

Dans notre bulletin de décembre : Le
Commissaire aux services en français exhorte
l'Ontario à créer un répertoire numérique des
services au public qui doivent être disponibles en
français, services aux communautés autochtones
à travers la province, 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



**Le Commissaire aux services en français exhorte l'Ontario à créer
un répertoire numérique des services au public qui doivent être
disponibles en français**

**Aider les communautés autochtones de Toronto et du reste de
l'Ontario**

Ici, là et partout

Résumés de cas : l'aide que nous apportons

Carrières

À l'an prochain!

Le Commissaire aux services en français exhorte l'Ontario à créer un répertoire numérique des services au public qui doivent être disponibles en français



Le 5 décembre, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard a publié son Rapport annuel 2023-2024, demandant au ministère des Affaires francophones de publier un répertoire numérique complet des services couverts par la *Loi sur les services en français (LSF)*, afin que les francophones puissent facilement les trouver et y accéder.

« Lors de mes déplacements un peu partout en province, bien des gens m'ont dit qu'ils ne connaissaient pas l'existence de la LSF, » a déclaré le Commissaire Bouchard. « Même les personnes qui la connaissaient m'ont confié ne pas savoir quels sont les services du gouvernement de l'Ontario couverts par la Loi, ni où trouver ces services dans leurs communautés. »

Le rapport du Commissaire Bouchard fait état des résultats concrets obtenus par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario et son Unité des services en français. Il présente une hausse de 2,3 % du nombre de cas reçus comparativement à l'an dernier, avec 395 cas entre le 1er octobre 2023 et le 30 septembre 2024.

Le rapport détaille les progrès réalisés à la suite des recommandations du rapport annuel précédent, notamment la formation de tou(te)s les employé(e)s provinciaux(ales) de première ligne sur leur obligation de fournir une « offre active » de services en français, l'assurance que les comptes de médias sociaux du gouvernement soient bilingues, l'affichage de toutes les offres d'emploi provinciales en anglais et en français, et la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93, qui énumère les agences désignées offrant des « services publics » au sens de la *Loi sur les services en français*.

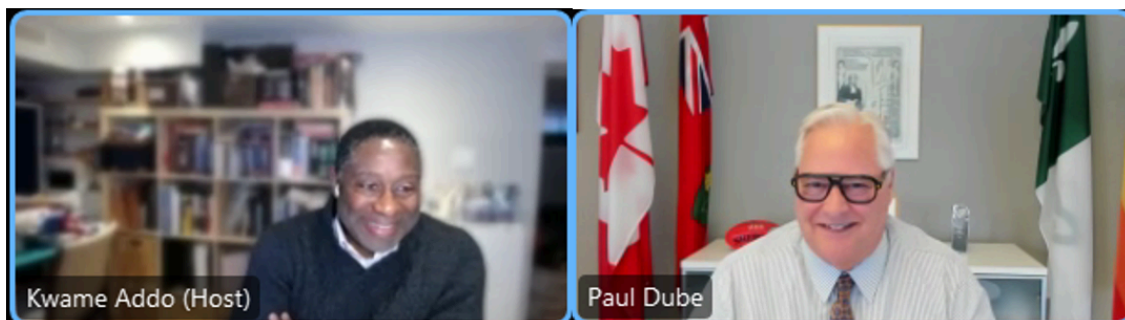
Depuis son entrée en fonction en mars 2023, le Commissaire Bouchard a rencontré des milliers de francophones et près de 200 organisations à travers la province.

- [Lire les Faits saillants du rapport du Commissaire](#)
- [Lire le Mot d'ouverture du Commissaire](#)
- [Lire le Rapport annuel complet](#)

Dans les nouvelles :

- [L'Ontario devrait recenser ses services en français en ligne, selon Carl Bouchard \(Radio-Canada\)](#)
- [Le commissaire Bouchard demande un répertoire complet des services en français \(ONFR\)](#)

Aider les communautés autochtones de Toronto et du reste de l'Ontario



Dans un esprit de collaboration continue et d'échange de savoir, Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario, et Diana Cooke, directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, ont rencontré Kwame Addo, Ombudsman de Toronto, et son personnel le 11 décembre pour discuter de la meilleure façon de servir les communautés autochtones. L'Ombudsman Dubé a fait remarquer que les bureaux sont incomparablement bien outillés pour cerner et commenter les questions émergentes et proposer des changements pour améliorer les relations entre les peuples autochtones et les organismes du secteur public ontarien qui leur fournissent des services.

Ici, là et partout



Sommet international des Ombudsmans

Le 3 décembre, l'Ombudsman Paul Dubé a pris la parole au premier Sommet international des Ombudsmans organisé par l'Ombudsman de Hong Kong pour célébrer le 35^e anniversaire de son organisme. L'Ombudsman de Hong Kong a financé la participation de personnes de 40 pays sur six continents.

L'Ombudsman Dubé a pris part à une table ronde sur le thème « promouvoir la médiation et la collaboration entre les organismes pour traiter les plaintes du public » où il a parlé de l'importance vitale de la collaboration et des liens dans le travail des Ombudsmans. Il a également eu l'honneur de signer un protocole d'entente avec l'Ombudsman de Hong Kong pour promouvoir la collaboration et le soutien mutuel entre les deux bureaux.

Prise de contact avec les nouveaux(elles) Ontarien(ne)s

Le 2 décembre, l'agente des communications Maria Chehade et l'agent de règlement préventif Pino Zito ont fait une présentation aux agent(e)s d'intégration des immigrant(e)s de la Learning Enrichment Foundation, un organisme de Toronto aidant les personnes réfugiées et immigrantes de toutes origines. Nous avons expliqué en quoi nous pouvons aider les personnes nouvelles arrivantes à obtenir un traitement équitable des fournisseurs de services publics provinciaux comme ServiceOntario, Test au Volant, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les conseils scolaires, etc.

Vous avez un problème? [Contactez-nous](#); nous pouvons vous aider ou vous aiguiller vers les bonnes ressources.



Dans l'esprit de bienfaisance

Durant la période des Fêtes, le personnel de l'Ombudsman est heureux de contribuer à la communauté, notamment en donnant du sang pour soutenir la clinique de la Société canadienne du sang au centre-ville de Toronto et en collectant 800 \$ en dons pour Toy Mountain afin d'acheter des cadeaux des Fêtes pour les adolescent(e)s. Nous sommes fier(ère)s des contributions de notre équipe qui auront un impact positif pendant cette période de l'année.

Résumés de cas : l'aide que nous apportons



Date butoir

Un conducteur qui pensait avoir eu des convulsions en avril a reçu un diagnostic d'un neurologue et, comme l'exige le ministère des Transports, le permis de conduire de cet homme a été suspendu dans l'attente d'un examen médical. En octobre, le médecin de ce conducteur a envoyé des documents au Ministère par télécopieur, prouvant qu'il était en droit de récupérer son permis de conduire. Cependant, le Ministère n'avait jamais reçu la télécopie. Quand le médecin l'a appris, il a de nouveau envoyé la documentation et le Ministère a dit que le traitement administratif prendrait 30 autres jours ouvrables. Cet homme craignait de perdre son emploi si son permis n'était pas rétabli à la mi-décembre.

RÉSULTAT : Le personnel de l'Ombudsman a expliqué la situation au Ministère et, le lendemain, la Section d'étude des dossiers médicaux a confirmé qu'elle avait reçu les renseignements médicaux requis et rétabli le permis de cet homme. **L'homme nous a dit : « Grâce à vous, je suis comblé pour Noël, et je suis comblé pour mon boulot! »**

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



Test non passé, pain non gagné

Après avoir terminé une formation de camionneur à Ottawa, un homme francophone de la région a appelé notre Bureau après avoir tenté à plusieurs reprises d'obtenir un examinateur certifié bilingue pour son test à un centre Test au Volant situé dans le sud de la capitale nationale, une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Bien que le rendez-vous ait été confirmé, le plaignant apprenait à chaque fois par le centre que l'examineur bilingue n'était pas disponible. Le francophone nous a dit avoir une promesse d'embauche conditionnelle à la réussite de son test : « Si je ne passe pas ce test, je perds mon gagne-pain. »

RÉSULTAT : Le ministère des Transports, qui a sélectionné une entreprise privée afin d'offrir des services d'examens de conduite dans divers centres à travers la province, nous a expliqué que le seul examinateur bilingue certifié pour les camions n'était pas disponible durant toutes les heures d'ouverture, mais que l'homme serait testé dans un autre centre dans les dix jours. Nous avons depuis confirmé que le centre Test au Volant visé par cette plainte compte maintenant trois examinateur(trice)s certifié(e)s bilingues pour les véhicules lourds.

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



Révélation de groupe

Après avoir donné une présentation dans un foyer de groupe, notre personnel a discuté en privé avec les résident(e)s, comme à l'habitude. Plusieurs de ces jeunes ont rapporté de graves problèmes concernant l'accès à la nourriture et à l'éducation, ainsi que le comportement irrespectueux du personnel vis-à-vis de leur identité personnelle, leur intimité et leur sécurité. Ils(elles) nous ont dit avoir porté plainte auprès d'un(e) superviseur(e), mais que rien n'avait changé. Il était clair qu'ils(elles) connaissaient leurs droits et que nombre de ces droits étaient violés. Nous avons noté que certains des faits décrits pourraient constituer une violation des normes d'agrément des foyers de groupe.

RÉSULTAT : Nous avons rapporté la situation aux sociétés d'aide à l'enfance (SAE) concernées et au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Le Ministère a effectué des visites surprises, pour constater 50 cas de non-conformité aux conditions du permis du foyer de groupe. Nous avons fait le suivi auprès de chaque jeune pour nous assurer que les problèmes avaient été traités par le Ministère ou leur SAE.

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

Carrières



Nous recherchons un(e) **agent(e) des communications bilingue** pour un contrat de 18 mois. Vous avez de l'expérience en production de documents de communication, en création de contenus Web et pour les médias sociaux, et en planification d'événements? Nous favorisons la conciliation travail-vie personnelle et proposons du travail d'équipe stimulant avec des personnes ayant à cœur le service public.

[Consulter l'offre d'emploi et postuler dès maintenant.](#)

À l'an prochain!



De la part de toute l'équipe de l'Ombudsman Ontario, nous vous souhaitons une période des Fêtes sécuritaire, heureuse et paisible, et une nouvelle année sous le signe du bonheur et de la santé.

Nous avons eu du plaisir à rencontrer des groupes et des gens partout dans la province en 2024. Alors que nous célébrerons notre 50^e anniversaire en 2025, nous sommes impatient(e)s de vous entendre et d'aider encore plus de personnes.

Venez nous voir à notre kiosque lors de la Conférence de la **Rural Ontario Municipal Association**, du **19 au 21 janvier**, à l'hôtel Sheraton Centre de Toronto.

Horaire des Fêtes : Notre Bureau et nos lignes téléphoniques seront fermés du mardi 24 décembre à midi au jeudi 26 décembre, et du mardi 31 décembre à midi au mercredi 1^{er} janvier.

Il est possible de soumettre des plaintes et des demandes de renseignements en tout temps sur notre site Web.

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