

Bulletin d'août : L'Ombudsman lance un nouveau guide pour les municipalités, nous embauchons un(e) conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones, 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



**L'Ombudsman lance un nouveau guide sur l'intégrité au congrès  
des municipalités de l'Ontario**

**Nous embauchons : l'Ombudsman est à la recherche d'un(e)  
conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones**

**Rentrée scolaire : Comment l'Ombudsman peut vous aider cette  
année**

**Ici, là et partout**

**Avez-vous lu notre Rapport annuel 2023-2024?**

**Comment nous avons aidé**

# L'Ombudsman lance un nouveau guide sur l'intégrité au congrès des municipalités de l'Ontario



Ce mois-ci à Ottawa, au congrès annuel de l'Association des municipalités de l'Ontario (AMO), l'Ombudsman Paul Dubé a présenté la dernière ressource de notre Bureau destinée aux municipalités, un guide intitulé **[Codes de conduite et commissaires à l'intégrité : Guide pour les municipalités](#)**.

L'Ombudsman ainsi que Barbara Finlay, Ombudsman adjointe, et plusieurs membres de notre personnel étaient sur place pour rencontrer des dirigeant(e)s municipaux(ales), provinciaux(ales) et autochtones, assister à des séances et faire connaître notre expertise et nos publications sur les affaires municipales à notre kiosque.

Le nouveau guide allie les ressources de notre site Web, (y compris notre guide pour les commissaires à l'intégrité municipale), dans un livre en format poche. Il contient de l'information sur les lois applicables et les pratiques exemplaires de création de codes de conduite, de nomination de commissaires à l'intégrité et d'établissement de protocoles de traitement des plaintes et d'enquête.

Il complète notre autre guide populaire, ***Réunions publiques : Guide pour les municipalités***. **[Les deux guides se trouvent sur notre site Web](#)**, et il est possible de demander des copies papier à notre Bureau.



« Notre intention avec ces guides n'est pas de remplacer les mécanismes locaux de responsabilisation, mais plutôt de vérifier que ceux-ci fonctionnent comme il se doit, a dit l'Ombudsman, M. Dubé. Notre travail aide à prévenir les plaintes et à promouvoir des normes uniformes dans toute la province. »

En assistant à des congrès municipaux, le personnel et l'Ombudsman peuvent communiquer de l'information aux maire(esse)s, aux conseiller(ère)s et aux administrateur(trice)s sur les mécanismes par lesquels nous pouvons aider les municipalités à résoudre les problèmes locaux. Chaque année, nous réglons des milliers

de plaintes sur les services municipaux, l'application des règlements, le logement, les infrastructures et les services publics. Cela s'ajoute à notre rôle d'enquêteur pour les réunions publiques de la plupart des 444 municipalités de la province.

**Voici les conclusions tirées par l'Ombudsman dans quelques affaires récentes touchant les réunions publiques :**

- [Le Conseil de Kawartha Lakes](#) a suivi les règles de réunions publiques prescrites par la *Loi de 2001 sur les municipalités* dans ses délibérations sur la réglementation des loyers à court terme.
- [Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité d'Amherstburg](#) n'ont pas enfreint les règles en se rendant à un centre d'un service local de transport en commun pour assister à une démonstration des fonctionnalités d'un autobus accessible parce que la rencontre n'a pas fait avancer de façon importante les travaux du Comité.
- [Le Conseil de Calvin](#) aurait dû aviser le public des réunions tenues par deux groupes de travail municipaux, mais n'avait pas à publier les ordres du jour.

**En savoir plus sur notre travail avec les municipalités**

---

## **Nous embauchons : l'Ombudsman est à la recherche d'un(e) conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones**

Ce mois-ci, l'Ombudsman a lancé un appel à candidatures pour le poste de conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones dans le cadre du plan de services aux Autochtones du Bureau. « L'un des objectifs principaux de notre [Plan stratégique](#) est "intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans toutes nos activités", explique l'Ombudsman. Pour y arriver, il est indispensable de nouer des liens avec les peuples et communautés autochtones et de leur offrir nos services ».

La personne retenue sera un(e) Autochtone capable de donner des conseils éclairés à l'Ombudsman et privilégiera les activités de sensibilisation et de consultation auprès des communautés autochtones.

**Cliquez sur le lien pour lire l'avis du post**

---



# Rentrée scolaire : Comment l'Ombudsman peut vous aider cette année



Nous résolvons des milliers de cas chaque année dans le secteur de l'éducation. Nous travaillons en étroite collaboration avec les conseils scolaires, les universités, les collèges et d'autres organismes pour garantir que les services sont équitables et pour aider à mettre les étudiant(e)s et les familles en contact avec les responsables approprié(e)s pour résoudre leurs préoccupations.

Au niveau du conseil scolaire, nous pouvons aborder les questions liées à l'inscription, aux services de soutien aux étudiant(e)s ayant des besoins spéciaux, à la sécurité des étudiant(e)s et aux services d'autobus. Nous promouvons également la transparence au sein des conseils scolaires, en enquêtant sur les plaintes concernant les réunions tenues par un conseil d'administration ou un comité d'un conseil scolaire – [lisez à ce sujet ici](#).

Dans le secteur postsecondaire, nous résolvons souvent des cas liés aux processus d'admission, aux décisions académiques, à la communication des politiques et des informations, aux demandes de remboursement des frais de scolarité, aux services aux étudiant(e)s et au Programme d'aide financière aux étudiants et étudiantes de l'Ontario (RAFEO).

Vous n'êtes pas sûr que nous puissions résoudre votre problème? [Contactez-nous directement](#) et nous vous aiderons à le résoudre.

Vous pouvez également en savoir plus sur le travail que nous effectuons dans le secteur de l'éducation ici

## Ici, là et partout



### **Pow-wow estivaux : nouer des liens lors des rassemblements autochtones**

Dans le cadre de notre engagement à contribuer à la réconciliation, à établir des relations et à fournir des services accessibles et pertinents aux communautés autochtones, nous participons à des événements autochtones dans toute la province. Des membres du Cercle autochtone de notre Bureau ont assisté au Gathering of Our People de la Première Nation Moose Cree du 30 juillet au 2 août 2024. Notre équipe a aussi participé au rassemblement de l'Anishinaabe Keeshigun et au pow-wow de Fort William les 17 et 18 août 2024.

Lors de ces événements, nous avons discuté avec de nombreuses personnes de la manière dont notre Bureau peut les aider à s'y retrouver plus facilement avec les services publics. Nous avons notamment mis en avant le travail de notre Unité des enfants et des jeunes, qui aide les jeunes autochtones pris(es) en charge. Venez nous voir le mois prochain : nous serons au 71<sup>e</sup> pow-wow annuel de la Première Nation de Curve Lake les



21 et 22 septembre.



### **La francophonie du Sud-Ouest de l'Ontario accueille le Commissaire Bouchard**

Carl Bouchard, Commissaire aux services en français, a rencontré plusieurs organisations de la communauté francophone du Sud-Ouest de l'Ontario. Du 26 au 28 août, il s'est rendu à London, Windsor, Sarnia et Chatham. Voici quelques-uns des groupes qu'il a rencontrés : le Centre communautaire la Girouette de Chatham-Kent, le Centre communautaire de Sarnia, le Centre communautaire francophone de Windsor Essex Kent, le Réseau-femmes du Sud-Ouest de l'Ontario à Windsor, et le Carrefour communautaire francophone de London.

Comme il l'a fait à ses visites précédentes à Sudbury et à Ottawa (en mai 2023 et mars 2024, respectivement), le Commissaire s'est entretenu avec des leaders et des membres de groupes francophones au sujet de leurs défis, de nos intérêts communs à promouvoir les droits des francophones dans la province et de la façon d'aider les francophones à obtenir des services provinciaux en français.

#### **Dans la presse :**

- [Visite du Commissaire aux services en français à Windsor](#) - Radio-Canda

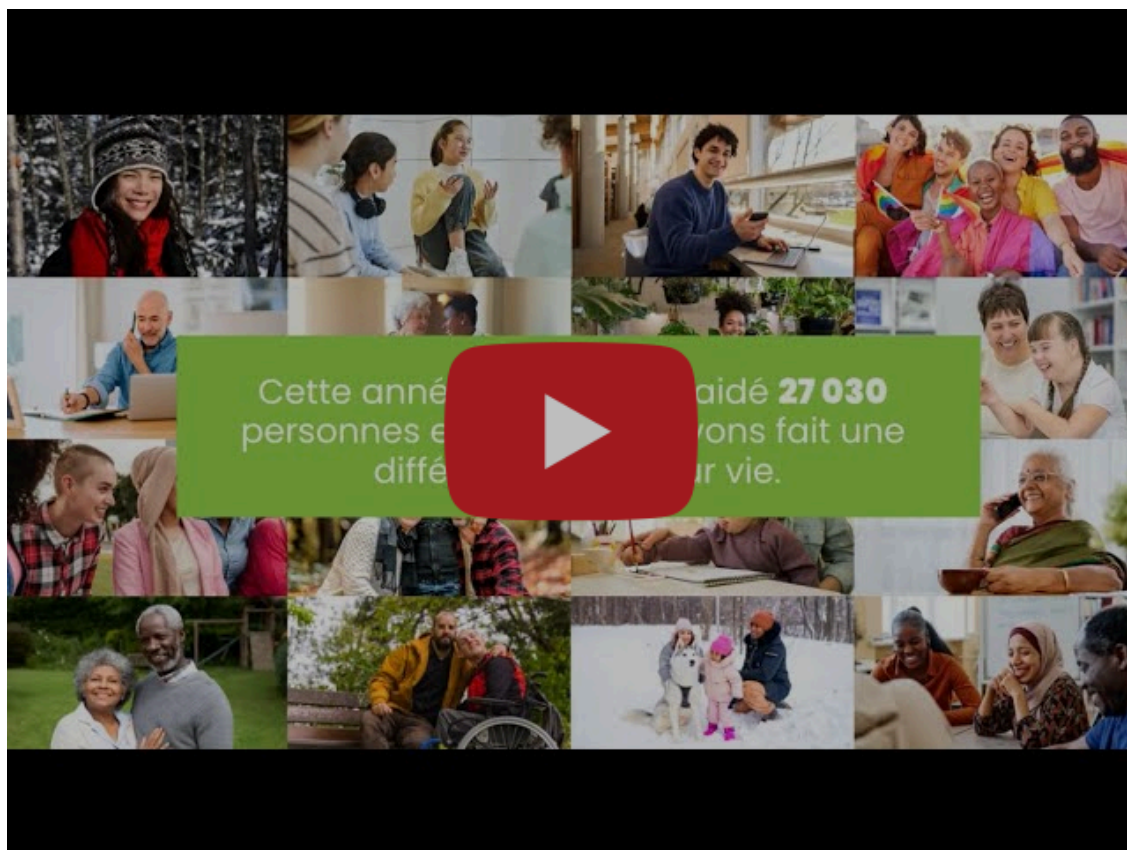
---

**Avez-vous lu notre**  
**Rapport annuel 2023-2024?**



**Le neuvième Rapport annuel de l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé**, paru le 26 juin, fait état de plaintes records et quasi records dans plusieurs de ses domaines de compétence, notamment les droits des enfants vulnérables, des personnes en situation de handicap, des détenu(e)s et des Ontarien(ne)s voulant obtenir des services en français. Ce volume de cas près des records représente une hausse de 10 % par rapport à l'an dernier et se situe parmi nos plus élevés depuis des décennies. De plus, dans ce rapport, l'Ombudsman présente son **nouveau plan stratégique triennal**, qui privilégie l'excellence et la valeur des services pour tou(te)s les Ontarien(ne)s.

Pour en savoir plus sur les types de dossiers résolus par notre Bureau, visionnez cette nouvelle vidéo :



## Comment nous avons aidé



### Double encrytage

Un homme non-voyant francophone nous a contacté(e)s pour déplorer le fait qu'il avait reçu d'un centre de santé communautaire désigné du Nord des documents confidentiels et



encryptés concernant sa santé en anglais seulement. Étant incapable d'ouvrir seul ces documents, cet homme a dû demander l'intervention d'un tiers, lui divulguant ainsi des données personnelles lors du déverrouillage des documents.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, un membre de l'équipe de travail social du centre, qui interagit avec le francophone depuis quelques années, a demandé au personnel infirmier de lui envoyer désormais des documents seulement en français, et non-encryptés, c'est-à-dire dans un format accessible pour ce francophone. En ce qui a trait aux messages de nature confidentielle, la direction générale du centre a demandé à son personnel que les communications soient lues au francophone par un membre de l'équipe de travail social.

**En savoir plus sur l'Unité des services en français, qui répond aux questions et reçoit les plaintes concernant les services en français**



### Supports obtenus

Un(e) membre du personnel d'un foyer pour jeunes nous a contacté(e)s parce qu'un jeune ayant des besoins particuliers et des handicaps physiques ne disposait pas d'un soutien adéquat; il lui manquait entre autres des barres d'appui dans la douche et des rampes dans les escaliers du porche. La mère du jeune et l'intervenant(e) de la SAE avaient demandé plusieurs fois au foyer d'installer l'équipement, s'appuyant sur l'évaluation d'un(e) ergothérapeute. Le(la) superviseur(e) du foyer nous a dit que les rénovations nécessaires avaient été effectuées, mais la mère nous a signalé qu'il n'y avait toujours pas de barres d'appui.

**RÉSULTAT :** Nous avons fait un suivi auprès du(de la) responsable du foyer, qui nous a



confirmé cinq jours plus tard que les barres avaient été installées, photos à l'appui. La mère du jeune nous a exprimé sa gratitude pour 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](#)



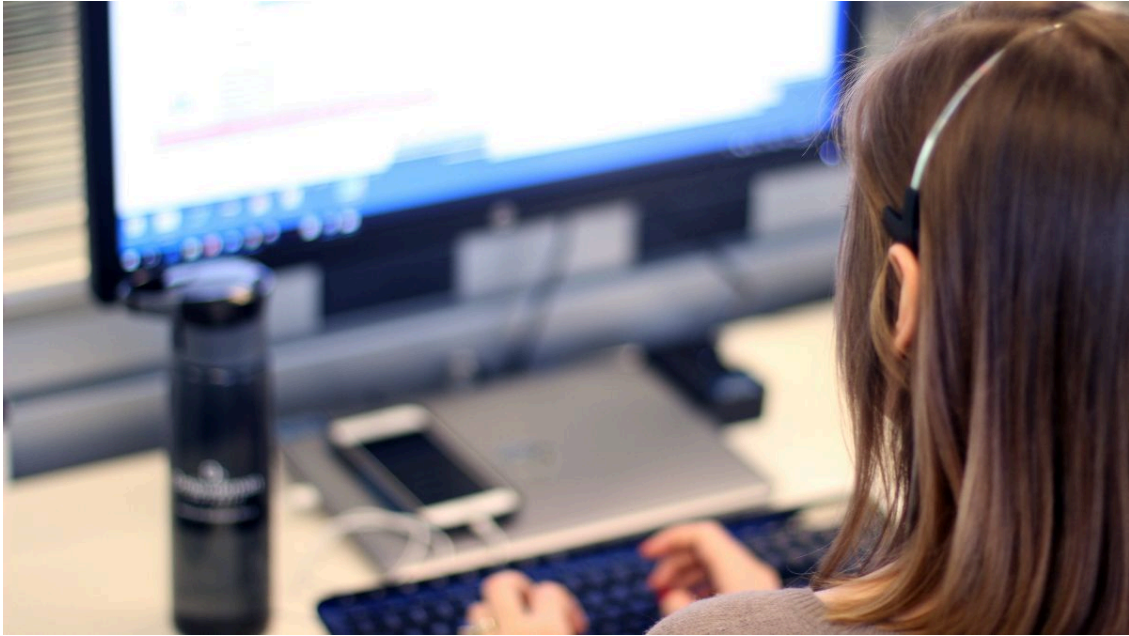
### Gaffe coûteuse

Une femme a sollicité notre aide parce que d'août 2020 à octobre 2021, elle n'avait pas reçu de prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ni de prestations pharmaceutiques.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, le(la) gestionnaire ayant examiné le dossier a découvert que la personne chargée de celui-ci avait commis une erreur dans le calcul des prestations. Les prestations totales accordées à la femme ont été réévaluées, et les responsables du POSPH ont conclu qu'elle avait droit à une aide pendant la période où ses prestations avaient été suspendues. Elle a finalement reçu plus de 10 000 \$ en prestations rétroactives, et le POSPH s'est excusé de l'erreur.

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

## Carrières



Nous embauchons un(e) [Conseiller\(ère\) de liaison avec les Autochtones](#). Nous cherchons un(e) consultant(e) qualifié(e) et expérimenté(e) pour fournir à l'Ombudsman des services consultatifs de liaison avec les Autochtones, et qui jouera un rôle essentiel dans la réalisation de notre engagement à faciliter la mobilisation et à établir des relations avec les peuples, nations et communautés autochtones dans ce qui est maintenant appelé la province de l'Ontario.

**POSTULEZ 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 © 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