



Connexion

Rencontre internationale des Ombudsmans

Les ombudsmans incarnent << la valeur fondamentale de la démocratie >> et ils ont l'obligation de continuer à exiger une bonne gouvernance et un système impartial, car leur cause est juste. C'est ce qu'a déclaré le président sortant de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), Monsieur Clare Lewis, c.r., dans son allocution lors de la cérémonie d'ouverture du VIII^e Congrès mondial de l'IIO, à Québec en septembre.

Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson, Gouverneure générale du Canada, était la conférencière d'honneur. À cette occasion, Madame Pauline Champoux-Lesage, la Protectrice du citoyen du Québec, a accueilli 340 représentants de 77 pays, ainsi que des délégués des bureaux des ombudsmans canadiens. Tous s'étaient rassemblés pour partager leurs expériences et pour discuter le rôle que sont appelés à jouer les ombudsmans afin d'équilibrer les droits et les responsabilités individuelles dans l'exercice de la citoyenneté.

Dans son allocution, M. Lewis, qui est également ombudsman de l'Ontario, a déclaré ce qui suit. << Les événements du 11 septembre 2001 ont ouvert une brèche dans la sécurité, la confiance et l'engagement appliqué à l'égard de l'équité de tous les gouvernements démocratiques. Dans le système judiciaire canadien, il est un adage qui veut que " les cas difficiles font les mauvaises lois ". Les menaces rudes, diffuses, incertaines qui entament notre sentiment même de sécurité ne le font pas à un moindre degré et



Son Excellence, la très honorable Adrienne Clarkson, Sam Hamad, ministre québécois responsable de la région de la Capitale-Nationale et le président de l'IIO, Clare Lewis, c.r., à la cérémonie d'ouverture du VIII^e Congrès mondial de l'IIO à Québec en septembre 2004.

peuvent entraîner de la part de nos gouvernements des réactions dangereuses, de grande portée, susceptibles d'éroder les concepts fondamentaux qui régissent une bonne gouvernance démocratique et son essentielle impartialité.

<< À pareille époque, quiconque croit aux valeurs et méthodes de l'Ombudsman a le penchant et la capacité de faire quelque chose qui compte. Nous ne pouvons pas nous conduire comme des législateurs, mais nous pouvons constamment exhorter le gouvernement en période d'insécurité à agir avec modération et impartialité quand il traite avec le public. En ces heures pénibles, l'Ombudsman du secteur public se trouve aux prises avec des difficultés, mais des possibilités se présentent

aussi à lui. La difficulté reste toujours de trouver un équilibre et de le maintenir. À l'heure qu'il est, il est extrêmement important que l'on nous voit à l'œuvre à ce propos et qu'on en parle, prônant des réactions mesurées et équitables face à une menace perçue de la part des gouvernements puisque nous nous tenons entre eux et le public. >>

L'IIO a été fondé en 1978, pour regrouper les bureaux des ombudsmans en une organisation mondiale. L'IIO rassemble actuellement 175 membres, de 83 pays. Son bureau principal se trouve à la faculté de droit, à l'université de l'Alberta, à Edmonton. Son Congrès mondial se tient tous les quatre ans, dans un pays différent.



Le Dr James Young, commissaire, unité de la sûreté et de la sécurité publique, ministère des Services de la sécurité communautaire et des Services correctionnels, était conférencier invité à la Conférence du personnel d'Ombudsman Ontario en octobre. Le Dr Young a parlé de la planification d'urgence dans une perspective mondiale et il a examiné les répercussions du SRAS, de la grippe aviaire, des menaces du terrorisme et des possibilités de désastres naturels. Il a aussi expliqué comment divers gouvernements ont réagi à des désastres, un peu partout dans le monde, de nos jours.



L'ombudsman Clare Lewis rencontre Nicola Polito, étudiant de doctorat en droit public, au département de droit de l'université de Trento en Italie. M. Polito était en visite à Toronto en octobre, dans le cadre de ses recherches pour sa dissertation. Il a demandé à rencontrer l'ombudsman pour discuter diverses questions, comme les moyens d'être efficace dans une communauté culturellement très diverse, les rapports entre l'ombudsman et le pouvoir judiciaire, et les secteurs de l'administration gouvernementale qui donnent lieu aux plus grands conflits avec le public.



Les membres de l'équipe senior d'Ombudsman Ontario ont accueilli Sir Brian Elwood (deuxième à droite), ancien ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, au bureau de Toronto en septembre. Sir Brian Elwood, qui est ancien président de l'IIO, a fait halte à Toronto alors qu'il rentrait en Nouvelle-Zélande du VIII^e Congrès mondial de l'IIO à Québec. Dans la photo ci-dessus, on voit à ses côtés (de gauche à droite) les avocates principales Laura Pettigrew et Wendy Ray, et le directeur des services internes Peter Allen.

Portes ouvertes à la communauté



L'ombudsman Clare Lewis prononce son discours de bienvenue aux membres des organisations communautaires qui assistaient aux Portes ouvertes à la communauté, organisées par Ombudsman Ontario en juin. Dans la photo ci-dessus, on voit Wendy Kirk, interprète en langue des signes de la Société canadienne de l'ouïe, qui interprète son discours.

Exposé de cas

Ministère du Procureur général

Commission ontarienne des droits de la personne

L'ombudsman a appris que le personnel des services d'accueil et de renseignements de la Commission envoyait des lettres aux plaignants, suggérant que le rejet de leur cas avait été décidé, alors qu'une telle décision ne peut être prise que par les commissaires. Ces procédés paraissaient contraires à la politique prescrite de la Commission, énoncée dans le manuel d'application et de procédure. L'ombudsman a écrit à la Commission pour lui demander d'étudier la question. La Commission a répondu que, pour assurer un service pertinent à sa clientèle, pour éviter les incidents futurs et pour clarifier la situation, elle veillerait à amender la correspondance courante.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Bureau des obligations familiales (BOF)

Madame R, bénéficiaire d'une pension alimentaire, n'avait reçu aucuns paiements du BOF. Elle a appelé notre bureau car elle avait appris qu'une source de revenus avait envoyé de l'argent au BOF, mais que le BOF n'en avait aucune trace. Quand notre bureau est intervenu, le BOF s'est mis en rapport avec la source de revenus, qui a confirmé avoir fait trois paiements. Après avoir fait des recherches, le BOF a découvert que les chèques étaient arrivés sans numéro de dossier et sans nom, et n'avaient pas été crédités au compte de Madame R. Les paiements manquants ont été retrouvés et versés à Madame R.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Monsieur H s'était inscrit au programme de travail indépendant, dans le cadre du Programme de soutien de l'emploi du POSPH. Il s'est adressé à l'ombudsman car il n'était pas satisfait du soutien des fournisseurs de services que le Ministère avait recommandés pour l'aider à former sa propre entreprise. Selon Monsieur H et le Ministère, c'était la deuxième fois que Monsieur H se disait insatisfait des fournisseurs de services. La première fois, il s'était plaint de retards déraisonnables causés par un fournisseur de services. Il avait alors été autorisé à mettre fin à son contrat et à trouver un autre fournisseur de services. Ensuite, Monsieur H s'est plaint que son fournisseur actuel avait annulé trois rendez-vous, dont deux sans préavis. Il s'est également dit insatisfait de la qualité du soutien offert. Lorsque Monsieur H s'est plaint de ce fournisseur au Ministère, celui-ci l'a renvoyé au fournisseur en question pour discuter son problème. Monsieur H n'a pas été satisfait de cette réponse. Il voulait en savoir plus sur la manière dont le Ministère sélectionne les fournisseurs et surveille la qualité de leurs services. Au dire de Monsieur H, le Ministère avait déclaré qu'il appartenait à Monsieur H de rencontrer chacun des fournisseurs de services et d'évaluer leur capacité à l'aider dans ses buts.

Une représentante de l'ombudsman a adressé plusieurs demandes de renseignements au Ministère. Celui-ci a expliqué qu'il joue le rôle de courtier entre les participants au programme et les fournisseurs de services dans la

communauté, qui sont à contrat avec le Ministère pour des services de soutien de l'emploi. Le Ministère a aussi expliqué qu'il existe plus de 40 fournisseurs de services dans la région où réside Monsieur H. Le Ministère a confirmé qu'il n'avait pas de système de plaintes formelles pour les problèmes avec les fournisseurs de services. Par suite de notre intervention, le Ministère a clairement expliqué à Monsieur H comment procéder, étape par étape, pour régler son problème avec son fournisseur de services. De plus, le Ministère a accepté de revoir ses processus et d'instaurer un système de plaintes formelles pour les participants insatisfaits de leurs fournisseurs de services dans la région de Monsieur H. Par la suite, le Ministère nous a envoyé un exemplaire de son nouveau processus de " Plaintes contre les fournisseurs de services ", Programme de soutien de l'emploi du POSPH, pour les clients de cette région. Le Ministère a fait savoir qu'il enverrait également ce document aux directeurs du POSPH dans toute la province, comme modèle à utiliser possiblement dans leur région. Nous avons appris récemment qu'une autre région avait adopté un système similaire de plaintes contre les fournisseurs de services et qu'elle communiquerait bientôt des renseignements sur ce système aux participants et aux fournisseurs de services du POSPH.

Les présents exposés de cas ont été tirés du Rapport annuel 2003-2004 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.

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

125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

1 800 387-2620 - Français

1 800 263-1830 - Anglais

1 866 411- 4211 - ATS, Téléscripateur
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 offrir des commentaires au sujet du présent bulletin ou faire un changement d'adresse, veuillez appeler 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 trousseaux 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. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, 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. On peut porter plainte par lettre, téléphone, courriel, téléscripateur pour malentendants, télécopieur ou au moyen d'un enregistrement sur cassette. Les services sont gratuits et 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

