



Connexion

L'ombudsman décerne des prix d'excellence à des fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario

En début d'année, le Prix d'excellence de l'ombudsman pour le règlement des plaintes 2002 a été décerné à quatre fonctionnaires pour services exceptionnels rendus ayant trait au règlement des plaintes déposées par des membres du public contre leur organisme.

L'ombudsman, M. Clare Lewis, c.r., a présenté les prix en mars lors d'une réception organisée en l'honneur des lauréats dans les locaux d'Ombudsman Ontario à Toronto. Le prix a été décerné à M. Russell Jones, directeur du Service des plaintes, Aide juridique Ontario (ministère du Procureur général), à Mme Sharon van Son, directrice générale du Bureau des obligations familiales (ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance), à M. James Terry, registraire adjoint à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (ministère de la Santé et des Soins de longue durée) et à Mme Helena Duncan, coordonnatrice des soins de santé au Centre correctionnel de Millbrook (ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique).

Étaient aussi présents à la réception de remise de prix : les membres de la famille des lauréats; les sous-ministres MM. Morris Zbar (ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique) et John Fleming (ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance); M. John Rabeau, sous-ministre adjoint (ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique); Mme



L'ombudsman de l'Ontario, M. Clare Lewis, c.r. (au centre), a décerné un prix d'excellence à quatre membres de la fonction publique de l'Ontario pour leurs éminents services. De gauche à droite : M. John Rabeau, sous-ministre adjoint au ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique (qui a accepté le prix au nom de Mme Helena Duncan, coordonnatrice des soins de santé au Centre correctionnel de Millbrook), M. James Terry, registraire adjoint, Commission d'appel et de révision des professions de la santé, Mme Sharon van Son, directrice générale du Bureau des obligations familiales, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance et M. Russell Jones, directeur du Service des plaintes à Aide juridique Ontario.

Elizabeth Patterson, sous-procureure générale adjointe intérimaire; le président, M. Dennis Condos, et Mme Abby Katz Starr, registraire de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé, ainsi que M. George Biggar, vice-président, Politique, planification et relations extérieures, Aide juridique Ontario.

Dans son allocution, M. Lewis a dit que « le Prix d'excellence de l'ombudsman pour le règlement des plaintes permet à son bureau de remercier les fonctionnaires de la province qui s'emploient avec la plus grande diligence et dans un esprit de coopération à résoudre des situations souvent frustrantes et difficiles. Grâce à ce prix, nous pouvons témoigner notre

suite à la page 2

gratitude à des personnes qui exemplifient le véritable esprit de la fonction publique et reconnaître le rôle de l'ombudsman dans le règlement des plaintes déposées par le public. Le remarquable travail de chaque lauréat est particulièrement important quand on pense aux besoins considérables de la société en services de ce genre. »

Le personnel du service des plaintes d'Ombudsman Ontario a proposé des noms d'employés, parmi lesquels les lauréats ont été choisis. Le comité de sélection, que présidait l'ombudsman, s'est fondé sur des critères particuliers pour circonscrire les fonctionnaires ayant fait preuve de qualités de chef de file et d'un sens de l'initiative pour résoudre officieusement les problèmes et régler rapidement les plaintes, ainsi que de souplesse et d'un esprit de coopération exceptionnels lors du processus d'enquête d'Ombudsman Ontario.

Institut International de l'Ombudsman



Les membres du comité exécutif du conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman se sont rencontrés à Edmonton en début d'année. De gauche à droite : M. Selby Baqwa, vice-président de l'I.I.O. et Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud; Sir Brian Elwood, président de l'I.I.O. et Ombudsman en chef de Nouvelle-Zélande; M. Clare Lewis, c.r., secrétaire de l'I.I.O. et ombudsman de l'Ontario; M. Lewis Klar, trésorier de l'I.I.O. et doyen de la Faculté de droit de l'Université de l'Alberta.

La délégation éthiopienne

Énoncé de mission et valeurs

Dans le cadre d'une restructuration interne, on a demandé au personnel d'Ombudsman Ontario de participer à l'évaluation des valeurs et de l'énoncé de mission de l'organisme.

Après avoir passé en revue les 83 slogans proposés par le personnel, les cinq membres du comité de sélection ont adopté un nouvel énoncé de mission, leur décision se fondant sur le slogan anonyme qui reflétait le mieux le travail et le mandat de l'organisme.

Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte.



Le président et les vice-présidents de comités permanents choisis de l'Assemblée législative du Parlement de la République fédérale démocratique d'Éthiopie ont rendu visite à Ombudsman Ontario et rencontré l'ombudsman, M. Clare Lewis, et Mme Wendy Ray, avocate (rangée du fond, deuxième et troisième à partir de la droite). La délégation souhaitait se documenter sur le mandat de l'ombudsman de l'Ontario et les services offerts au public pour établir éventuellement en Éthiopie un bureau national de l'ombudsman.

Un organisme de coordination offre un forum pour tous les ombudsmans du Canada

Le mois dernier, le conseil d'administration d'un nouvel organisme de coordination qui représente au Canada les ombudsmans parlementaires, ainsi que ceux des secteurs privés et publics, des universités et des collèges a tenu sa première réunion officielle.

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO), organisme à but non lucratif constitué en vertu d'une loi fédérale à l'automne 2001, assumera désormais le rôle d'organisme représentant les ombudsmans canadiens.

Jusqu'à la création du FCO, l'Association des Ombudsmans du Canada (AOC), constituée en vertu d'une loi fédérale en 1998, servait d'organisme national se consacrant à la promotion des valeurs de l'ombudsman et au débat sur l'institution d'ombudsman. Toutefois, tandis que les ombudsmans parlementaires pouvaient voter à l'AOC, les autres ombudsmans n'étaient que des membres associés qui ne jouissaient pas d'un droit de vote. Reconnaisant finalement que cette restriction ne servait aucune partie et n'était pas équitable à l'égard des membres, on a décidé de mettre en place une association de coordination qui donnerait à tous les groupes disparates assumant les fonctions d'ombudsman ou un rôle semblable un statut de membres équitable. L'AOC constituera toujours officiellement le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et ne comptera que des membres qui, conformément au règlement, font rapport au Parlement ou à une assemblée législative provinciale, fonctionnent indépendamment du gouvernement et règlent les plaintes que le public dépose

à propos de la prestation de services gouvernementaux.

Ombudsman Ontario a joué un rôle déterminant dans la création du FCO et l'ombudsman Clare Lewis, qui a occupé le poste de secrétaire de l'AOC, siège au nouveau conseil d'administration. La première conférence des membres du FCO prévue au printemps 2003 se trouvait à l'ordre du jour lors de la réunion qui s'est tenue en avril à Ottawa.

Grâce à la diversité de ses membres, le FCO peut résoudre les plaintes selon un vaste éventail d'approches.

FORUM CANADIEN DES OMBUDSMANS

Les six groupes de membres sont les suivants :

*Ombudsmans parlementaires et leur
personnel*

*Ombudsmans du secteur public et
leur personnel*

*Ombudsmans aux collèges et universités
et leur personnel*

*Ombudsmans du secteur privé et
leur personnel*

Membres indépendants

Membres internationaux

Le FCO accueille à titre de membres internationaux des particuliers qui ne résident ni ne travaillent au Canada. La cotisation de membre s'élève à 200 dollars pour un organisme ou à 50 dollars pour un particulier et un membre international.

Exposé de cas

Menace d'expulsion évitée

Monsieur A, qui est handicapé, s'est présenté à une séance de réception des plaintes en compagnie d'un avocat d'une clinique juridique et d'un représentant de l'Association canadienne pour la santé mentale.

Monsieur A et ses défenseurs avaient déposé plusieurs demandes auprès de la source de son revenu, soit le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour faire effectuer le paiement de son loyer directement au propriétaire, soit la commission locale de logement. Les défenseurs du plaignant ont avisés que ces demandes n'avaient été complétées en raison de problèmes de traitement des données et que, par conséquent, le loyer de Monsieur A n'avait pas été payé. Monsieur A était très contrarié, car il s'attendait maintenant à recevoir un arrêté d'expulsion, qui le laisserait sans logis.

Un représentant de l'ombudsman s'est adressée à la commission locale de logement qui lui a confirmé avoir reçu du POSPH une demande de « paiement direct » du loyer. Toutefois, à la commission de logement de l'Ontario, on lui a expliqué que l'ordinateur n'avait pu reconnaître le numéro du compte. La commission de logement a aussi confirmé qu'elle était en passe d'expulser le plaignant de son logement pour cause de non-paiement du loyer.

Un suivi effectué par le représentant de l'ombudsman auprès du POSPH a confirmé que le ministère avait confié à un technicien la tâche de régler le problème informatique dans ce dossier afin que le « paiement direct » du loyer de Monsieur A au propriétaire puisse être fait. Le loyer de Monsieur A a été par la suite réglé et l'arrêté d'expulsion annulé.

Rapport annuel

Le rapport annuel 2001 - 2002 de l'ombudsman de l'Ontario sera présenté en juin.

Énoncé DE MISSION

« *Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte.* »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

Équité : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale

Obligation de rendre compte : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer

Intégrité : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique

Respect : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 - Français

1-800-263-1830 - English

**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
Ottawa (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
Office Galleria,
1000, chemin Fort William, bureau 206
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

C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

