précédent, l'Ombudsman a mené **quatre** enquêtes majeures et fait **137 recommandations**, qui ont toutes été acceptées. Les cas ont également augmenté de 16 % dans tous les domaines au cours des six premiers mois de l'exercice 2023-2024 (du 1^{er} avril au 30 septembre), a rapporté l'Ombudsman.

LIRE LE RAPPORT ANNUEL 2022-2023 DE L'OMBUDSMAN



Regardez cette courte vidéo pour en apprendre plus sur les faits saillants.

L'Ombudsman appelle à l'instauration d'une formation à la désescalade normalisée et obligatoire pour la police dans un nouveau mémoire

Au début d'octobre, l'Ombudsman Paul Dubé a présenté un mémoire au ministre du Solliciteur général dans le cadre d'une consultation sur la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Il y souligne que peu de choses ont changé depuis la publication, en 2016, de son rapport [*Une question de vie ou de mort*](#) dans lequel il recommandait que les agents et agents de police soient tenu(e)s d'utiliser des techniques de désescalade, lorsque possible, avant de recourir à la force face à des personnes en crise.

« Je réitère de nouveau l'importance de normes réglementaires imposant une formation ainsi que le recours à la désescalade chaque fois que c'est possible, écrit-il dans son mémoire. Bien que je voie d'un bon œil les propositions du gouvernement concernant une formation périodique sur le recours à la force et des cours spéciaux pour les formateur(trice)s et les agent(e)s-formateur(trice)s, je demeure préoccupé par le refus systématique d'instaurer une formation à la désescalade normalisée et obligatoire pour l'ensemble des agent(e)s de première ligne en Ontario. »

[Lire le mémoire complet.](#)

Journée des ombuds : « Différents dans nos rôles, unis par notre service »



Le 12 octobre, nous avons souligné la Journée des ombuds, une occasion de sensibiliser le public, à travers le monde, au sujet des bureaux d'Ombudsman comme le nôtre : nos rôles, nos services, mais surtout, ce que nous apportons comme valeur.

Le thème de cette année, « Différents dans nos rôles, unis par notre service », est un hommage aux milliers de bureaux d'Ombudsman autour du globe qui exercent diverses fonctions. [Lire la déclaration de l'Ombudsman, Paul Dubé, pour la Journée des ombuds.](#)

Le 30 octobre, notre Bureau a également célébré le 48^e anniversaire de l'entrée en fonction du premier Ombudsman de l'Ontario, Arthur Maloney, en 1975. Depuis, nous avons contribué à faire en sorte que des centaines de milliers de personnes soient traitées équitablement par les services publics, et nos enquêtes systémiques ont provoqué des

réformes qui ont été bénéfiques pour des millions d'Ontariennes et Ontariens. [En savoir plus sur notre travail.](#)



Regardez cette courte vidéo pour en apprendre plus sur la Journée des Ombuds.

[Ici, là et partout](#)



Comment nous aidons les député(e)s avec les préoccupations du public

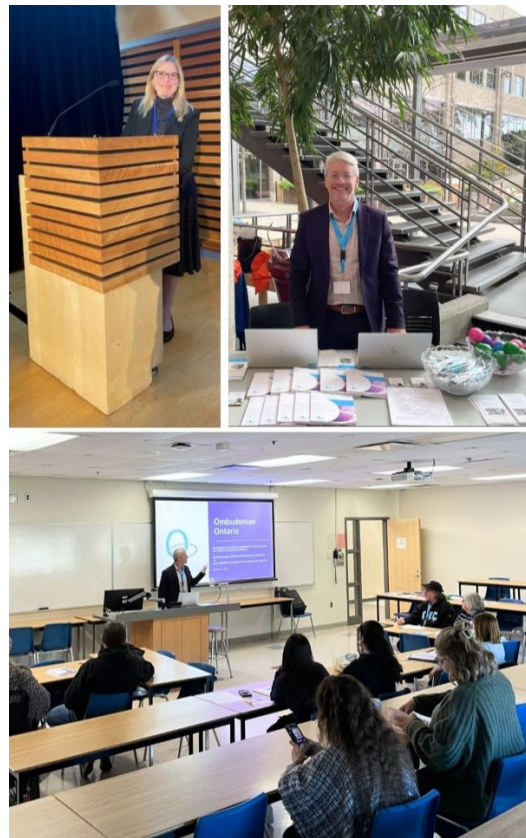
Dans le cadre de notre démarche permanente de sensibilisation auprès des député(e)s de la province, le directeur des enquêtes, Adam Orfanakos, s'est entretenu virtuellement avec du personnel du bureau de la députée de London-Fanshawe Teresa Armstrong, le 11 octobre, afin de leur expliquer comment nous résolvons ou faisons avancer les plaintes sur divers services publics provinciaux.

Dans notre Rapport annuel, [les député\(e\)s trouveront un tableau présentant les cas reçus par circonscription](#). Nous encourageons les député(e)s et leur personnel à se renseigner sur l'aide que nous pouvons leur apporter concernant les plaintes et les demandes de renseignements du public ou sur les présentations que nous donnons à propos de notre travail. On peut nous écrire à info@ombudsman.on.ca.

Pour une meilleure protection de l'enfance : partage de connaissances à Toronto, Niagara et Ottawa

Le 20 octobre, à la conférence annuelle de l'**Association of Family and Conciliation Courts de l'Ontario**, l'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, a partagé avec des professionnel(le)s les leçons utiles et pratiques que notre Unité des enfants et des jeunes a tirées de ses dernières enquêtes.

En compagnie de la directrice de l'Unité, Diana Cooke, l'Ombudsman adjointe a discuté des constatations ressorties des rapports [Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon](#) et [Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty](#). Mme Finlay a souligné que notre approche en matière d'enquêtes, qui repose notamment sur la collecte de preuves irréfutables, a joué un rôle déterminant dans l'acceptation des recommandations de l'Ombudsman par les organismes concernés.



L'Unité a aussi occupé une place de premier plan à la conférence de l'**Association ontarienne des techniques d'éducation spécialisée** à Niagara-on-the-Lake, les 26 et 27 octobre. Nous avons accueilli les délégué(e)s sur notre kiosque, et l'un de nos employés a fait une présentation sur notre rôle essentiel de promotion et de protection des droits des enfants et des jeunes pris(es) en charge.

À la mi-octobre, le personnel de l'Unité a fait des présentations à **Ottawa à Mary Homes** et à la **Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa**, mettant l'accent sur nos services et les

obligations légales des organismes concernant la protection et le respect des droits des enfants dont ils ont la charge.

Reconnaissance envers les intervenant(e)s en protection des adultes

Le 19 octobre, les enquêteur(trice)s de l'Ombudsman ont pris la parole lors de la conférence de l'Adult Protective Service Association of Ontario à Barrie, faisant le point sur nos enquêtes récentes et en cours sur les services fournis aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Ils(elles) ont souligné que les intervenant(e)s en protection des adultes sont des interlocuteur(trice)s de confiance dans la communauté, et que nous leur sommes reconnaissant(e)s d'aiguiller les personnes dans le besoin vers notre Bureau.



Sensibiliser les conseiller(ère)s à l'aide que nous apportons aux étudiant(e)s

À la conférence annuelle de l'Association des conseillers scolaires de l'Ontario à Mississauga le 16 octobre, nous avons pu rencontrer des intervenant(e)s en orientation et en formation au cheminement de carrière, ainsi que des membres de conseils scolaires, de collèges et d'universités. Nous leur avons expliqué comment nous pouvons aider les étudiant(e)s de l'Ontario en examinant divers enjeux, à tous les échelons de l'école publique et de l'éducation postsecondaire.

[En savoir plus sur notre travail dans le domaine de l'éducation.](#)



Promouvoir la francophonie ontarienne : des événements à Toronto, Kingston, Ottawa et Richmond Hill

Le Commissaire aux services en français par intérim, Carl Bouchard, et notre Unité des services en français ont participé à plusieurs événements en octobre, se rendant à la rencontre des francophones et de divers groupes de parties prenantes un peu partout dans la province. Ne manquez pas la liste détaillée de nos événements de sensibilisation dans le *Rapport annuel du Commissaire aux services en français* de 2022-2023, qui paraîtra en décembre. Voici quelques faits saillants du mois :

Le Commissaire par intérim Carl Bouchard a animé une discussion au **Toronto Global Forum** sur l'avantage commercial de la Francophonie le 13 octobre. Le 19 octobre, il a rencontré ses collègues de l'**Association internationale des commissaires linguistiques** pour discuter d'enjeux communs.

Le 21 octobre, notre personnel a une fois de plus accueilli des visiteur(euse)s sur notre kiosque de la **Franco-Foire annuelle de Kingston**, expliquant comment nous pouvons aider les Franco-Ontarien(ne)s à obtenir de meilleurs services en français du gouvernement provincial, et distribuant [notre nouvelle affiche](#).

Le 23 octobre, le personnel de l'Unité des services en français a fait une présentation virtuelle sur notre travail dans le cadre de **La semaine sur l'accès à la justice** (Access to Justice Week), organisée par la **faculté de droit de l'Université d'Ottawa**.

Les 27 et 28 octobre, nous avons un kiosque à la Conférence annuelle de l'**Assemblée**

de la francophonie de l'Ontario, à Richmond Hill. Lors de cet événement, le Commissaire par intérim a parlé, le 27 octobre, de nos récents travaux et de nos pratiques exemplaires pour la prestation des services publics en français.



Aider les aîné(e)s : venez nous voir aux événements de l'OSSCO en novembre!

Venez nous rencontrer aux deux événements de Toronto organisés par l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations (OSSCO) :

- **2 novembre** : « 55+ Lifestyle and Learning Exhibition 2023 », Timothy Eaton Memorial Church
- **16 novembre** : Conférence « Aging: The Future is Here », Julius Event Centre. [Voir tous les détails.](#)

Nous vous expliquerons comment nous réglons différents problèmes (permis de conduire, cartes Santé, ServiceOntario, programmes de services sociaux, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, etc.). Nous vous attendons nombreux(euses)!

Comment nous avons aidé



[Chaque vote compte](#)

Peu avant le jour de l'élection municipale d'octobre 2022, plusieurs électeur(trice)s d'une municipalité se sont plaint(e)s à nous du fait que leurs trousse de vote par la poste étaient arrivées trop tard. Ce sont les greffier(ière)s des municipalités qui sont responsables des élections locales et, dans cette municipalité, le(la) greffier(ière) avait confirmé que Postes Canada avait livré certaines trousse trop tard pour que les électeur(trice)s puissent les renvoyer à temps en vue du dépouillement.

Pour faire en sorte qu'ils(elles) puissent voter, la municipalité les avait autorisé(e)s à laisser leur bulletin à l'hôtel de ville et dans un deuxième lieu le jour de l'élection. Nous avons fait part de ces renseignements aux plaignant(e)s et leur avons expliqué que la municipalité avait trouvé la solution de fournir aux électeur(trice)s concerné(e)s une autre manière d'utiliser leur trousse de vote par la poste.

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



Sécurité du foyer

Un adolescent de 16 ans s'est plaint que le personnel de son foyer de groupe ne lui était pas venu en aide quand certains de ses effets personnels, dont un ordinateur portable, avaient été volés ou endommagés par d'autres jeunes vivant dans ce foyer. Nous avons contacté le personnel de l'organisme responsable, qui a confirmé qu'un autre résident avait réussi à profiter d'une faiblesse du système de carte électronique du foyer.

Bien qu'en général le foyer ne dédommage pas financièrement les jeunes pour des objets endommagés, nous avons demandé au personnel de faire preuve de souplesse dans ce cas, étant donné l'insuffisance des accès sécurisés des portes. Par la suite, le foyer a confirmé qu'il remplacerait l'ordinateur portable de cet adolescent, et que son personnel réglerait la question des accès sécurisés dans le foyer.

**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**

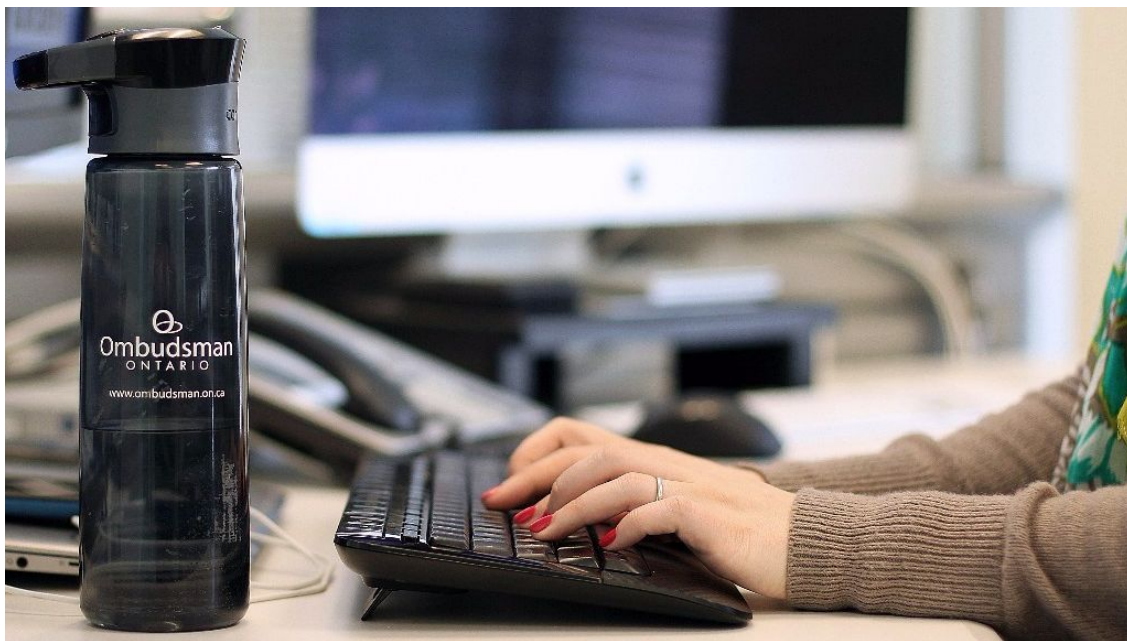


L'aide est en route

Un francophone qui souhaitait obtenir des renseignements pour renouveler sa plaque d'immatriculation a contacté notre Bureau lorsqu'il n'a pas obtenu de services en français de la part d'un bureau de ServiceOntario situé en région désignée. Nous avons soulevé la question avec le ministère des Services au public et aux entreprises, qui s'est assuré que le bureau de ServiceOntario recrute du personnel bilingue supplémentaire. Suite à notre intervention, le ministère a embauché deux employé(e)s bilingues en mesure d'offrir des services en français par téléphone et en personne à cette succursale, et ce, en tout temps.

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

CARRIÈRES



Nous continuons d'embaucher du personnel, et sommes actuellement à la recherche d'[Agent\(e\)s de règlement préventif dans l'Unité générale](#) et d'[un\(e\) Agent\(e\) en communications \(bilingue\) dans l'Unité des enfants et des jeunes](#).

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, All rights reserved.

Vous souhaitez changer la façon dont vous recevez ce bulletin?
Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou [vous désabonner de cette liste](#).

This email was sent to <<Courriel>>
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
Ombudsman Ontario · 483 rue Bay, 10e étage, Tour Sud · Toronto, ON M5G 2C9 · Canada