



INFO-COM



Message de la présidente

C'est avec grand plaisir que je vous présente à nouveau le numéro d'Info-COM. Nous avons été fort occupés à donner de la formation et à planifier la prochaine conférence, mais avons fait de notre mieux pour vous tenir au courant et « garder le contact ». Bien de l'eau a coulé sous les ponts depuis la parution du dernier numéro. Ce troisième numéro vous permettra donc d'être mieux au fait des activités du Forum canadien des ombudsmans (FCO) auquel vous participez.

Afin de conserver l'élan acquis, le Conseil d'administration s'est réuni plus souvent, à l'instar des différents comités. Par exemple, comme vous le savez sans doute, le comité chargé de l'organisation de la Conférence, présidé par Ian Darling, travaille sans relâche à l'organisation de l'édition 2005 de la Conférence du FCO, qui se déroulera à Toronto au mois de mai. De plus, les séances de formation organisées par le Comité de l'éducation et de la formation professionnelle ont obtenu un franc succès. Il s'agit du cours consacré aux méthodes d'enquête de l'ombudsman, donné à Toronto les 29 septembre et 1^{er} octobre derniers, et aux *Enquêtes Ombudsmans* offertes à Montréal du 17 au 19 novembre 2004. Il nous faut ici souligner le travail remarquable de tous ceux et toutes celles qui ont contribué à la tenue de ces activités. Nous pouvons être fiers de nos réalisations comme organisme voué aux ombudsmans.

Je profite de l'occasion pour féliciter Clare Lewis, qui œuvre dans le domaine de l'ombudsman depuis

près de 20 ans et depuis la création du FCO. Il a joué un rôle de premier plan au sein du FCO, notamment comme membre du Conseil d'administration et président du Comité sur le code d'éthique. De plus, il a assumé la fonction de président de l'Institut international de l'Ombudsman durant deux mandats. Le mandat actuel de Clare Lewis à titre d'ombudsman de l'Ontario se terminera en janvier 2005. Je vous convie donc à lire l'article en page 5 pour en savoir davantage sur le parcours de monsieur Lewis.

Ce troisième numéro traite d'un éventail de sujets pour lesquels, à titre de membres, vous avez manifesté de l'intérêt. Nous vous invitons à continuer de nous transmettre vos idées – après tout, notre rôle est de rassembler les membres de la collectivité des ombudsmans.

Bonne lecture!

Dyane Adam, présidente du FCO

Événements spéciaux

- 2 **Conférence du Forum canadien des ombudsmans (FCO) de 2005**
- 3 **Exceller dans son travail... et, pourquoi pas, y prendre plaisir!**
- 4 **Indépendance et responsabilité**
- 5 **Bonne retraite, monsieur Lewis!**

Conférence du Forum canadien des ombudsmans (FCO) de 2005

La planification de la deuxième conférence du FCO est en cours. Organisée par l'Université de Toronto, la conférence se tiendra du 15 au 18 mai 2005 au centre-ville de Toronto (Ontario). La conférence prendra appui sur le succès de la conférence inaugurale du FCO de 2003. Le but du FCO est d'agir comme groupe d'encadrement pour les ombudsmans canadiens de différents secteurs.

Le comité chargé de la conférence met actuellement la dernière main au programme et aimerait recevoir des commentaires avant qu'il ne soit finalisé. Veuillez nous informer des sujets que vous aimeriez aborder à la conférence.

- Aimeriez-vous recevoir une certaine formation?
- Y a-t-il une question ou un sujet particulier que vous souhaiteriez aborder?
- Aimeriez-vous entendre un certain conférencier ou une certaine conférencière?

- Y a-t-il une séance ou un sujet de la dernière conférence que vous aimeriez revoir ou approfondir en 2005?

Le comité de planification veut également vous inviter à participer à la conférence. Il existe plusieurs façons de le faire. À l'heure actuelle, nous cherchons des :

- facilitateurs pour les discussions de groupe;
- bénévoles pour se joindre au comité de planification;
- bénévoles pour aider à la logistique pendant la conférence.

Le président du comité de planification de cette année est monsieur Ian Darling. N'hésitez pas à communiquer avec lui à idarling@fanshawec.ca afin de faire part de vos idées ou de votre intérêt à joindre le comité de planification de cette année. N'oubliez pas d'indiquer l'événement dans votre agenda. Nous sommes impatients de vous voir à Toronto!



Conférence de l'United States Ombudsman Association

Préparé par monsieur Michel Tremblay, Secrétaire du FCO

La *United States Ombudsman Association* (USOA) a tenu sa 25^e conférence annuelle à Portland, en Oregon, du 19 au 22 octobre 2004.

La USOA se veut l'organisme national pour les membres professionnels ombudsmans du secteur public et compte 140 membres. Fondée en 1977, la USOA est la plus ancienne des associations nationales d'ombudsmans en Amérique du Nord et ses membres proviennent de bureaux d'ombudsmans des administrations locale, fédérale et des États ainsi que de bureaux d'ombudsmans affiliés. En vertu de ses règlements administratifs, la USOA a été créée dans le but d'œuvrer exclusivement à des fins éducatives, scientifiques et de bienfaisance.

La USOA vise à appuyer les ombudsmans en place ainsi que les organismes d'ombudsmans existants dans le cadre du fonctionnement des bureaux d'ombudsmans partout aux États-Unis. En outre, la USOA s'engage, par l'entremise de divers outils à caractère social et de sensibilisation, à promouvoir et à favoriser la création de bureaux d'ombudsmans à l'échelle nationale, internationale, locale et des États.

Au total, 94 ombudsmans et délégués ont participé à la conférence de cette année, et la plupart provenaient des États-Unis. Le Canada a pour sa part quand même été bien représenté (huit ombudsmans) et quelques ombudsmans venaient d'autres coins du monde.

Le thème de la conférence : « *Building Bridges to meet Tomorrow's Challenges* » a été déterminé dans le cadre d'un programme destiné à répondre à des questions fondamentales en ce qui concerne les défis propres à l'ombudsman. Les ateliers portant sur les habiletés et techniques d'enquête et de communication, en plus de ceux touchant la résolution de conflits, la médiation, la confidentialité, les ethnies et la gestion de cas ont contribué à améliorer la performance des participants.

Monsieur André Marin, madame Mary McFadyen et monsieur Gareth Jones du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC) ont agi comme présentateurs à l'occasion d'une séance sur les enquêtes et l'établissement de rapports qui s'est tenue durant une journée complète. Monsieur Howard Kushner, Ombudsman en Colombie-Britannique, et monsieur Michel Tremblay, Ombudsman à Postes Canada, ont également agi à titre de présentateurs et invités à d'autres séances.

La conférence de l'année prochaine se tiendra à Nashville (Tennessee).

Exceller dans son travail... et, pourquoi pas, y prendre plaisir!

Préparé par madame Liz Hoffman, Présidente du Comité sur l'éducation et formation

Au moment de la création de l'organisme, il y a trois ans, les membres ont clairement indiqué leurs attentes à l'égard du FCO. Ils souhaitent, en priorité, que le FCO leur offre la possibilité de créer des réseaux et de suivre de la formation qui relève expressément du domaine des ombudsmans. Le Comité de l'éducation et de la formation professionnelle du FCO a fait de son mieux pour répondre à ces attentes. En mars 2004, nous avons offert le premier cours du FCO intitulé « **La fonction d'ombudsman : son rôle, sa raison d'être et son itinéraire** ». Le cours, auquel ont assisté un grand nombre de participants et participantes, a suscité un grand intérêt; nous prévoyons d'ailleurs l'offrir à nouveau dans l'avenir.

Pour mieux répondre aux demandes des membres quant à l'accès à une formation axée sur les enquêtes, le FCO a obtenu de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.) la permission de donner et ce, pour une durée d'un an, une formation aux enquêteurs conçue par l'I.I.O. En septembre 2004, nous avons donné le premier cours qui s'appuie sur le matériel de formation, soit un **atelier sur les méthodes d'enquête de l'ombudsman** d'une durée de deux jours et demi. Cette formation, qui a reçu le nombre limité d'inscriptions, a notamment abordé des composantes comme le rôle de l'enquêteur, l'évaluation des méthodes de planification des enquêtes, la collecte et l'analyse des données factuelles et la rédaction de rapports dans le contexte du milieu des ombudsmans, autant d'éléments nécessaires à la qualité du travail d'enquête. Cette formation en anglais sera également offerte en français à Montréal, en novembre 2004. Le Comité de l'éducation et de la formation professionnelle du FCO prévoit également offrir des programmes spécialisés. Le premier serait offert dès le printemps 2005 aux ombudsmans et aux membres du personnel qui œuvrent dans le secteur correctionnel.

Fort des commentaires des membres du FCO, le Comité de l'éducation et de la formation professionnelle est à établir le programme d'éducation et de formation du FCO pour l'année 2005. Faites-nous part de vos idées!

Conférence de l'Institut International de l'Ombudsman

Le bureau de l'ombudsman de la ville de Québec a organisé la huitième conférence de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.), qui s'est déroulée dans la Vieille Capitale en septembre dernier. Madame Pauline Champoux-Lesage, protectrice du citoyen du Québec, a accueilli, de concert avec plusieurs autres de ses collègues canadiens, les 340 représentants provenant de 77 pays présents à cet événement d'envergure.

La gouverneure générale Adrienne Clarkson a été la première à s'adresser aux délégués lors de la cérémonie d'ouverture. Elle leur a souhaité la bienvenue et a remercié la ville de Québec d'avoir organisé un événement d'une telle ampleur. Elle a, par la suite, donné un aperçu de l'histoire du Canada et a rappelé le rôle et la contribution de l'ombudsman ou du protecteur du citoyen et ce, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

La conférence, qui avait pour thème général « L'équilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté - Le rôle de l'ombudsman ou du médiateur », a donné lieu à des plénières et des ateliers coordonnés par des participants et des présentateurs, notamment le président de l'I.I.O., Clare Lewis (conseil de la reine), l'ombudsman de l'Ontario, l'ombudsman ou le médiateur européen, Nikiforos Diamandouros, et l'ombudsman du Botswana, Lethebe Amos Maine. Voici les sujets qui ont été abordés : « Respect des diversités et valeurs démocratiques généralement reconnues » ; « La responsabilité de l'ombudsman ou du médiateur dans le développement d'une éthique du service public face aux changements socio-politiques et économiques » et « L'exercice des libertés et besoins de sécurité ».

L'I.I.O., fondé en 1978, est un organisme réunissant des bureaux d'ombudsmans. L'Institut compte présentement 175 membres provenant de 83 pays. L'administration centrale de l'I.I.O. est située à la faculté de droit de l'université de l'Alberta à Edmonton. La conférence internationale a lieu tous les quatre ans dans une ville différente.



Indépendance et responsabilité

Soumis par madame Frances Bauer

En principe, la structure hiérarchique constitue l'une des façons par lesquelles un organisme montre son adhésion au principe de responsabilité. Ainsi, en cas de traitement insatisfaisant d'une plainte, le demandeur peut s'adresser à l'échelon supérieur. Or, l'ombudsman, ou le protecteur ou la protectrice du citoyen, travaille de façon autonome. Une question se pose d'emblée : quelle est alors la structure hiérarchique de responsabilité qui s'applique à sa situation?

Au bureau de l'ombudsman de l'University of Western Ontario (UWO), nous faisons tout pour favoriser la rétroaction à l'égard de la qualité de nos services. Ainsi, la contribution du comité consultatif, composé de membres des universités

intéressées, est déterminante à l'efficacité du processus. Le comité se charge de recommander le budget du bureau aux partenaires fournisseurs de fonds, d'évaluer le rendement de l'organisme, de me prodiguer des conseils relatifs aux initiatives de promotion du bureau (et d'autres initiatives qui ne sont pas liées à des dossiers particuliers) et de contribuer à la réalisation, tous les quatre ou cinq ans, d'évaluations des services prévues par le bureau. De plus, le comité recueille les commentaires des membres de la collectivité des ombudsmans relatifs au bureau. L'an dernier, la présentation d'une plainte a mis en évidence la nécessité d'apporter des précisions au processus en place. En effet, le membre qui a reçu la plainte s'est estimé victime d'intimidation, voire de harcèlement. Dorénavant, tout membre qui reçoit une plainte relative au service offert par le protecteur ou la protectrice du citoyen doit en faire

part au comité, qui déterminera alors les mesures à prendre.

Le protocole d'entente de l'UWO précise que le bureau de l'ombudsman doit jouir de l'indépendance requise. Le financement à parts égales accordé par l'université et le conseil étudiant illustre la position d'impartialité du bureau. D'ailleurs, nous faisons valoir l'indépendance du bureau à toute nouvelle utilisatrice ou à tout nouvel utilisateur de nos services et ce, dès la première communication avec cette personne. L'adhésion du bureau au principe de responsabilité est également souligné par la mise en évidence de la procédure d'examen des plaintes affichée sur notre site Web, que nous vous invitons d'ailleurs à visiter (<http://www.uwo.ca/ombuds/>). N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions au sujet de nos services.

Message du Secrétariat

Nous espérons que vous trouverez ce numéro d'inFo-COM utile et instructif.

Afin de nous assurer que ce bulletin répond à vos besoins, nous aimerions obtenir vos commentaires et vos réactions. Faites-nous part de vos suggestions quant au format et aux sujets que vous aimeriez y trouver.

Nous attendons de vos nouvelles.

Secrétariat du FCO

Ilona Rehberg ilona.rehberg@ocol-clo.gc.ca
Rita El-Azzi rita.el.azzi@ocol-clo.gc.ca
Tania Bercier tania.bercier@ocol-clo.gc.ca

N'oubliez pas de visiter le site du FCO
régulièrement...

<http://www.ombudsmanforum.ca>

Élargir ses horizons...

L'ombudsman de la Colombie-Britannique a publié récemment son rapport spécial n° 25 intitulé « Broken Glass, Broken Trust ». Vous pouvez accéder à ce rapport à l'adresse suivante : <http://www.ombudsman.bc.ca>.





Bonne retraite, monsieur Lewis!

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) est heureux d'honorer Clare Lewis (conseil de la reine), ombudsman de l'Ontario, pour sa remarquable contribution au FCO et ses efforts de promotion de la profession d'ombudsman, tant au Canada qu'à l'étranger. Monsieur Lewis assume, depuis janvier 2000, les fonctions d'ombudsman de l'Ontario – qu'il assumera jusqu'à la fin de son mandat en janvier 2005.

Monsieur Lewis possède une vaste expérience du domaine juridique puisqu'il a été avocat de la défense, procureur et juge à la cour provinciale (chambre criminelle). Il a quitté ses fonctions de magistrat pour le poste de commissaire aux plaintes du public contre les membres du corps policier de la communauté urbaine de Toronto. En 1990, il a été nommé commissaire aux plaintes contre les services policiers de l'Ontario. Avant sa nomination au poste d'ombudsman, il a occupé celui de président de la Commission des alcools et de jeux de l'Ontario. Il est récipiendaire de plusieurs prix de la fonction publique. En 1991, la section ontarienne de l'Association du

Barreau canadien lui a remis un prix pour services distingués pour sa contribution exceptionnelle à l'évolution du droit en Ontario lorsqu'il œuvrait comme commissaire aux plaintes du public contre les services policiers et président de la Commission d'étude de 1998 sur les relations entre les services policiers et les minorités raciales. En novembre 2000, il a reçu la médaille de la Société ontarienne des arbitres et des régisseurs (SOAR) qui soulignait sa contribution au système de justice administrative de l'Ontario.

Monsieur Lewis s'est investi avec la même fougue dans les organismes de protection du citoyen que dans ses « anciennes carrières ». Ainsi, il a contribué à la création du FCO et siège à son Conseil d'administration depuis 2001. En sa qualité de président du Comité du code d'éthique du FCO, il a participé à l'élaboration du code modèle d'éthique du FCO. Il a incité les membres du personnel à prendre part à bon nombre des initiatives de formation du FCO. Il a également assumé les fonctions de secrétaire de l'Association des ombudsmans du Canada. De plus, il a agi

comme président de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.) durant deux mandats, après avoir occupé le poste de directeur et de secrétaire depuis 2001. Sous sa direction, le bureau de l'ombudsman de l'Ontario a conçu un guide de formation relative aux méthodes d'enquête pour le compte de l'I.I.O., qui l'a utilisé dans le cadre d'une formation introductive aux méthodes d'enquête. Il a rédigé plusieurs documents pour l'I.I.O.. Son travail de promotion de la fonction d'ombudsman est reconnu à l'échelle internationale. Plusieurs pays et organismes l'ont d'ailleurs invité – à leurs frais – à participer à des rencontres et des conférences d'envergure internationale afin qu'il leur fasse part de ses vastes connaissances et compétences.

Son soutien, son expérience et sa franchise manqueront à tous les membres de la collectivité des ombudsmans. Nous le félicitons de ses réussites dans ce domaine et le remercions de son appui et de son aide au cours des cinq dernières années. Enfin, nous lui souhaitons un franc succès dans tout ce qu'il entreprendra.