

Dans notre bulletin de février : L'Ombudsman de l'Ontario embauche, les leçons tirées de « L'histoire de Misty », célébrer l'excellence des personnes noires, 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



NOUS EMBAUCHONS! Joignez-vous à notre équipe dynamique!

Mise en œuvre de l'appel à la justice 12.4 : les leçons tirées de « L'histoire de Misty »

Célébrer l'excellence des personnes noires – en février et tout au long de l'année

Méthodes de traitement des plaintes et d'enquête tenant compte des traumatismes

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

NOUS EMBAUCHONS! Joignez-vous à notre équipe dynamique!

Nous sommes fier(ière)s de notre équipe de professionnel(le)s qui œuvrent pour assurer l'équité procédurale dans le secteur public.

Nos agent(e)s de règlement préventif (ARP), compétent(e)s et efficaces, répondent chaque année à des milliers de plaintes et de demandes de renseignements concernant des organismes gouvernementaux (comme ServiceOntario, l'Assurance-santé de l'Ontario, les établissements correctionnels et les services sociaux), des municipalités, des conseils scolaires et des universités, ainsi que des cas touchant la protection de l'enfance et l'accès aux services en français.

Vous vous demandez à quoi ressemble une journée typique dans la vie d'un(e) ARP? Lisez cette entrevue avec Toyi, un agent de règlement préventif qui fait partie de notre Unité des services en français.



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

En tant qu'agent de règlement préventif, j'examine chaque plainte afin de déterminer les bonnes mesures à prendre pour régler l'enjeu. De plus, comme ARP de l'Unité des services en français, je dois déterminer si la situation relève du mandat de l'Ombudsman et peut être réglée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Par exemple, je dois chercher à savoir s'il s'agit d'une institution tenue de fournir des services en français en vertu de la Loi.

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

Ce travail me permet de trouver des solutions à de vrais problèmes que vivent les gens en Ontario et d'obtenir des résultats satisfaisants. Je fais moi-même partie d'une population minoritaire; en tant que francophone, les dossiers que je traite me tiennent à cœur, ayant moi-même vécu certaines de ces situations.

Je suis vraiment heureux de travailler dans un bureau aussi collaboratif. C'est un lieu accueillant, où tous les jours les gens se communiquent des renseignements et travaillent ensemble.

À quoi ressemble votre parcours?

J'ai une maîtrise en politique internationale et gestion. Avant d'immigrer au Canada, j'ai travaillé dans le secteur humanitaire en tant qu'assistant en services communautaires dans un camp de réfugié(e)s, puis en tant que gestionnaire d'un camp de réfugié(e)s. J'ai toujours voulu aider les personnes vulnérables en trouvant des solutions en leur faveur.

Quelles compétences utilisez-vous au quotidien?

Il est important d'avoir de bonnes habiletés en recherche, car on doit souvent passer au crible de grandes quantités d'informations, comme des politiques et des lois. Il faut aussi avoir de solides compétences analytiques, pour pouvoir cerner la portée d'un problème.

Des aptitudes rédactionnelles sont également essentielles pour communiquer avec les plaignant(e)s et les organismes publics et pour rédiger des rapports sur les enjeux ponctuels et systémiques.

Quelle importance donnez-vous à la possibilité de travailler tant en français qu'en anglais?

Ma langue maternelle est le français, mais je suis parfaitement bilingue, ayant fait mes études en anglais. Cela me donne la possibilité de travailler dans les deux langues. J'aime beaucoup ce milieu de travail bilingue.

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

La culture du Bureau est basée sur l'excellence et orientée vers les résultats. Nous sommes là pour trouver des solutions concrètes qui auront un effet positif sur la vie des gens.

Mise en œuvre de l'appel à la justice 12.4 : les leçons tirées de « L'histoire de Misty »



Les leçons tirées de « L'histoire de Misty » ont été partagées à des centaines d'expert(e)s et d'activistes de partout au Canada lors de la deuxième conférence annuelle « Traffic Jam », organisée par A New Day Youth and Adult Services, tenue à Ottawa les 20 et 21 février, soit juste avant la Journée nationale de sensibilisation à la traite des personnes (le 22 février).

Eileen Laffey, gestionnaire de règlement préventif au sein de notre Unité des enfants et des jeunes, a parlé aux délégué(e)s des changements suscités par le rapport [Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty](#), cette enquête menée en 2023 par l'Ombudsman sur les négligences envers une jeune fille autochtone de 13 ans de la part des organismes de protection de l'enfance censés s'occuper d'elle.

« Misty » a été placée dans un foyer d'accueil dans une ville située à des milliers de kilomètres au sud de sa communauté d'origine dans le nord de l'Ontario. Durant son placement, elle a été portée disparue à sept reprises, dont une fois pendant 19 jours, au cours desquels elle a été victime de violence physique et d'abus sexuels, de même que d'une surdose.

L'Ombudsman a formulé 58 recommandations pour les quatre organismes concernés, dont plusieurs visent à réduire les facteurs de risque propres aux enfants autochtones ainsi que les lacunes en matière de surveillance, de sécurité et de services axés sur les besoins spécifiques dans le secteur de la protection de l'enfance en Ontario qui ont été formulées dans le rapport de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées (FFADA). Les organismes ont accepté toutes les

recommandations de l'Ombudsman, et celui-ci fera le point sur leurs progrès dans son prochain Rapport annuel.

Célébrer l'excellence des personnes noires – en février et tout au long de l'année

Dans l'esprit du thème du Mois de l'histoire des Noirs de cette année, « L'excellence des personnes noires », notre Bureau fête son lien avec le pionnier des droits civils des personnes noires, Daniel G. Hill, Ph. D., troisième Ombudsman de l'Ontario, premier commissaire aux droits de la personne et fondateur de l'Ontario Black History Society en 1978. [Pour en savoir plus sur Daniel G. Hill, consultez les archives de l'Ontario.](#)



Le 20 février, nous avons accueilli Nicole Bonnie, ancienne directrice générale de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance, qui a parlé à notre personnel de « l'excellence des personnes noires 365 jours par année » et de son expérience en tant que militante pour des changements transformationnels au sein du secteur de la protection de l'enfance, un système profondément enraciné dans le colonialisme et le racisme. Son discours fait partie d'une série d'activités prévues pour la période comprenant le Mois de l'histoire des Noirs et allant jusqu'au Jour de l'émancipation. Seront offerts des ressources éducatives, des liens vers des événements culturels et d'autres activités d'apprentissage axées sur la lutte contre le racisme envers les personnes noires.

Le 28 février, le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, s'est adressé au public du Centre Francophone du Grand Toronto dans un [message vidéo](#) à l'occasion du gala en ligne tenu par l'organisme pour célébrer la fierté et le dynamisme des communautés francophones noires.

Méthodes de traitement des plaintes et d'enquête tenant compte des traumatismes



Chaque année, des milliers de personnes confient à notre Bureau qu'elles ont été traitées injustement par des organismes du secteur public. Nombre d'entre elles ont également subi des traumatismes au cours de leur vie. Le 6 février, nous avons invité Lori Haskell, psychologue clinicienne et experte des traumatismes et des mauvais traitements de renommée nationale, à donner une formation aux membres du personnel sur les effets neurobiologiques des traumatismes sur le cerveau. Elle a expliqué qu'une approche tenant compte des traumatismes lors d'interventions auprès des plaignant(e)s dans certaines situations pouvait s'avérer très efficace dans la résolution des plaintes et lors d'enquêtes. L'expertise de Mme Haskell porte sur l'incidence des traumatismes subis par un large éventail de groupes, notamment les peuples autochtones, les victimes de violence fondée sur le genre et les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Ici, là et partout

Les leaders de demain : à la rencontre des stagiaires 2023-2024 du Programme de stages à l'Assemblée législative



Le 9 février, l'Ombudsman, Paul Dubé, l'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, se sont adressé(e)s à la cohorte de stagiaires de cette année du Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario. Les stagiaires sont de nouveaux(elles) diplômé(e)s universitaires qui travailleront avec des député(e)s de tous les partis pendant dix mois.

Lors de leur visite, ils(elles) ont pu apprendre quel est le rôle de l'Ombudsman et du Commissaire dans la promotion de l'équité et de la responsabilisation auprès des organismes gouvernementaux et publics ontariens, et quelles solutions les plaintes du public permettent à notre Bureau de proposer pour améliorer la gouvernance. Les stagiaires ont exprimé leurs propres idées sur la valeur d'une surveillance indépendante pour le maintien d'une saine démocratie.

Rejoignez le Club... des francophones que nous avons aidé(e)s



Le 14 février, le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, a prononcé le mot d'ouverture à l'assemblée générale annuelle du Club Canadien de Toronto, qui réunissait des francophones des milieux universitaire, des affaires, du droit, de la culture et du gouvernement. Il a souligné les nombreuses manières dont notre Bureau aide des personnes à avoir accès aux services publics de l'Ontario en français, comme en témoigne son récent [Rapport annuel](#). Il a rappelé aux participant(e)s qu'ils(elles) pouvaient exercer leur droit de recevoir des services en français et devraient signaler à notre Bureau toute expérience non satisfaisante.

Collaboration avec l'Ontario Native Women's Association

Le 5 février, l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes Diana Cooke ont présenté le travail et les initiatives de notre Bureau lors d'une réunion générale du personnel de l'Ontario Native Women's Association. Il a été question de notre détermination à établir de solides relations avec les communautés autochtones, à écouter les organismes et à travailler en étroite collaboration avec eux.

Professionnel(les) de la protection de l'enfance en devenir, professionnel(le)s des sociétés d'aide à l'enfance



Ce mois-ci, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a transmis de l'information à propos de notre travail lors de multiples événements tenus dans la province. Le 8 février, l'équipe a fait une présentation devant les étudiant(e)s de deuxième année du cours sur l'implication communautaire et les services aux enfants et aux jeunes de l'Université Brock. Le 13 février, elle a rencontré des étudiant(e)s du programme de services communautaires et de justice au Centennial College. Les 20 et 21 février, elle s'est adressée aux étudiant(e)s de première, deuxième et troisième année du programme de soins des enfants et des jeunes au St. Clair College de Windsor. Le 21 février, l'équipe a également parlé de notre travail et de nos services aux parents de foyer d'accueil, au personnel et aux jeunes de la Société de l'aide à l'enfance de Windsor-Essex.

On pense à vous, les aîné(e)s!



Les 12 et 28 février, le personnel de l'Ombudsman a participé à des événements organisés par l'Association des centres pour aînés de l'Ontario à Toronto, au Point d'accès sur Jane à York et au Centre communautaire Jenner Jean-Marie à East York. Nous avons expliqué aux participant(e)s comment nous réglons les problèmes administratifs liés aux permis de conduire, à ServiceOntario, au Régime d'assurance-santé de l'Ontario, aux programmes de services sociaux, et bien plus.



En mars, vous pourrez nous rencontrer à deux foires : la Seniors Active Living Fair 2024 au centre Bernard Betel de Toronto, et la Spring into Wellness Seniors' Fair au centre Bob Morton de Barrie!

Votre organisation d'aîné(e)s souhaite en apprendre davantage sur l'aide que nous offrons? Écrivez-nous à info@ombudsman.on.ca pour organiser une présentation ou demander des brochures!

Comment nous avons aidé



Comprendre la facture

À la suite d'un accident routier dans la région d'Ottawa, une francophone a reçu une facture de l'Unité des demandes d'incidents routiers du ministère des Transports. Elle a appelé l'Unité et a demandé à parler à une personne bilingue, sans pouvoir toutefois obtenir des services en français. Nous avons soulevé l'incident auprès de l'Unité qui nous a informé(e)s que l'employée unilingue anglophone qui avait pris l'appel était nouvelle et qu'elle ne connaissait pas bien les procédures.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, l'Unité a pris les mesures suivantes dans le but d'améliorer l'offre des services en français :

- Rappel de procédure au personnel;
- Mise à jour, dans un manuel, de la procédure des services en français; et
- Recours à deux autres agents bilingues au sein de deux autres départements pour assurer une permanence des services en français.

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



Changement de culture

Une jeune fille noire de 16 ans s'est plainte que la travailleuse sociale de sa SAE n'avait pas tenu compte de ses demandes de produits pour la peau et les cheveux adaptés à sa culture, ce qui lui donnait l'impression d'être traitée différemment en raison de sa race.

RÉSULTAT : Après notre engagement, la SAE s'est engagée à inclure un membre du personnel de race noire à toutes les réunions avec cette jeune fille, afin de s'assurer de répondre à ses besoins culturels*. La jeune fille nous a dit qu'elle était satisfaite du résultat de la première réunion.

** En vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, un(e) prestataire de services est tenu(e) de prendre en compte les caractéristiques identitaires comme la race, l'ascendance, la couleur et l'origine ethnique quand il(elle) fournit des services.*

**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**



S'armer de patience

Une femme, qui devait recevoir un deuxième paiement de 10 000 \$ au titre de la Subvention ontarienne pour le soutien aux petites entreprises, a demandé notre aide après des mois d'attente. Les représentant(e)s du programme lui avaient tout simplement dit de s'armer de patience.

RÉSULTAT : Lorsque nous les avons exhorté(e)s d'agir, ils(elles) ont examiné son dossier et indiqué que le traitement du deuxième paiement serait accéléré – mais cela n'a pas été le cas. Nous avons communiqué de nouveau avec les personnes responsables, qui ont indiqué que des problèmes techniques avaient empêché certains paiements. On nous a confirmé que la femme recevrait son paiement sous quelques jours. Celle-ci nous a remercié(e)s pour notre aide.

**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 et d'un\(e\) Avocat\(e\)-conseil!](#)

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