

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
1 866-411-4211 - 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 bureau 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, bureau 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, Queens Park
 Toronto (Ontario) M5S 2C7

Bureau des communications
 Ombudsman Ontario
 125, 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





Connexion

Réaffirmation du rôle de l'ombudsman

Ce qui suit est un extrait de l'allocution de l'ombudsman Clare Lewis lors de sa participation à une conférence au cours du congrès de l'Association des Ombudsmans du Canada qui s'est tenu en septembre à Québec.

“Je propose que ce titre, « Réaffirmation des pouvoirs de l'ombudsman et adaptation de ses actions » avec les mots « réaffirmation » et « adaptation », suggère que les suppositions et interprétations traditionnelles de la loi d'autorisation de l'ombudsman législatif ne suffisent plus et ne sont plus pertinentes ni utiles au public que nous servons et aux administrations gouvernementales pour lesquelles nous travaillons. Ce titre pourrait aussi servir d'inspiration aux ombudsmans non législatifs pour réévaluer les suppositions sur lesquelles ils basent leur travail au moment où dans notre société, la seule certitude est le changement qui fait que nous devons réagir pour continuer.

Lorsque j'ai l'occasion de rencontrer des collègues au niveau national et international, et en lisant ce qu'eux ou d'autres personnes ont écrit au sujet de leur travail, j'ai pu constater qu'il existe toute une série d'approches pour faire le travail d'ombudsman législatif, travail qui n'est pas nécessairement motivé par la loi d'autorisation, mais souvent par la personnalité et le caractère de l'ombudsman en question ou par la culture dans laquelle cette personne travaille. C'est peut-être aussi le cas pour nos collègues du secteur non législatif. Ce point a été renforcé par les commentaires de Daniel Jacoby, ancien protecteur du citoyen du Québec, qui avait déclaré dans une présentation récente au 7e Congrès des ombudsmans et médiateurs africains aux Seychelles :

(Traduction libre) « En fait, l'ombudsman est une institution qui peut s'adapter facilement aux



L'ombudsman Clare Lewis, c.r. écoute un visiteur au kiosque d'Ombudsman Ontario au cours de l'Expo Rural 2001 (Championnat international de labour) qui a eu lieu en septembre à Ottawa. L'ombudsman était sur les lieux pour participer aux activités de la journée d'ouverture comprenant un défilé à travers la ville de tentes. Cette exposition annuelle a attiré des visiteuses et visiteurs de toute la province. Parmi les autres dignitaires des gouvernements, on retrouvait le premier ministre Mike Harris, plusieurs ministres provinciaux ainsi que des députés fédéraux et provinciaux. Les représentantes de l'ombudsman, Robin Bosworth (à gauche) et Lira Hugh (à droite), ont répondu aux questions et ont fourni des renseignements tout au long de l'exposition qui a duré une semaine.

changements. C'est un mécanisme de justice qui est à la fois informel et accessible à tous les citoyens. Il s'agit d'une institution qui peut faire preuve de flexibilité et adopter une approche multidisciplinaire, et aussi rester à la fine pointe du progrès.

Je pense que l'ombudsman ne peut rester passif lorsqu'il se voit confronter à une série de plaintes semblables. Il doit évidemment les régler, mais il doit aussi trouver la source des problèmes et arriver à les prévenir. »

Toutefois, il semble que de nombreuses personnes suivent le modèle traditionnel scandinave qui se concentre sur le règlement de

plaintes en rapport à des problèmes d'administration du gouvernement. Par contre, d'autres adoptent à divers degrés une approche plus globale, et se servent des plaintes individuelles comme tremplin pour au moins évaluer et se prononcer sur la capacité et la qualité de la gestion de certaines administrations gouvernementales et, à la limite, pour déterminer l'impact de certains programmes gouvernementaux ou politiques et faire des commentaires sur la question.

Au sein de la collectivité des ombudsmans législatifs, la question de la portée de l'institution fait l'objet de débats sérieux. Quand

suite à la page 2

je pense à mon approche instinctive dans ma carrière assez variée, je considère que mon rôle d'ombudsman consiste à essayer de trouver un terrain d'entente, sans pour autant rester formaliste et faire seulement du règlement de plaintes cas par cas, mais sans non plus faire preuve d'une autorité qui pourrait être perçue comme représentant une position politique par rapport au travail du gouvernement au pouvoir.

De nos jours, je pense vraiment qu'aucun bureau d'ombudsman, que son autorité soit législative ou autre, n'a de ressources suffisantes pour examiner et faire une enquête complète sur chaque plainte reçue. Le défi consiste à interpréter sa propre autorité de façon créative pour que le public en général ou, dans le cas des ombudsmans non législatifs, les groupes de clients puissent être servis de la meilleure façon qui soit par le gouvernement ou l'établissement en question.

Contrairement à l'opinion de certains ombudsmans législatifs plus traditionnels, je ne crois pas que je peux être le plus efficace, le plus pertinent et le plus utile en respectant le statu quo, soit de faire des enquêtes sur une plainte à la fois de façon isolée, et je ne pense pas non plus que l'ombudsman législatif puisse

interpréter son autorité de façon libérale et puisse se servir des tendances relatives aux plaintes pour remettre en question les politiques fondamentales du gouvernement. L'objectif général de l'ombudsman législatif a peut-être été le mieux cerné par l'Institut international de l'ombudsman dans un communiqué de l'année 2000 comme ceci :

« ...le rôle de l'ombudsman [prévoit] un mécanisme qui peut équilibrer les exigences fondamentales selon lesquelles le gouvernement doit être en mesure de diriger tout en devant rendre compte de la situation. »

Comment alors arriver à cette obligation de rendre compte tout en assurant la pertinence du poste de l'ombudsman? Pour qu'il soit efficace, le bureau de l'ombudsman doit correspondre à l'institution qui l'a créé et au public qui présente les plaintes et il doit ensuite non seulement réaffirmer, mais réévaluer ses pouvoirs et adapter ses réactions en fonction des attentes. Le règlement des plaintes individuelles doit rester la responsabilité principale de l'ombudsman, qu'il s'agisse d'une enquête informelle, d'autres mécanismes de règlement comme la médiation ou la conciliation ou encore par le biais d'une enquête pour trouver des

résultats et faire des recommandations. Néanmoins, les réalités actuelles des ressources limitées, la restructuration rapide du gouvernement et des organismes ainsi que la demande plus grande d'un public bien renseigné exigent de réévaluer notre rôle et de nouvelles approches pour faire preuve de responsabilité et arriver à améliorer les principes démocratiques ou l'intégrité des institutions tout en assurant le service au public.

Les organisateurs du congrès ont demandé à ce groupe de préciser l'étendue du pouvoir de l'ombudsman; de déterminer quand, pourquoi et à quel niveau l'ombudsman doit intervenir; et d'explorer de nouvelles façons d'utiliser les pouvoirs. Tout en sachant qu'aucune solution pour s'adapter aux changements sur tous les fronts ne peut être parfaite en raison des pressions actuelles, j'aimerais quand même suggérer que la surveillance des tendances relatives aux plaintes, la surveillance de la mise en œuvre des mesures de la part du gouvernement ou d'autres institutions en réponse aux recommandations d'un autre ombudsman et le suivi des politiques gouvernementales et institutionnelles en évolution ainsi que de leur impact sur le public,



L'ombudsman de l'Ontario, Clare Lewis (au centre), a participé à une conférence intitulée « Réaffirmer le pouvoir de surveillance de l'ombudsman et adapter son action » au cours du congrès de 2001 de l'Association des Ombudsmans du Canada en septembre à Québec. L'adjointe à la protectrice du citoyen du Québec, Lucie Lavoie (à gauche) a fait la présentation des membres de la tribune qui comptait aussi l'animatrice Jennifer Stoddart, présidente de la Commission d'accès à l'information du Québec (deuxième en partant de la gauche) et le professeur Daniel Mockle, de l'Université du Québec à Montréal (à droite).

sans négliger le règlement des plaintes, ceci serait « la meilleure ou la pire » façon de respecter nos responsabilités en entier et d'assurer notre pertinence.

En fait, la plupart de nos descriptions de poste exigent que l'ombudsman fasse une enquête sur chaque plainte reçue. L'ombudsman doit ensuite rejeter la plainte d'une façon ou d'une autre si elle est par exemple frauduleuse, frivole ou de mauvaise foi; qu'elle n'ait pas été présentée en temps voulu; qu'elle n'exige pas une enquête supplémentaire; qu'elle soit non fondée; ou si elle est valide, qu'elle ait un fondement et qu'on présente les recommandations à suivre. Il est rare que l'on stipule une autorité pour le règlement informel des plaintes individuelles et la surveillance ne fait généralement pas partie des pouvoirs ou des stratégies de l'ombudsman.

Il est évident que l'ombudsman législatif ne peut régler les nombreuses plaintes sans adopter d'approche créative y compris le règlement informel et sans enquête de certaines plaintes. Je suppose que la plupart d'entre nous ont eu à régler certaines plaintes en adoptant une approche informelle qui donne un règlement rapide de la majorité des cas et que nous le faisons sans problème. Dans la mesure du possible, il est évidemment dans le meilleur intérêt du public ou de l'institution privée et de la personne qui présente une plainte de corriger toute mésentente ou de régler les questions soulevées le plus rapidement, et ce, sans enquêtes qui prennent du temps. Et pourtant, ces processus informels ne peuvent être mis en place et efficaces que si l'ombudsman est considéré comme étant impartial par la personne qui présente une demande, mais aussi comme ayant des vrais pouvoirs d'enquête au besoin.

Pour être efficaces, nous devons régler la plupart des questions au plus vite et de façon informelle pour que nous puissions choisir quels cas nécessitent une enquête complète et effectuer ces enquêtes le plus rapidement possible. Il est donc nécessaire de faire preuve de retenue pour ce qui est de l'utilisation des ressources d'enquête, peu importe notre mandat précis. Des enquêtes prolongées indéfiniment ou encore inefficaces s'expliquent lorsque l'on

entreprend trop d'enquêtes en fonction des besoins à notre disposition. Une longue enquête qui se termine par le rejet de la plainte sera considérée comme sans valeur par la personne qui avait fait la plainte, à moins que la complexité du cas justifie ce travail. Il arrive trop rarement que le temps passé soit le résultat des besoins inhérents du cas et c'est peut-être le résultat d'une charge de travail trop grande. Il va de soi qu'une planification judicieuse des enquêtes peut faire gagner du temps et présenter une certaine valeur. Elle est nécessaire pour obtenir des résultats pertinents

« Nous devons arriver à résoudre ou à rejeter rapidement les questions triviales et à se concentrer sur les cas jugés importants ou qui représentent un problème à plus grande échelle. »

et convenables. Mais entreprendre plus d'enquêtes que ce qui est logiquement possible viendra contrecarrer toute planification, aussi judicieuse soit-elle.

Par conséquent, nous devons mieux comprendre nos pouvoirs et trouver de meilleures façons de les utiliser, ou nous risquons de devenir inefficaces et non nécessaires. Nous devons réussir à trouver un équilibre difficile. Tout comme c'est le cas pour un juge ou un arbitre, nous avons le droit d'être dans l'erreur. Mais si nous rejetons trop de plaintes valides, nous risquons d'être considérés comme des éléments justificateurs des mauvaises pratiques de nos gouvernements ou établissements. Si nous acceptons trop de plaintes non fondées, les responsables de l'établissement des lois, le personnel de la fonction publique ou des établissements nous considéreront comme étant incompetents ou partisans ou même fous.

Que faire alors? Nous devons arriver à rationaliser et à diminuer la charge de travail inutile pour permettre d'effectuer des enquêtes

nécessaires et importantes et de le faire de façon rapide. Nous devons arriver à résoudre ou à rejeter rapidement les questions triviales et à se concentrer sur les cas jugés importants ou qui représentent un problème à plus grande échelle. Peu importe le nombre de cas à traiter, ce sont les résultats qui comptent à la fin. Nos chefs de service et notre personnel doivent être conscients que bien que tous les plaignants doivent être traités avec respect, courtoisie et compréhension, que les plaintes n'ont pas toutes la même valeur. Il faut diminuer la quantité de cas nécessitant des enquêtes complètes, en essayant de choisir ceux pour lesquels il y a des possibilités et même des probabilités d'iniquité ou d'acte illicite. Une telle approche exige de mettre en place des systèmes faisant que le personnel suggère de tels cas et que les chefs de service et l'ombudsman les choisissent par la suite. Même les enquêtes en cours doivent faire l'objet d'un examen de la part des chefs de service et peut-être même de la part de l'ombudsman pour déterminer s'il est nécessaire de continuer de consacrer des ressources à cette affaire ou sinon, de voir quelle décision il faudra prendre. Par la même occasion, il est nécessaire de faire des vérifications pour s'assurer que les cas nécessitant des enquêtes ne seront pas rejetés par le personnel.

Cependant, pour respecter notre mandat, il ne suffit pas de faire moins d'enquêtes, même si nous les entreprenons d'une meilleure façon. Il faut s'attarder à d'autres façons d'ajouter de la valeur. Encore une fois, je suggère que les meilleures façons seraient de surveiller les tendances concernant les plaintes, la mise en œuvre de nos recommandations au sein du gouvernement ou des institutions, et suivre les politiques et les impacts des programmes gouvernementaux ou des établissements. Ceci pourra mettre en lumière des secteurs nécessitant plus de travail et pourra permettre une meilleure utilisation des ressources. Il est important pour l'ombudsman législatif de savoir que la plupart ont l'autorité d'effectuer une enquête sans avoir reçu de plainte. C'est une certaine forme de surveillance qui nécessiterait une telle action. »

Établissement non reconnu par le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Dans le Rapport annuel de l'ombudsman de 2000/2001 déposé en juin 2001, il est fait mention d'une affaire mettant en jeu 50 étudiantes et étudiants qui n'avaient pas obtenu de financement du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO). En fait, après examen plus approfondi, ces étudiantes et étudiants n'avaient pas droit au RAFÉO parce que l'établissement qu'ils et elles fréquentaient n'était pas un établissement reconnu aux fins du RAFÉO. Une étudiante ou un étudiant n'a le droit de faire une demande de financement par le RAFÉO et de l'obtenir que si elle ou il est inscrit à un programme d'études autorisé dans un établissement reconnu.

Au moment où les étudiantes et étudiants ont porté plainte à l'ombudsman, l'établissement n'était pas reconnu aux fins du RAFÉO à cause de points en litiges issus d'une vérification de

conformité de l'administration du RAFÉO par l'établissement. Au moment où l'ombudsman faisait son rapport sur cette affaire, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités avait engagé des négociations avec l'établissement afin de résoudre les différends à propos de l'administration du RAFÉO par l'établissement. Les négociations ont été récemment conclues avec succès et l'établissement a été reconnu par le ministère aux fins du RAFÉO.

La surveillance de l'administration du RAFÉO par un établissement est une importante mesure obligeant à rendre des comptes et protégeant ainsi les étudiantes et étudiants et les contribuables. À la suite de cette affaire, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a effectué deux changements importants dans ses façons de procéder afin de

permettre aux étudiantes et étudiants inscrits dans un établissement qui perd sa reconnaissance aux fins du RAFÉO d'en être rapidement avisés. Au lieu de dépendre du bureau de l'aide financière d'un établissement pour informer les étudiantes et étudiants de tout changement du statut de reconnaissance d'une école, le ministère informera directement toute étudiante ou tout étudiant de qui sera reçue une demande d'aide du RAFÉO. En outre, le ministère a introduit des changements à sa demande d'aide sur son site Web afin d'empêcher le système d'accepter une demande pour un établissement lorsque celui-ci n'est pas reconnu.

Ces mesures vont améliorer la communication avec les étudiantes et étudiants et leur permettre de mieux planifier leur scolarité.

Des stagiaires de l'Assemblée législative s'instruisent sur le rôle de l'ombudsman



Huit stagiaires de l'Assemblée législative ont rendu visite en septembre à Ombudsman Ontario dans le cadre de leur formation. Au cours de leur rencontre avec l'ombudsman Clare Lewis, les stagiaires en ont appris plus sur le rôle et les responsabilités du bureau de l'ombudsman. En partant de la gauche dans le sens des aiguilles d'une montre à partir de la première rangée on aperçoit : Maria DiFabrizio, Nathan Fisher, James Cairns, Karim Bardeesu, Sara Lyons, l'ombudsman Clare Lewis, Samantha Majic, Peter Hargreave et Lyndsey Saunders. Chaque année, l'Ontario Legislature Internship Program (programme de stage de l'Assemblée législative de l'Ontario) choisit huit diplômées et diplômés universitaires récents pour qu'elles et ils puissent travailler avec les simples députées et députés de l'Assemblée législative. La sélection des stagiaires se fait selon les critères de l'excellence de leur dossier universitaire, de leur maturité personnelle et de l'intérêt qu'elles ou ils affichent pour le gouvernement parlementaire.

Rapport spécial sur le traitement des patientes et patients atteints du cancer

En juin dernier, l'ombudsman de l'Ontario a rendu public un rapport spécial à propos d'une enquête sur le financement, par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des patientes et patients souffrant du cancer du sein ou de la prostate qui doivent voyager pour suivre une radiothérapie. L'ombudsman a jugé discriminatoire la carence du ministère à fournir un financement équitable aux patientes et patients du nord de l'Ontario souffrant de cancer du sein ou de la prostate qui doivent se déplacer pour pouvoir bénéficier d'une radiothérapie et a recommandé que le ministère fournisse un financement équitable à ces patientes et patients.

L'enquête a révélé que lorsque les patientes et patients cancéreux du nord de l'Ontario se déplaçaient pour recevoir leur traitement, la Province, en vertu du programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, ne payait que la moitié du coût de leur transport et ne couvrait pas leurs frais de repas et d'hôtel. Mais lorsque des patientes et patients cancéreux du sud de l'Ontario se déplaçaient jusqu'à des centres du nord de l'Ontario (en vertu de la Politique d'Action Cancer Ontario pour le réacheminement des patients en radiothérapie) afin d'y recevoir un traitement, en raison de la longueur des

listes d'attente dans leur région, la Province payait la facture au complet.

Bien que le gouvernement, dans sa réponse au rapport de l'ombudsman, ait allégué que le programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales et la Politique d'Action Cancer Ontario pour le réacheminement des patients en radiothérapie étaient deux programmes distincts ayant des intentions, des objectifs et des critères différents et non discriminatoires en tant que tels, il a répondu, au début d'octobre, à certaines des préoccupations soulevées par l'ombudsman. En particulier, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée, Tony Clement, a annoncé que la Province allait augmenter les subventions provinciales de transport aux résidents du nord de l'Ontario qui devaient se déplacer sur de grandes distances à des fins médicales en faisant plus que doubler l'indemnité existante en vertu du programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales.

Les résidentes et résidents du nord de l'Ontario recevront maintenant un remboursement de 34,25 cents du kilomètre pour le trajet aller-retour moins 100 kilomètres. Elles ou ils ne recevaient antérieurement qu'une subvention de 30,5 cents du kilomètre en aller simple pour un déplacement à des fins médicales.

Ombudsman Ontario accueille des organismes internationaux



Marthese Johnson, responsable des relations publiques du bureau de l'ombudsman de Malte (photo de gauche) partage des informations sur son bureau avec Kwasi Frimpong, un analyste-programmeur d'Ombudsman Ontario. La directrice générale Fiona Crean (photo de droite) présente un plan organisationnel d'ensemble à sept déléguées et délégués du bureau de l'ombudsman fédéral de Thaïlande. Accompagnant également cette délégation, on trouve l'adjoint de l'ombudsman de Colombie-britannique, Brent Parfitt (assis à l'extrême droite). Dans le courant des mois d'été, des représentantes et représentants du Control Yuan du gouvernement de Taïwan, de la République de Namibie et de la République Tchèque ont également rendu visite à Ombudsman Ontario afin de s'informer sur le processus d'enquête et le ressort de l'ombudsman.

Des enquêteuses et enquêteurs africains prennent part à un atelier de l'IIO

Par Fiona Crean

Directrice générale, Ombudsman Ontario

Le vent glacial d'hiver qui souffle la nuit sur la capitale Windhoek contraste violemment avec la chaleur du désert de Namibie en pleine journée. Les conditions climatiques extrêmes dans lesquelles vivent les 1,8 millions d'habitants de cette petite nation d'Afrique australe constituent une étude de contrastes. Mais au sein du site dans lequel se déroulait l'atelier sur le « Role of Ombudsman in Overseeing Government Agencies; Conducting Effective Investigations (Le rôle de l'ombudsman dans la surveillance des organismes gouvernementaux ;

financement pour la tenue d'un atelier de formation d'enquêteuses et enquêteurs, l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) et le Secrétariat du Commonwealth ont octroyé des fonds pour parrainer un atelier de trois jours. La planification de cette entreprise a été lancée par les ombudsmans de Tanzanie, d'Afrique du Sud, du Botswana, de Namibie et de l'Ontario. Cet événement a finalement vu le jour grâce au soutien de l'ombudsman de l'Ontario, Clare Lewis, de l'ombudsman de l'Alberta, Scott Sutton, et de Lewis Klar, trésorier de l'IIO et doyen de la Faculté de droit de l'Université d'Alberta. Le succès qu'a connu l'atelier a également été dû en partie à la détermination de l'ombudsman de Namibie,

conférence et l'ombudsman, Bience Gawanas a déclaré aux participantes et participants, dans son discours d'ouverture, qu'elles et ils doivent « être sans cesse attentifs et prendre des décisions hardies au cours de leurs enquêtes sur la corruption sans crainte des conséquences. » Ces remarques étaient musclées et elles ont communiqué une certaine vision à ce groupe d'individus engagés qui étaient présents dans le but de perfectionner leurs compétences d'enquêteuse et enquêteur, de trouver de nouvelles idées et d'apprendre les uns et les autres.

Le but de l'atelier était d'améliorer les pratiques et le savoir-faire face aux enquêtes. Le



Les participantes et participants de l'atelier Conducting Effective Investigations (La conduite d'enquêtes efficaces) en compagnie des animatrices Fiona Crean, directrice générale d'Ombudsman Ontario (première rangée, cinquième en partant de la droite) et Anne-Marie Stewart, directrice, Western Management Consultants (première rangée, deuxième en partant de la droite). L'ombudsman de Namibie, Bience Gawanas est au centre de la première rangée.

Windhoek, Namibie

la conduite d'enquêtes efficaces) » régnait constamment une température élevée alors que les participantes et participants s'efforçaient d'emmagasiner le plus possible du savoir qui leur était offert au cours de cette occasion d'apprentissage.

Après 18 mois de recherche d'un

Bience Gawanas.

Les enquêteuses et enquêteurs qui ont pris part à l'événement provenaient des bureaux de huit ombudsmans d'Afrique australe : du Botswana, de Namibie, d'Afrique du Sud, du Malawi, de Tanzanie, de Zambie, du Lesotho et du Zimbabwe. C'est la Namibie qui a accueilli la

sujet de l'éthique professionnelle a également été abordé et discuté en profondeur. L'atelier avait quatre buts :

- examiner le rôle de l'enquêteuse et l'enquêteur dans le contexte plus large de la responsabilité et du mandat de l'ombudsman ;
- comprendre les responsabilités et les

fonctions de l'enquêteuse et l'enquêteur ;
 . améliorer les connaissances et le savoir-faire des enquêteuses et enquêteurs ;
 . tirer un enseignement de l'expérience des autres, former un réseau et partager le savoir dans le but d'augmenter la maîtrise globale.

Le programme s'appuyait sur l'apprentissage interactif par le biais d'études de cas locaux entremêlées de théorie. Le déroulement des activités de l'ombudsman a été couvert au complet depuis la réception des plaintes, en passant par la planification de l'enquête, l'accumulation des preuves, l'analyse et la rédaction du rapport. Nous avons également passé une journée à examiner le rôle de l'enquêteuse et l'enquêteur dans le contexte plus large de sa communauté, ainsi que les questions de la prestation des services en fonction des données démographiques des pays dans lesquels on travaille. Les études de cas ont couvert des questions de mauvaise administration, de droits de la personne et de corruption.

Les participantes et participants à cet atelier se sont investi à un degré étonnant avec leur ardeur et leur participation, se stimulant les uns et uns les autres à chaque occasion. Leur mobilisation dans l'apprentissage et l'aide mutuelle était palpable. Les participantes et participants ont fait preuve de beaucoup de courage en se défiant mutuellement - mais de façon toujours très respectueuse. De mon point de vue de formatrice, cette expérience d'apprentissage a été exaltante et j'ai quitté l'atelier avec de nouvelles idées. Il en est ressorti que le savoir-faire nécessaire pour effectuer une enquête efficace et approfondie demeure toujours le même, que l'on s'occupe de concevoir un plan d'enquête sur des questions de mauvaise administration, de droits de la personne ou de corruption, ou que l'on mène une enquête à Windhoek ou à Toronto.

Il existe de nombreux parallèles et quelques différences entre les pouvoirs des ombudsmans en Afrique australe et ceux de leur homologue ontarien. Les premiers ont les mêmes pouvoirs, ou des pouvoirs comparables, de sommation à comparaître, d'assignation de témoins et d'enquête, leur autorité est généralement plus étendue et comprend des domaines comme ceux de la corruption et de la surveillance de la conduite des politiciens. La décision d'aller de l'avant dans une telle enquête est, pour le moins, une décision grave. Ces enquêtes peuvent poser des défis au niveau politique et parfois peuvent être truffées de risques au niveau personnel.

Pour beaucoup, le rôle de l'ombudsman est

celui d'imposer le respect des principes démocratiques. Ce concept est tout à fait nouveau pour ces pays qui sont des démocraties émergentes.

Le fruit de cet atelier a été un programme qui,

s'il est accepté par l'IIO, pourrait être mis à la disposition de tous les bureaux d'ombudsmans de par le monde.

En bref

Prochaine séance de réception des plaintes par Ombudsman Ontario

Une représentante de l'ombudsman se rendra à Bracebridge, en Ontario, le 23 novembre afin de prêter assistance aux membres du public avec les doléances qu'ils peuvent avoir envers les organismes gouvernementaux de l'Ontario. Danielle Barbeau-Rodrique rencontrera les membres de la communauté de Bracebridge entre 10h à 14h à La ville de Bracebridge salle du conseil municipal, 23, rue Dominion. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez appeler au 1-800-387-2620.

Le projet de la région du Grand Toronto

Un projet-pilote d'éducation communautaire d'un an a été mis sur pied par Ombudsman Ontario, qui vise spécialement les communautés résidant dans la région du Grand Toronto. Au sein de ces communautés, le projet sera orienté vers les personnes dont on sait qu'elles sont en situation de désavantage socio-économique et qu'elles souffrent d'exclusion, et qui pourraient avoir besoin de nos services, mais n'ont pas conscience de leur existence. Les objectifs et les activités du programme sont conçus de manière à offrir aux gens une information complète et exacte sur les services offerts par Ombudsman Ontario, tout en développant une stratégie de formation afin d'être à jour au sujet des demandes changeantes du public ontarien.

Le site Web d'Ombudsman Ontario a été refait dans un tout nouveau style

Le site Web d'Ombudsman Ontario a un nouveau style. Sa nouvelle conception, développée par Digital Rain Inc., est plus ouverte et accueillante, et permet une navigation simple axée sur l'usager. La fonction de recherche permet un accès rapide à des informations particulières sur le site et certaines caractéristiques comprennent l'usage d'options améliorées permettant sa consultation par des usagers ayant des troubles visuels ou des incapacités physiques. Les membres du public trouveront également qu'il est plus facile de porter plainte ou de transmettre des commentaires à partir du site Web grâce aux formulaires nouvellement conçus. L'adresse du site Web d'Ombudsman Ontario est : www.ombudsman.on.ca