

Dans notre bulletin d'octobre : Ici à votre écoute :
En octobre, on met de l'avant les ombuds, et
aidez-nous à repenser notre site Web, 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



Ici à votre écoute : En octobre, on met de l'avant les ombuds

**Parler des services en français aux échelons municipal, provincial
et fédéral**

**Journée Passez au mauve : démontrer notre soutien envers les
enfants et familles en situation de vulnérabilité**

Ici, là et partout

Comment nous avons aidé

Que pensez-vous de notre site Web?

Ici à votre écoute : En octobre, on met de l'avant les ombuds



Chaque année en octobre, des Bureaux comme le nôtre célèbrent partout dans le monde la Journée des ombuds pour informer les gens et les sensibiliser aux rôles que nous jouons, aux services que nous offrons et à la valeur que nous apportons.

Le 10 octobre, nous et des centaines d'autres Bureaux d'ombudsman avons utilisé le thème commun « Ombuds : Ici à votre écoute » pour démontrer comment nous nous assurons que les gens sont entendus lorsque nous réglons les problèmes avec des services provinciaux et locaux ou que nous signalons des problèmes systémiques touchant les personnes vulnérables.

L'Ombudsman Paul Dubé a souligné cette journée en remerciant notre équipe pour son travail soutenu, sa compassion et sa gentillesse à l'égard des milliers de personnes qui nous contactent chaque année.

« Nous allons poursuivre notre travail acharné pour que le public soit traité équitablement par le gouvernement, a-t-il déclaré. Mes collègues du monde entier et moi-même restons vigilant(e)s et favorisons des institutions d'ombudsman fortes et indépendantes partout dans le monde. »

Ce mois-ci, les ombudsmans ont aussi eu plusieurs occasions importantes de parler de leur expertise et de leurs stratégies pour s'attaquer aux problèmes courants :

- Le 16 octobre, l'Ombudsman Dubé et ses collègues de l'espace francophone mondial se sont réuni(e)s à Québec à l'occasion du 12^e congrès annuel de l'[Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie \(AOMF\)](#). L'Ombudsman a fait une présentation sur les obstacles que rencontrent souvent ses homologues de la planète pour protéger les droits, et sur la manière dont l'application des normes internationales, y compris la [Résolution de l'ONU sur le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs](#) et les [principes de Venise de la Commission européenne](#), peut renforcer le rôle de l'ombudsman comme institution démocratique essentielle.
- Du 22 au 24 octobre, nous avons aussi participé au congrès biannuel conjoint du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada à Victoria (Colombie-Britannique), dont le thème était « Ombudsmans à l'avant-garde : relever les défis, adapter la pratique, pérenniser les principes ».

Octobre est aussi le mois de notre anniversaire. Il y a 49 ans aujourd'hui, le 30 octobre 1975, Arthur Maloney était assermenté comme premier Ombudsman de l'Ontario. Depuis, notre Bureau a aidé des centaines de milliers de personnes à régler des problèmes avec les services publics, et ses [enquêtes systémiques](#) ont débouché sur des réformes qui ont profité à des millions d'Ontarien(ne)s. [Informez-vous sur notre travail](#) et restez à l'affût; nous vous parlerons des célébrations prévues pour notre 50^e anniversaire l'an prochain.



Pour en savoir plus sur la Journée des ombuds, regardez cette courte vidéo.

Parler des services en français aux échelons municipal, provincial et fédéral



Carl Bouchard, Commissaire aux services en français, a été invité à s'adresser aux membres du Comité consultatif des affaires francophones de Toronto le 18 octobre pour expliquer son rôle de supervision de l'application de la *Loi sur les services en français (LSF)*.

Même si la compétence du Commissaire exclut les municipalités (qui sont sous la juridiction de l'Ombudsman), elle couvre 21 organisations torontoises désignées comme fournisseurs de services en français au sens de la *LSF* (ex. certains établissements de santé et de soins de longue durée et certaines garderies) ainsi que des services fournis par la Ville au nom du gouvernement provincial, comme les cours des infractions provinciales, qui s'occupent des infractions au *Code de la route*.

Le Commissaire a donné des exemples où notre intervention a permis d'améliorer les services offerts par ces organisations et a incité les francophones à communiquer avec nous en cas de difficultés à obtenir des services provinciaux en français, ou encore pour la question de savoir quelles organisations sont désignées.

Les 17 et 18 octobre, le personnel de notre Unité des services en français et le Commissaire Bouchard se sont adressés à des francophones de toute la province lors du Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario à Ottawa. Le Commissaire

a parlé de l'amélioration concrète des services provinciaux en français constatée par notre Bureau, amélioration attribuable à notre intervention dans les plaintes. Il a dit que de plus en plus de francophones s'adressent à nous en cas de difficulté à obtenir des services provinciaux dans leur langue et a encouragé cette population à exercer ses droits au titre de la *LSF*.

Nous avons aussi dirigé un atelier avec nos homologues fédéraux(ales) du Commissariat aux langues officielles (CLO) sur les similitudes et les différences entre nos mandats de commissaires linguistiques. La séance, intitulée « Rôles et mandats des commissaires linguistiques », a été coanimée par Jean-François L'Heureux, gestionnaire de l'Unité des services en français, et Célestin Abedi, du CLO.

Journée Passez au mauve : démontrer notre soutien envers les enfants et familles en situation de vulnérabilité

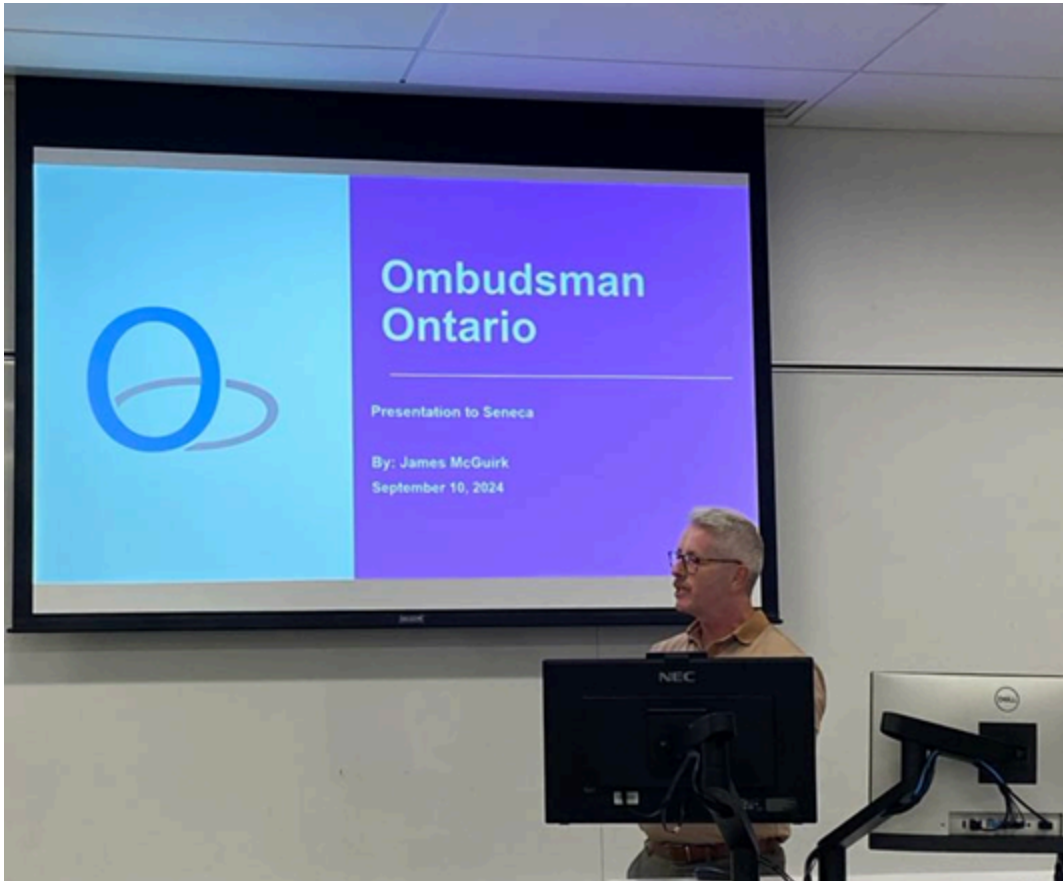


Le 25 octobre, notre personnel a célébré la Journée Passez au mauve, une occasion de rappeler aux familles vulnérables qu'elles ne sont pas seules et de faire en sorte que les enfants, les jeunes et les familles sachent qu'il existe des ressources et des services à leur disposition. L'Ombudsman a aussi souligné le travail de notre Unité des enfants et des jeunes, qui veille à ce que les enfants et les jeunes de l'Ontario aient accès de façon sûre et équitable aux services nécessaires.

[Pour en savoir plus sur le travail de l'Unité des enfants et des jeunes, visitez notre site Web.](#)

Ici, là et partout

Préparer la prochaine génération de fournisseurs de services



Le 1^{er} octobre, James McGuirk, un enquêteur de notre Unité des enfants et des jeunes, s'est adressé à la classe pratique des services à l'enfance et à la jeunesse de la Polytechnique Seneca. Il a expliqué aux étudiant(e)s le rôle du Bureau et ce que nous faisons pour aider les personnes prises en charge. Il a aussi distribué notre [brochure Réponses pour les fournisseurs de services](#), qui explique les responsabilités des prestataires à l'égard des jeunes sous leur responsabilité.

À la rencontre des jeunes pris(es) en charge



Les 7 et 8 octobre, les membres de notre Unité des enfants et des jeunes ont rendu visite à plusieurs foyers de groupe gérés par Mary Homes, un organisme offrant un programme résidentiel privé autorisé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires à Ottawa-Carleton. Notre personnel a participé à un jeu interactif avec les jeunes du foyer pour les aider à mieux comprendre comment nous pouvons assurer le respect de leurs droits pendant la prise en charge.

Le 20 octobre, le personnel de notre Unité des enfants et des jeunes a participé au Camp Lifting Leaves, un camp pour les jeunes 2ELGBTQIA+ pris(es) en charge. Le personnel a rencontré plus de 40 jeunes de 15 sociétés d'aide à l'enfance. Il a expliqué le rôle de notre Bureau et animé des activités pour rappeler aux jeunes leurs droits lors de la prise en charge. En outre, le personnel en a profité pour rencontrer chaque jeune individuellement et entendre ses préoccupations relativement à son bien-être.

Principes directeurs

Le 19 octobre, Robin Bates, avocate principale, s'est adressée à de futures directions d'école et à d'autres leaders administratifs(ves) du Programme menant à la qualification d'agente ou agent de supervision. Elle a expliqué comment notre Bureau aide les conseils scolaires à régler les plaintes et à améliorer la gouvernance. Les personnes présentes ont participé à plusieurs mises en situation interactives illustrant le processus de règlement des plaintes et notre travail collaboratif avec les conseils scolaires.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur la surveillance que nous exerçons sur le secteur de l'éducation publique de l'Ontario.](#)

Comment nous avons aidé



Apprentissage adéquat

Un jeune francophone, résident dans un centre de traitement en milieu fermé sécurisé dirigé par un organisme désigné, avait de la difficulté à accéder à des services en français, y compris dans sa salle de classe. Le jeune avait soumis maintes demandes verbales et écrites afin d'être transféré dans l'aile bilingue du centre, ce qui lui avait été refusé. Nous avons soulevé l'enjeu avec le centre et avec le ministère des Services à l'enfance et Services sociaux et communautaires.

RÉSULTAT : Le jeune francophone a pu avoir une conversation ouverte avec la direction du centre et il a apprécié d'être entendu. Il peut désormais identifier les membres du personnel qui sont bilingues pour avoir meilleures communications et il a également réintégré une salle de classe en français où il poursuit ses études.

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



Résolution à distance

Une femme qui vivait à l'étranger depuis 15 ans a sollicité notre aide pour obtenir une pension alimentaire pour enfants de plus de 25 000 \$ par le biais du Bureau des obligations familiales (BOF). Lorsqu'elle avait quitté l'Ontario, elle avait demandé au BOF de retenir les montants pour elle pendant qu'ils s'accumulaient, car il était plus simple pour elle d'encaisser un seul chèque. Elle nous a dit qu'elle essayait depuis un an de collaborer avec le BOF pour faire transférer les fonds, mais qu'elle avait de la difficulté à communiquer avec la personne chargée de son dossier.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le BOF a envoyé à la femme un virement électronique d'un peu plus de 25 000 \$ et a commencé à prendre des mesures pour percevoir le montant en souffrance qui lui était dû.

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



Devenir autonome

Un jeune de 15 ans qui était dans un foyer de groupe depuis trois ans nous a demandé de l'aider à déménager dans un foyer d'accueil où il pourrait devenir plus autonome. Notre personnel lui a expliqué son droit de demander un examen de placement auprès du Comité consultatif pour les services en établissement, ce dont il n'était pas au courant.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le jeune a demandé un examen et le travailleur de la société d'aide à l'enfance a entamé le processus en ce sens.

[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](#)

Que pensez-vous de notre site Web?

Dans les prochains mois, nous prévoyons refondre notre site Web pour faciliter vos recherches sur l'information dont vous avez besoin. Pour nous aider à produire le meilleur site possible pour vous, nous vous invitons à remplir ce bref sondage anonyme de trois questions. Merci pour vos commentaires.

SONDAGE

Veuillez ne pas inclure d'informations confidentielles dans vos réponses ; si vous souhaitez déposer une plainte, [vous pouvez nous contacter directement](#).

Carrières



Nous continuons d'embaucher du personnel, et nous avons actuellement des postes à pourvoir :

- [Conseiller\(ère\) de liaison avec les Autochtones](#)
- [Avocat\(e\)-conseil](#)
- [Adjoint\(e\) administratif\(ve\) bilingue, Unité des communications](#)
- [Agent\(e\) de règlement préventif - Unité générale \(Contrat de 12 mois\)](#)

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