

Dans notre bulletin de janvier : L'Ombudsman de l'Ontario embauche des enquêteur(euse)s, partage de notre expertise en enquêtes systémiques centrées sur l'enfant, 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



Contribuez à améliorer l'équité en Ontario : Rejoignez notre équipe des enquêtes!

Enquêtes systémiques centrées sur l'enfant : Partager notre expertise

Affaires municipales : Conférence de la Rural Ontario Municipal Association, nouveaux guides pour les commissaires à l'intégrité, et plus encore!

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

Carrières

Contribuez à améliorer l'équité en Ontario : Rejoignez notre équipe des enquêtes!



Vous aimeriez nous aider à améliorer l'équité et la transparence dans le secteur public ontarien? Joignez-vous à notre équipe d'enquêteuses et d'enquêteurs!

Nous traitons chaque année quelque 25 000 plaintes visant des organismes gouvernementaux (comme ServiceOntario, le POSPH, l'Assurance-santé de l'Ontario, le Bureau des obligations familiales et les services sociaux), des tribunaux (comme la Commission de la location immobilière), des municipalités, des conseils scolaires et des universités, ainsi que la protection de l'enfance et les services en français. Même si nous parvenons à répondre à la plupart des plaintes et demandes de renseignements sans entreprendre d'enquête formelle, certains cas nécessitent un regard plus approfondi. C'est alors que notre équipe d'enquête entre en scène.

Quel est le rôle d'une enquêteuse ou d'un enquêteur? Lisez cette entrevue avec Richard, un enquêteur qui fait partie de notre Unité générale.

En quoi consiste votre travail au Bureau de l'Ombudsman?

Les enquêteuses et enquêteurs examinent les plaintes d'iniquité visant l'administration gouvernementale et entreprennent des enquêtes. Notre équipe traite les plaintes les plus complexes ou qui ont une portée systémique.

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

J'aime les défis : j'ai l'impression de progresser chaque jour. J'apprends constamment de nouvelles choses sur les activités gouvernementales, j'acquiers de l'expertise et de nouvelles compétences, et je participe à des projets spéciaux avec d'autres équipes. Je suis heureux de pouvoir apprendre et travailler aux côtés de collègues aux expériences et aux vécus diversifiés.

À quoi ressemble votre journée type?

Ça n'existe pas pour une enquêteuse ou un enquêteur. Il n'y a pas non plus d'enquête typique puisque le processus d'examen des plaintes administratives n'a rien de linéaire. Certains jours toutefois, vous me trouverez en train d'appeler des plaignantes et plaignants pour entendre leurs doléances, de planifier ou de soumettre des demandes de renseignements à des fonctionnaires pour recueillir des faits et des informations, de mener des recherches dans les lois et les politiques, d'analyser et de résumer des éléments de preuve ou de consulter des collègues.

Quelles études avez-vous faites?

Je suis avocat de profession. J'ai un baccalauréat en administration publique, un domaine où on étudie le fonctionnement du gouvernement, et un diplôme en droit de l'Université d'Ottawa. J'ai aussi travaillé dans le système provincial d'aide juridique avant de me joindre au Bureau de l'Ombudsman.

Quelles compétences utilisez-vous au quotidien?

Les compétences sur lesquelles je m'appuie sont aussi bien générales que spécialisées. Ce sont mes habiletés en recherche et en analyse qui me sont le plus souvent utiles, notamment ma capacité à cerner les enjeux clés et à établir la pertinence des informations. J'utilise également mes aptitudes en communication, en particulier mon écoute et ma capacité à assimiler l'information, à poser des questions pertinentes et à collaborer avec les plaignantes et plaignants, et les fonctionnaires.

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

La culture ici est axée sur la collaboration et la bienveillance. Il y a toujours quelqu'un pour nous conseiller, et les commentaires sont toujours constructifs. Notre Bureau accorde une grande importance au bien-fondé des cas que nous réglons et des enquêtes que nous menons, et c'est ce qui me donne le sentiment de travailler dans l'intérêt supérieur des Ontariennes et Ontariens.

POSTULER MAINTENANT

Enquêtes systémiques centrées sur l'enfant :
Partager notre expertise



Les 15 et 16 janvier, l'Ombudsman Paul Dubé et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, Diana Cooke, ont été invité(e)s (sur la base du recouvrement des coûts) par la Commissaire à l'enfance et à la jeunesse de Tasmanie à donner une formation sur les enquêtes centrées sur l'enfant.

Des membres du personnel d'organismes de surveillance de toute l'Australie ont participé à la formation, notamment l'Australian Capital Territory Human Rights Commission, l'Australian Capital Territory Public Advocate, le Guardian for Children and Young People, l'Office of the Tasmanian National Preventive Mechanism, le WorkSafe Tasmania, et la Queensland Family and Child Commission, entre autres. Ils ont participé au cours et ont discuté de sujets tels que la promotion et la protection des droits des jeunes vulnérables, les approches tenant compte des traumatismes, les facteurs culturels et la rédaction inclusive dans les rapports.

Comme l'a souligné l'Ombudsman Dubé sur les médias sociaux : [Traduction] « Les gens qui consacrent leur vie professionnelle à la promotion et à la protection des droits des jeunes vulnérables sont vraiment spéciaux. C'est un plaisir de collaborer avec nos collègues de l'étranger qui partagent cette passion et cet engagement, et de leur faire connaître nos pratiques exemplaires. »

Affaires municipales : Conférence de la Rural Ontario Municipal Association, nouveaux

guides pour les commissaires à l'intégrité, et plus encore!



Les 21 et 22 janvier, notre Bureau a participé à la conférence annuelle de la Rural Ontario Municipal Association (ROMA) à Toronto, qui a rassemblé plus de 1 600 représentant(e)s de près de 300 municipalités.

Notre personnel a eu l'occasion d'échanger avec des conseiller(ère)s et fonctionnaires municipaux(ales), de répondre aux questions des délégué(e)s et d'expliquer la façon dont nous traitons les plaintes visant les municipalités, notamment en ce qui concerne l'application des règlements, le logement, les infrastructures et les réunions à huis clos.

Le 24 janvier, le personnel de l'Ombudsman s'est adressé à la Municipalité de Middlesex Centre. Nous avons expliqué le rôle que nous jouons auprès des municipalités pour assurer l'équité dans l'administration et présenté des ressources, dont [notre Guide des pratiques exemplaires à l'intention des commissaires à l'intégrité de municipalités](#). Nous avons aussi parlé de notre [Recueil des cas de réunions publiques](#), une base de données utiles où sont répertoriées les décisions récentes de l'Ombudsman rendues à la suite d'enquêtes sur des réunions à huis clos.

Dans les nouvelles :

- [La Municipalité de Casselman sévèrement blâmée par l'ombudsman](#) (Radio-Canada)
- [Ontario Ombudsman finds three councillors violated open meeting rules during visit to Unity Project](#) (CTV News London), en anglais seulement

Ici, là et partout

À la rencontre de la communauté immigrante francophone de Kingston



Le 24 janvier, notre personnel a fait une présentation aux membres du Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est de l'Ontario de Kingston. Nous leur avons expliqué ce que fait notre Bureau et comment notre Unité des services en français peut aider les nouveaux(elles) arrivant(e)s francophones à comprendre leurs droits linguistiques et à obtenir des services en français de la province. Nous avons également présenté notre [affiche](#), qui invite les personnes insatisfaites de leur expérience des services publics en français à communiquer avec nous.

Comment nous avons aidé



Du brouillard sur les lignes

Alors qu'il roulait en pleine tempête hivernale en direction de Hamilton, un automobiliste a remarqué que la version en français des alertes d'urgence météo du gouvernement diffusées à la radio étaient brouillées et incompréhensibles. Les trois alertes avertissaient le public de s'abriter sur place et que le personnel d'urgence pourrait être incapable d'aider les personnes bloqué(e)s dans leur véhicule par la tempête de neige. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO) qui a indiqué que l'opérateur n'a pas correctement changé la langue dans le système pour la deuxième alerte, qui devait être en français. Par conséquent, les deux versions du messages (anglais et français) ont été lues en anglais par le système, rendant ainsi l'alerte en français incompréhensible.

À la suite de notre intervention, la GSUO a ajouté une étape supplémentaire dans les tests quotidiens du système des alertes pour garantir le bon choix de langue dans le système, avant la diffusion des alertes. La GSUO a aussi incorporé un rappel dans la formation des opérateurs et opératrices sur la fonctionnalité du choix de la langue.

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**



[Solution permanente](#)

Un homme avait essayé de renouveler la carte Santé de son fils, qui a un handicap et ne détient pas de permis de conduire. La seule façon de le faire était de se rendre en personne au bureau de ServiceOntario ou de demander à un médecin de famille de remplir un formulaire l'exemptant de l'obligation de fournir une photo et une signature. Même si ce formulaire précisait que le handicap de son fils était « permanent », il devait le remplir de nouveau chaque fois que sa carte Santé venait à échéance.

Nous avons parlé de ce cas particulier et du problème en général au personnel du ministère des Services au public et aux entreprises. Le Ministère a confirmé que les informations seraient mises à jour dans le système, et que l'homme n'aurait plus à remplir le formulaire.

**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 du personnel, et sommes actuellement à la recherche [d'Enquêteur\(euse\)s, d'Agent\(e\)s de règlement préventif, d'un\(e\) Avocat\(e\)-conseil et d'un\(e\) Agent\(e\) des communications!](#)

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

POSTULER MAINTENANT

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 © 2024 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