



Connexion

Excellence au sein de la fonction publique

En reconnaissance de leurs efforts exceptionnels pour régler les plaintes et offrir un meilleur service au public, l'ombudsman Clare Lewis a remis le Prix d'excellence d'Ombudsman Ontario à la fonction publique pour 2004 à cinq fonctionnaires ontariens, lors d'une réception qui a réuni des représentants du gouvernement, des collègues, des familles, des amis et des membres du personnel d'Ombudsman Ontario.

Les lauréats du prix 2004 sont : Barbara Cooper, analyste de programmes, Services intégrés pour enfants, Direction du soutien administratif (ministère des Services à l'enfance); Lucy Costa, agente aux services à la clientèle, Bureau des obligations familiales (ministère des Services sociaux et communautaires); Madame Costa est actuellement détachée en prêt de service au bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée; Rozalia Krepostman, coordonnatrice intérimaire de la gestion des cas, Bureau de perfectionnement en conduite automobile (ministère des Transports); Dwight Goden, chef d'établissement adjoint, Centre correctionnel du Centre-Est (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels); et R. David Mitchell, contrôleur de la conformité,



Les lauréats du Prix d'excellence annuel d'Ombudsman Ontario à la fonction publique acceptent leur prix de l'ombudsman Clare Lewis lors d'une réception en leur honneur. Les lauréats sont : (dans le sens des aiguilles d'une montre, à partir de la gauche) Dwight Goden, chef d'établissement adjoint; R. David Mitchell; l'ombudsman Clare Lewis; Barbara Cooper; et Lucy Costa. Rozalia Krepostman n'a pas pu assister à la réception.

Unité de la conformité des opérations, Centre correctionnel du Centre-Nord (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels).

« C'est avec plaisir que je reconnais le professionnalisme et la contribution

exceptionnels de ces personnes dans leur collaboration avec le bureau de l'ombudsman », a déclaré Monsieur Lewis. « Le Prix d'excellence à la fonction publique nous donne l'occasion, à moi et à mon personnel, de saluer les fonctionnaires qui non seulement montrent un sens de l'équité et de la responsabilité dans leur coopération avec notre bureau, mais qui de plus travaillent ardemment pour s'assurer que le public est traité avec respect et intégrité. »

Créé en 1998, ce prix est décerné aux fonctionnaires qui trouvent systématiquement le moyen de résoudre des problèmes et d'assurer un meilleur service au public, suite aux plaintes communiquées par le personnel d'Ombudsman Ontario. Jusqu'à présent, 34 lauréats ont reçu ce prix. Un comité de sélection, présidé par l'ombudsman, sélectionne les lauréats parmi les candidats que propose le personnel d'Ombudsman Ontario. Les critères de sélection permettent d'identifier les candidats qui montrent des qualités de direction dans la résolution informelle de problèmes et dans le règlement rapide des plaintes; qui entreprennent des démarches novatrices pour promouvoir différentes options en vue de résoudre les conflits; qui encouragent l'application de modes systémiques et globaux de résolution; et qui font preuve d'une réceptivité et d'une coopération exceptionnelles au cours du processus de règlement des plaintes.



Fbbie Tatti, commissaire, et Nancy Gardiner, agente de liaison aux affaires publiques, Bureau du commissaire aux langues, Territoires du Nord-Ouest (seconde et troisième à partir de la gauche) ont rencontré Duncan Newport, chef du service des enquêtes d'Ombudsman Ontario (troisième à partir de la droite) et des membres de son équipe d'enquêtes lors d'une séance de partage de l'information organisée pour discuter les procédés d'enquêtes, l'autonomie du bureau de l'ombudsman et les questions hors compétence. À partir de la gauche, on voit les enquêteurs James Nicholas, Kwame Addo et Kathy Penfold.



L'ombudsman Clare Lewis (à droite) écoute la professeure Elmira Suleymanova, commissaire aux droits de la personne (ombudsman) de la République d'Azerbaïdjan, lors d'un congrès pour les ombudsmans internationaux. Monsieur Lewis est actuellement président de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) dont le bureau principal se trouve à la Faculté de droit, à l'Université de l'Alberta à Edmonton. L'IIO compte plus de 200 membres dans le monde. Le VIIIe Congrès international de l'IIO se tiendra du 7 au 10 septembre 2004 dans la ville de Québec. Pour plus de renseignements sur cet événement, voir le site Web : www.law.ualberta.ca/centres/loi

Programme de sensibilisation communautaire



Laura Spiers (à gauche), du Programme de sensibilisation communautaire (PSC) d'Ombudsman Ontario, répond aux questions des étudiants lors d'une présentation à George Brown College, à Toronto.



Peter Allen, directeur des Services internes, remercie Jennifer Ramsay, du Centre de défense des droits des locataires, qui était l'invitée d'honneur d'une séance Déjeunons et apprenons, pour le personnel d'Ombudsman Ontario. Jennifer a parlé des « Problèmes et tendances dans le secteur du logement en Ontario ».

Précis de cas

Ministère des Affaires civiques

Commission ontarienne des droits de la personne

Monsieur B a commencé à écrire à notre bureau en juillet 1998, pour exprimer ses inquiétudes quant à la manière dont la Commission ontarienne des droits de la personne traitait son cas et prenait ses décisions. Notre bureau a directement reçu plus de 60 lettres. À compter de janvier 2002, la Commission avait enregistré 27 plaintes de Monsieur B. Monsieur B avait également déposé de nombreuses plaintes auprès du fidéicommissaire des enquêtes quant à la conduite du personnel de la Commission face à ses plaintes initiales.

L'ombudsman a noté qu'apparemment, quelle que soit l'explication fournie ou la mesure corrective prise, Monsieur B estimait que la Commission avait pour intention de le priver de ses droits de la personne. Monsieur B avait rejeté de l'information et avait spéculé sur l'influence de la Commission, mettant en jeu d'autres organismes et d'autres personnes. L'ombudsman a estimé qu'il ne serait guère utile d'examiner bon nombre des préoccupations de Monsieur B. Certes, il y avait eu des retards, des problèmes administratifs et des erreurs de procédure, mais ceci n'amenait pas l'ombudsman à conclure que la Commission avait véritablement manqué de s'acquitter de ses responsabilités. L'ombudsman a considéré que les plaintes de Monsieur B étaient vexatoires et a refusé d'enquêter en vertu de l'alinéa 17(2)b) de la *Loi sur l'ombudsman*.



Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

Bureau des obligations familiales

Monsieur Y est le bénéficiaire d'une pension alimentaire et a la charge complète de ses deux enfants. Il a avisé notre bureau que, depuis deux ans, les paiements de pension alimentaire versés par son ex-conjointe n'étaient pas déposés sur son compte. Le BOF avait en effet renvoyé 5 500 \$ à la payeuse, par erreur, présumant qu'elle devait être la bénéficiaire de la pension puisqu'elle était une femme. Quand le BOF a réalisé qu'il avait commis une erreur, il a conclu un accord de repaiement avec la payeuse. Monsieur Y a jugé cette solution inacceptable et a demandé que la somme lui soit versée globalement. Le BOF a refusé, déclarant qu'il n'avait pas les fonds nécessaires pour faire ce paiement. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, le BOF a accepté de payer intégralement Monsieur Y, en déposant directement à son compte les fonds que le BOF avait renvoyés à la payeuse.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Une agence de services s'est adressée à l'ombudsman de l'Ontario, au nom de Madame E, pour qui les prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) s'étaient terminées. L'agence de services a fait savoir que, vu sa santé mentale, Madame E n'était pas en mesure de comprendre l'importance de percevoir une prestation mensuelle du POSPH. De plus, Madame E ne coopérait pas avec le personnel du POSPH quand celui-ci prenait des rendez-vous avec elle pour la rencontrer.

L'agence de services avait essayé de s'adresser au Ministère, au nom de Madame E, mais le Ministère avait refusé de traiter avec l'agence, disant qu'elle constituait une tierce partie. L'agence de services a fait savoir à notre bureau qu'elle risquait de ne pas pouvoir assurer un logement et une pension à Madame E, si celle-ci restait sans revenus. Madame E n'avait pas payé ses factures depuis que ses prestations s'étaient terminées. L'ombudsman de l'Ontario a mené une enquête informelle sur la question, de sa propre initiative. Le personnel de l'ombudsman s'est enquis du cas de Madame E et a demandé au Ministère s'il avait envisagé de nommer un fiduciaire pour percevoir les prestations du POSPH de Madame E. Suite à notre enquête, le Ministère a décidé de rétablir les prestations de Madame E, d'un montant de 11 328 \$, et a désigné l'agence de services comme fiduciaire.

Les présents exposés de cas ont été tirés du Rapport annuel 2002-2003 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 composer le 416 586-3353.



Le Rapport annuel 2003-2004 d'Ombudsman Ontario sera déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario en juin.

Énoncé DE MISSION

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

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

Responsabilité : 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

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

1 800 387-2620 - Français

1 800 263-1830 - Anglais

1 866 411- 4211 - ATS, Téléscripneur
pour malentendants

1 866 863-2560 - Télécopieur

416 586-3300 - Toronto

416 586-3485 - Télécopieur à
Toronto

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**.

Si votre organisation ou votre groupe de coordination souhaite en savoir plus sur Ombudsman Ontario, le personnel de notre Programme de sensibilisation communautaire se fera un plaisir d'organiser avec vous une séance d'information. À l'aide de diapositives pour rétroprojecteur ou d'une présentation PowerPoint, et tout en encourageant les questions, nous expliquerons comment nous aidons les gens à résoudre leurs problèmes face aux organismes du gouvernement provincial. Les participants

découvriront la philosophie de l'ombudsman, apprendront comment se plaindre à nous, seront informés des références les plus fréquentes et des types de plaintes les plus courants. Nous fournirons la documentation de la présentation ainsi que des troupes d'information à tous les participants. Pour plus de renseignements ou pour demander une séance d'information, appelez Judith Klie, **Programme de sensibilisation communautaire**, au **416 586-3357**.

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 et représente généralement la solution de dernier recours, 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. Les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.



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

