



Connexion

L'ombudsman assure une perspective globale

Contrairement à bien des personnes chargées de fonctions publiques, comme les juges, les procureurs généraux, les sous-ministres ou les membres d'une assemblée législative, un ombudsman n'a pas l'avantage de pouvoir recourir à un organisme collégial pour discuter des problèmes et des expériences dans son champ de compétence, avec des collègues nommés ou élus, comme lui. Dans la plupart des provinces et des pays, il existe un seul ombudsman, de juridiction générale. Cette réalité a fait clairement ressortir la nécessité d'engager un dialogue national et international entre les ombudsmans, qui assurent des fonctions similaires, leur permettant ainsi de tirer parti de leurs pratiques et de leurs expériences.

Des délégations représentatives de bureaux internationaux de l'ombudsman continuent de visiter l'ombudsman de l'Ontario pour lui demander conseil et, à l'occasion, pour travailler brièvement avec son personnel. Nous avons eu le plaisir d'accueillir ces groupes non seulement parce que nous comptons 27 années d'expérience qui peuvent être précieuses pour les personnes intéressées, mais aussi parce que nous considérons pouvoir véritablement apprendre à leur contact. Depuis que je suis ombudsman, nous avons reçu des représentants de bureaux de l'ombudsman, ou d'assemblées législatives qui songent à créer des bureaux de l'ombudsman, en



L'ombudsman Clare Lewis est salué par les membres de l'Yuan de contrôle de Taïwan, lors de son arrivée dans leurs bureaux. Monsieur Lewis, qui est également secrétaire de l'Institut International de l'Ombudsman (l'I.I.O.) était l'invité de l'Yuan de contrôle. Durant sa visite, il a prononcé un discours aux membres de l'Yuan de contrôle, sur l'expérience des ombudsmans au Canada et sur des questions relevant de l'I.I.O. Messieurs Frederick Chien (au centre), président de l'Yuan de contrôle, Meng-ling Chen (à l'extrême droite), vice-président, et Louis R. Chao (deuxième en partant de la gauche), président du Comité des affaires internationales, accueillent Monsieur Lewis à Taipei.

provenance de l'Allemagne, de la République tchèque, du Japon, de la Nouvelle-Zélande, de la Corée, de l'Éthiopie, de Malte, de Taïwan, de la Thaïlande et de la Namibie. Notre bureau continue de bénéficier de consultations permanentes avec d'autres ombudsmans et leur personnel au Canada. Leurs bureaux sont toujours prêts à répondre aux demandes et à fournir des renseignements et des conseils.

L'Institut International de l'Ombudsman (l'I.I.O.) a été fondé en 1978, avec son Secrétariat à la Faculté de droit à l'Université de l'Alberta, dans la ville d'Edmonton. Cent soixante-quinze

bureaux de l'ombudsman, à l'échelle mondiale, sont membres votants de l'I.I.O. Son Conseil d'administration est composé d'ombudsmans qui représentent 13 pays, dans toutes les parties du monde. J'ai été nommé au poste de secrétaire de l'I.I.O. en octobre 2001. Cet institut a pour langues officielles le français, l'anglais et l'espagnol. Dans toute la mesure du possible, ses publications sont disponibles dans chacune de ces langues. De nombreux gouvernements consultent les publications et les recherches de l'I.I.O. quand ils envisagent de créer un bureau de l'ombudsman et quand ils s'interrogent

suite à la page 2

sur la manière de le faire.

Au cours des dernières années, bon nombre de démocraties émergentes en Amérique latine, en Europe de l'Est, en Afrique, en Asie et dans la Région du Pacifique ont ouvert des bureaux de l'ombudsman pour appuyer et garantir les principes démocratiques de leur pays. Elles se sont généralement tournées vers la communauté internationale des ombudsmans, dont l'I.I.O. est le plus haut représentant, pour trouver conseils. Récemment, l'Azerbaïdjan a élu son premier ombudsman, et des efforts sont faits maintenant pour solliciter l'appui de bureaux internationaux - dont celui de l'ombudsman de l'Ontario - afin de mettre en place l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement de ce nouveau bureau.

À la fin septembre, une délégation du Bureau des lettres et des plaintes, placé sous le Conseil d'État de la République populaire chinoise, visitera notre bureau de Toronto, pour nous consulter sur l'organisation, les fonctions, les systèmes de gestion et les mécanismes de fonctionnement de l'ombudsman de l'Ontario.

Le Liban, qui a beaucoup souffert de luttes civiles, envisage actuellement de créer un bureau de l'ombudsman, comme l'un des moyens d'assurer la transparence dans le rétablissement de la démocratie. En mai, le gouvernement du Liban a invité plusieurs ombudsmans, du monde entier, à se rendre à Beyrouth pour les consulter sur la mise en place éventuelle d'un ombudsman. J'ai eu le plaisir de compter parmi les invités du gouvernement libanais à cette occasion. L'Union européenne, le Barreau du Liban et divers organismes des droits de la personne exercent des pressions sur le Liban, pour qu'il instaure un bureau de l'ombudsman. Préalablement à leur

visite, tous les ombudsmans invités ont soumis des exposés. Ces exposés ont été présentés à une assistance très nombreuse, parmi laquelle se trouvaient les ambassadeurs des pays que nous représentons. Les débats, menés en arabe, en français et en anglais, ont été vifs. Il est clair que le ministre d'État à la Réforme administrative du gouvernement du Liban appuie fortement la mise en place d'un ombudsman dans ce pays, comme en témoigne cette importante consultation organisée par lui.

Taiwan a une organisation de l'ombudsman tout à fait unique, connue sous le nom de Yuan de contrôle. Contrairement à la plupart des bureaux de l'ombudsman, cet organisme est de nature collégiale puisqu'il compte 29 membres, tous nommés avec le consentement de l'Yuan législatif. En 1994, l'Yuan de contrôle, mené par un président et un vice-président, est devenu membre votant de l'Institut International de l'Ombudsman. L'Yuan de contrôle s'est mis en rapport avec d'autres bureaux de l'ombudsman, à la fois pour recevoir et pour fournir de précieux conseils sur les activités des ombudsmans.

En septembre de cette année, l'Yuan de contrôle m'a invité à m'adresser à ses membres à Taipei pour parler de l'expérience des ombudsmans au Canada et des questions relevant de l'Institut International de l'Ombudsman. J'ai le plaisir de constater que j'ai recueilli au moins autant d'informations et de conseils pour l'ombudsman de l'Ontario, auprès de l'Yuan de contrôle, que j'ai pu en fournir à cet organisme durant ma visite.

À la demande de l'Institut International de l'Ombudsman, notre bureau a élaboré une ébauche de curriculum pour la formation d'enquêteurs de l'ombudsman. Ce curriculum a été

présenté, sous sa forme pilote, lors d'une séance de formation à laquelle assistaient des enquêteurs de huit pays d'Afrique du Sud, en Namibie, en août 2001. Le curriculum a ensuite été soumis au Conseil d'administration de l'I.I.O., avec un rapport d'évaluation. Les vice-présidents régionaux de l'I.I.O. ont distribué cette ébauche de curriculum à leurs membres régionaux, pour recueillir leurs commentaires. C'était là un processus très important, car l'objectif est d'utiliser le produit final à l'échelle internationale pour former des enquêteurs de l'ombudsman, et le document doit donc être à la fois adaptable et utile à l'échelle locale.

À la lumière des conseils reçus et de toutes les autres recommandations recueillies, notre bureau a procédé à une révision approfondie de l'ébauche de curriculum. Ce document a été soumis au président et aux vice-présidents régionaux de l'I.I.O., pour considération ultérieure et pour éventuelle approbation. L'intention est que l'I.I.O. mette à la disposition de ses membres, partout dans le monde, un manuel approuvé de procédure d'enquête pour «Former les formateurs». Notre bureau a eu le plaisir d'entreprendre ce projet à la fois pour contribuer aux travaux internationaux des ombudsmans et pour rehausser sa capacité à remplir son propre mandat.

De plus en plus, à travers le monde, on comprend les fonctions d'un ombudsman et on voit en quoi elles sont essentielles. Je considère donc que ces partages d'informations constituent un atout considérable pour promouvoir l'essor et le développement des ombudsmans, à la fois ici et à l'étranger.



Clare Lewis, c.r., ombudsman

Précis de cas

Commission ontarienne des droits de la personne

Madame Y s'est plainte à notre bureau au sujet de la Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission). Une étude du dossier de la Commission indique qu'il se peut que Madame Y ait soumis une requête à la Commission et que cette requête n'ait pas été considérée par les commissaires lorsqu'ils ont décidé de son cas. Notre bureau a discuté la question avec la Commission. En conséquence, la Commission a fait savoir aux parties concernées qu'il est possible qu'elle ait manqué à son obligation d'équité procédurale et que le dossier serait renvoyé aux commissaires, recommandant que la décision d'origine soit annulée.

Le Bureau des obligations familiales clôt le dossier

Monsieur D s'est plaint, expliquant qu'il ne devait plus de pension alimentaire pour enfants et qu'il essayait de faire clore son dossier depuis six mois par le Bureau des obligations familiales. Lorsqu'un membre du personnel de l'ombudsman est entré en rapport avec le BOF, celui-ci a reconnu que les obligations de pension auraient dû cesser six mois auparavant. Monsieur D a reçu un remboursement de 600 \$.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Madame W avait récemment subi une opération chirurgicale qui s'était soldée par un échec. Elle s'est plainte que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée refusait de la prendre en charge pour une opération de chirurgie correctrice dans le cadre de l'Assurance-

santé de l'Ontario, stipulant que l'opération en question avait déjà été payée. Madame W avait également été avisée que, si une deuxième opération était approuvée, elle devrait obligatoirement être effectuée par le même chirurgien. Ceci inquiétait Madame W, car elle ne voulait pas que la deuxième opération soit faite par le même praticien, responsable de l'erreur initiale. Après avoir traité pendant plusieurs mois avec le Ministère et avec son médecin, Madame W s'est adressée à notre bureau. Un représentant de l'ombudsman a parlé à un conseiller médical du Ministère. Résultat, le dossier de Madame W a été revu et l'opération chirurgicale a été approuvée le jour même.

Ministère des Services correctionnels

L'ombudsman a considéré le bien fondé du placement et du traitement de Madame D dans un établissement correctionnel. Madame D souffre d'une maladie mentale et de graves problèmes d'ouïe. Une tierce personne a écrit à l'ombudsman pour lui faire savoir que Madame D avait été placée dans une cellule d'isolement, derrière deux lourdes portes, et qu'on pouvait l'entendre hurler toute la nuit.

Notre enquête a révélé que Madame D avait été placée dans une cellule d'isolement individuelle durant la plus grande partie des deux mois qu'elle avait passés en détention. Contrairement à la politique du ministère des Services correctionnels, elle n'avait pas eu régulièrement accès aux douches, ni aux sorties au grand air. L'établissement avait essayé, mais sans succès, de transférer Madame D à un organisme qui aurait pu mieux répondre à ses besoins.

L'ombudsman a provisoirement conclu que le Ministère n'avait pas placé correctement Madame D. Il a recommandé que le Ministère veille à ce que les détenues et les détenus ayant des besoins spéciaux soient placés dans des établissements appropriés. L'ombudsman a provisoirement recommandé que le Ministère prenne des mesures pour s'assurer que son personnel respecte les politiques ministérielles sur l'isolement préventif. L'ombudsman a également exprimé ses préoccupations quant au manque de documentation adéquate des transfèrements par l'établissement.

En réponse, le Ministère a reconnu que les conditions de détention de Madame D n'avaient pas permis de lui assurer le niveau de soins voulus et il a accepté d'appliquer les recommandations de l'ombudsman. À l'avenir, les chefs d'établissements et les coordonnatrices ou coordonnateurs des soins de santé évalueront les détenues et détenus identifiés comme ayant des besoins spéciaux, lors de leur admission, pour déterminer si l'établissement peut convenablement les accueillir. Dans le cas contraire, une requête de transfèrement dûment remplie sera soumise à un établissement approprié. Les chefs d'établissements seront avisés qu'ils doivent mener des vérifications annuelles pour s'assurer que les détenues et les détenus ont correctement accès aux douches et aux lieux d'exercice durant leur isolement, et pour voir si les dossiers sont bien tenus. Tout manquement fera l'objet d'un suivi par la Direction de la vérification du Ministère.

Les présents précis de cas ont été tirés du Rapport annuel 2001-2002 d'Ombudsman Ontario. Le rapport annuel au complet se trouve sur notre site Web au : www.ombudsman.on.ca. Pour recevoir un exemplaire ou la version cédérom par courrier, veuillez signaler le 416 586-3353.

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, bureau 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.

