



Connexion

L'ombudsman de l'Ontario organise une réunion

« L'ombudsman de l'Ontario a tenu, les 5 et 6 avril, une réunion des ombudsmans provinciaux et territoriaux, ainsi que des commissaires aux langues officielles du Canada, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest.

Cette réunion a été une occasion de partager des points de vue sur des questions d'intérêt commun. La nouvelle commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest, M^{me} Fbbie Tatti, était également présente. La nouvelle protectrice du citoyen du Québec, M^{me} Pauline Champoux-Lesage, n'a pas pu se présenter à notre réunion, mais était représentée par son adjointe, M^{me} Lucie Lavoie, et par M. André Sasseville.

Discussions portant sur la création d'un poste d'ombudsman au niveau fédéral

L'ancien ombudsman de la Colombie-Britannique et actuel député fédéral, du parti libéral, M. Stephen Owen, continue de faire avancer la question ayant trait à la nomination d'un ombudsman fédéral. Il a déclaré qu'il a l'intention de proposer un projet de loi visant à créer un poste d'ombudsman au niveau fédéral. De plus, l'adjoint de circonscription auprès de M. Jim Abbott, député allianciste du comté de Cranbrook (C.-B.), m'informe que ce dernier a aussi l'intention de proposer un tel projet de loi.

M. Doug Ruck, ancien ombudsman de la Nouvelle-Écosse n'a pas été reconduit dans ses fonctions et au dernier jour de son mandat, le gouvernement provincial a annoncé la nomination du président actuel de la Human Rights Commission de la Nouvelle-Écosse comme ombudsman par intérim, en attendant les résultats



Les ombudsmans : en partant de la dernière rangée du haut (de g. à d.): Scott Sutton (Alberta), Lucie Lavoie (Québec) et Barbara Tompkins (Saskatchewan); Barry Tuckett (Manitoba), Howard Kushner (Colombie-Britannique), Hank Moorlag (Yukon); Dyane Adam (commissaire aux langues officielles, Canada) et Eva Arreak (commissaire aux langues, Nunavut); André Sasseville (Québec), Claire Pitre (Nouveau-Brunswick) et Fbbie Tatti (commissaire aux langues, Territoires du Nord-Ouest); Clare Lewis (Ontario) et Ellen King (Nouveau-Brunswick).

d'une étude portant sur les organismes de cette province, incluant la Human Rights Commission et le bureau de l'ombudsman. On est en droit de se demander si le poste d'ombudsman va survivre en Nouvelle-Écosse ou s'il va être fusionné avec la Human Rights Commission, organisme qui relève de la compétence de l'ombudsman.

L'Association des ombudsmans du Canada a écrit une lettre au premier ministre de la Nouvelle-Écosse pour exprimer ses inquiétudes face à cette étude et à la possible fusion du bureau de l'ombudsman avec la Human Rights Commission. Des copies de cette lettre ont aussi été envoyées aux

continued on page 2



Au nom de la récipiendaire, M^{me} Christine Grégoire, le sous-ministre adjoint des Services correctionnels, M. John Rabeau, reçoit le prix d'excellence de l'ombudsman de l'Ontario.

députés néo-écossais. Point intéressant : le gouvernement de la Terre-Neuve, qui a éliminé le poste d'ombudsman il y a quelques années, propose maintenant de le recréer. Il paraît qu'un projet de loi à cet effet doit être présenté à l'Assemblée législative bientôt.

Au courant des derniers mois, le bureau de l'ombudsman de l'Ontario a tenu deux événements d'importance. En décembre, nous avons souligné le 25^e anniversaire de la fondation de notre bureau. Nous avons eu le privilège d'entendre l'honorable R. Roy McMurtry, juge en chef de l'Ontario, nous adresser la parole. Lorsqu'il était procureur général de la province, il a été le ministre responsable d'avoir

présenté le projet de loi ouvrant la voie à la création du poste d'ombudsman. Des députés provinciaux nous ont également adressé quelques mots et nous étions honorés de recevoir une pléiade d'invités.

En février, s'est tenue la présentation des Prix d'excellence de l'ombudsman de l'Ontario. À cette occasion, j'ai eu le privilège de rencontrer onze fonctionnaires qui, selon notre personnel, s'étaient distingués de façon exemplaire dans le règlement de plaintes. Je suis fier d'avoir participé au processus de sélection. Recevoir ces nominations et les examiner au sein d'un comité formé de membres du personnel en vue de sélectionner les récipiendaires a été pour moi une expérience des plus intéressantes. J'ai été touché par la grande joie qu'ont manifestée les récipiendaires et leur famille lorsqu'ils ont appris qu'ils étaient choisis.

Notre exercice financier étant terminé, l'heure est venue de préparer notre rapport annuel. Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel pour l'effort déployé au cours de la dernière année. Grâce à eux, notre organisme a pu s'acquitter de son mandat d'une façon dont nous pouvons tous être fiers.»

Clare Lewis, c.r., ombudsman



Les sept récipiendaires du Prix d'excellence de l'ombudsman de l'Ontario, prix remis annuellement, sont : (rangée du fond, de gauche à droite) Al Farrer, Janice Bingham et Brian Vermeersch - ministère des Richesses naturelles, et André Guitard - ministère de la Santé et des Soins de longue durée (bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques). Première rangée, de gauche à droite : le D^r Paul Humphries - ministère des Services correctionnels, Joanne Leatch - ministère des Services sociaux et communautaires (Tribunal de l'aide sociale), l'ombudsman Clare Lewis et David Hatt - ministère des Services correctionnels. Absents : Christine Grégoire - ministère des Services correctionnels, Tom Nash et John Munroe - ministère des Richesses naturelles.

Photo de Perry Blocher

L'excellente idée de M. Owen : l'homme qui a façonné le rôle de l'ombudsman en Colombie-

Britannique est aujourd'hui député fédéral. Il devrait répéter son exploit pour le pays entier.

Article paru dans *The Vancouver Sun* et reproduit ici,
8 mars 2001
Par John Dixon

On a mentionné dans ces pages que le député fédéral de Vancouver, M. Stephen Owen, verrait d'un bon œil la création d'un bureau de l'ombudsman au niveau fédéral. La dernière occasion en liste était celle entourant le tollé général à propos de la perception saugrenue du premier ministre lorsqu'il parle des limites du favoritisme normal. Cependant, l'idée d'avoir un ombudsman fédéral a des vertus qui vont au-delà des besoins évidents de surveiller de

façon impartiale le travail du Bureau de la direction.

Un ombudsman dynamique et juste permettrait à la population d'avoir un meilleur accès aux services fédéraux et de restaurer la confiance qu'a celle-ci dans l'efficacité et l'impartialité du gouvernement. Culturellement et géographiquement parlant, Ottawa a toujours été loin de la plupart des Canadiens - particulièrement des citoyens de l'Ouest. Au cours des 20 dernières années, le fédéral est devenu un ensemble monstrueux de bureaucraties, à un tel point qu'il est difficile de s'y retrouver.

Le simple fait de porter plainte ou de

trouver des occasions d'affaires auprès du fédéral est devenu une tâche pénible. Qui doit-on appeler ? Ce n'est pas facile de savoir et bon nombre de Canadiens n'iront pas plus loin dans leurs démarches... pris de découragement.

À une époque moins compliquée, on avait seulement qu'à téléphoner à notre député fédéral. C'était l'expert qui connaissait tout le monde. Il pouvait intervenir en notre nom ou du moins nous aidait à bien entreprendre nos démarches.

Mais voilà : les activités gouvernementales sont aujourd'hui très compliquées, sans parler de toutes ces

réglémentations à longue portée qui ont grignoté petit à petit les ressources de nos valeureux parlementaires d'expérience. Ajoutons à cela le resserrement de la discipline au sein du parti qui a retiré aux députés toute liberté d'action pour n'en faire que de timides défenseurs auprès des électrices et électeurs de leurs circonscriptions.

Non, ils ne veulent pas faire de vagues au sein de leur parti ou critiquer, même indirectement, le rendement d'un ministère, peu importe lequel. Quant aux députés de l'opposition, leur position est la même : rester à l'écart.

Voilà ce qui explique la montée en flèche des groupes de pression.

Ils ont même placé à l'aéroport d'Ottawa de grandes affiches, bien en vue des voyageurs à l'arrivée. Ces affiches vantent la compétence de ces groupes pour ouvrir des portes et obtenir des résultats.

C'est dommage. Les Canadiens n'ont pas à faire appel à ces groupes pour régler leurs problèmes ou pour faire valoir leurs droits auprès de leur propre gouvernement. Bien entendu, la grande majorité de la population ne peut se payer les services de ces groupes de pression. Résultat : un profond malaise qui fait que les citoyens s'éloignent de plus en plus du gouvernement.

C'est là que peut intervenir un ombudsman au niveau fédéral. En lui offrant la compétence nécessaire pour négocier avec tous les intervenants et acteurs du gouvernement fédéral et en le rendant disponible gratuitement à tous les Canadiens, l'ombudsman bienveillant saura vite redonner aux citoyennes et citoyens la confiance perdue dans l'appareil gouvernemental.

Cependant, nous devons relever deux objections à cette idée de créer un poste d'ombudsman au niveau fédéral. La première objection soit son succès pourrait accélérer le détachement, de plus en plus marqué, des députés vis-à-vis de la population. Mais tout cela dépend de la manière avec laquelle l'ombudsman va établir ses relations avec les députés. Le modèle Owen, auquel il travaille depuis plus d'une décennie, permettrait aux députés d'utiliser le bureau de l'ombudsman en tant que moyen parmi d'autres de venir en aide aux électrices et électeurs de leurs circonscriptions. Pour les députés du gouvernement et de l'opposition, ce serait une

bénédiction.

L'autre objection soit l'idée qu'on installe un ombudsman, un bureaucrate pour en attraper un autre, pour le prendre à contre-pied. On n'a pas besoin d'un autre niveau de bureaucratie qui coûterait beaucoup d'argent. Le modèle Owen tient compte de cette crainte et propose d'utiliser les ressources déjà en place à l'intérieur du gouvernement, telles que ces postes dont les fonctions sont apparentées à celles de l'ombudsman. On pourrait les utiliser et en faire un bureau de coordination de l'ombudsman.

De cette façon, la menace sera moindre pour les acteurs déjà en poste et le dédoublement des ressources sera réduit.

Bien sûr, un ombudsman reçoit et mène des enquêtes sur les plaintes ayant trait à la mauvaise administration ou à l'iniquité. Et ce qui est encore plus évident, rares sont les gouvernements

qui apprécient ces enquêtes, non plus les fautes gouvernementales. Toutefois, le rôle de l'ombudsman va beaucoup plus loin que l'image que l'on se fait d'un bureau des plaintes.

En effet, loin d'être cette machine qui vise à blesser impunément la crédibilité de tout gouvernement, l'ombudsman consciencieux peut servir d'interlocuteur puissant, non seulement pour faire part au gouvernement des doléances des citoyennes et citoyens, mais aussi pour permettre à ces dernières et derniers de mieux connaître le gouvernement qui les représente.

À l'époque où il était ombudsman de la Colombie-Britannique, M. Owen a su brillamment récolter les fruits de ce qu'il est convenu d'appeler l'âge d'or de la profession.

On a beaucoup appris sur la façon d'adapter le rôle de l'ombudsman à l'expérience canadienne au cours des deux dernières décennies et M. Owen en est le maître incontesté. Si j'étais l'un des stratèges du parti libéral fédéral, je profiterais du début de ce mandat pour lui demander de travailler à un projet fédéral visant à créer le poste d'ombudsman.

M. John Dixon est vice-président de la British Columbia Civil Liberties Association.

Tout droits réservés (2001) Pacific Press Ltd

À l'affiche bientôt : «Une vision de justice»

Nous lançons ce printemps une nouvelle vidéocassette produite dans le cadre du programme d'éducation et de sensibilisation communautaire de l'ombudsman. La vidéocassette d'une durée de 11 minutes est offerte en version anglaise et française. Elle vient remplacer «L'agente de la justice» émise en 1998. La nouvelle vidéocassette, qui présente des entrevues avec l'ombudsman de l'Ontario, M. Clare Lewis, des membres du personnel et des représentants du public, sera utilisée par le personnel de l'ombudsman lors de séances de réception de plaintes et dans des kiosques d'information. Des exemplaires de cette vidéocassette seront également distribués aux postes de câblodistribution de l'Ontario. Les organismes communautaires et les particuliers, qui désirent mieux connaître les services offerts par l'ombudsman de l'Ontario, pourront également emprunter cette vidéocassette.

Rapport annuel

Le rapport annuel 2000-2001 de l'ombudsman de l'Ontario sera présenté en juin.

Surveillez notre nouveau site Internet

Le nouveau site WEB de l'ombudsman de l'Ontario est en cours d'élaboration. Nous avons décidé de remodeler notre site pour le rendre plus attrayant, plus convivial et plus informatif au public que nous desservons. Pendant que nous y travaillons sans relâche, les visiteurs de notre site n'y voient aucune différence. L'équipe de l'ombudsman de l'Ontario continue de recevoir les plaintes et les commentaires des citoyennes et citoyens. Pour ce faire, utilisez notre service de courrier électronique dont le lien se trouve sur notre site.

Énoncé DE MISSION

En nous efforçant d'atteindre cette vision, nous nous engageons envers les objectifs suivants, afin d'assurer l'impartialité et le service à la population :

- enquêter et résoudre efficacement les plaintes;
- offrir des services pertinents, opportuns, appropriés, impartiaux et accessibles;
- favoriser des normes objectives dans l'administration gouvernementale;
- servir de ressource aux organismes gouvernementaux et à la population, afin d'éviter des plaintes à l'avenir;
- mieux faire connaître notre organisation;
- se comporter de manière éthique et responsable;
- favoriser le travail d'équipe par la consultation et la communication;
- assurer le suivi et l'évaluation de la performance de notre organisme;
- favoriser le développement individuel grâce à une gestion dynamique des ressources humaines.

Numéros de téléphone

1-800-263-1830 - English

1-800-387-2620 - Français

**(416) 586-3510 - Téléscripateur pour
malentendants**

(416) 586-3485 - Télécopieur

Site Web - www.ombudsman.on.ca

Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre division des communications au **416-586-3353**.

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal, bureau 110
Vanier (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault Ste Marie
111, chemin Great Northern, Unité 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, Bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Bureau 206, Office Gallaria,
1000, chemin Fort William
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125, rue Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Bureau des communications
Ombudsman Ontario
125, rue Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Notre mandat

Ombudsman Ontario aide les citoyens à résoudre certaines difficultés en examinant les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial : ministères, agences, conseils, commissions ou tribunaux administratifs. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, les conseils scolaires ou le secteur privé. Ombudsman Ontario est un organisme indépendant du gouvernement, où l'on peut s'adresser après avoir épuisé toutes les autres procédures de règlement des plaintes. La confidentialité est assurée.

Que signifie notre logo ?

Voici le symbole d'Ombudsman Ontario. La lettre «O» tient lieu du nom de notre organisme. À l'intérieur, trois paires de bras en demi-cercle représentent respectivement le public, le gouvernement et notre bureau

