

50

Ombudsmans au Canada 1965 • 2015



FORUM OF CANADIAN
OMBUDSMAN
FORUM CANADIEN DES
OMBUDSMANS



accuo
Association of Canadian
College and University
Ombudspersons

aoucc
Association des
ombudsmans des universités
et collèges du Canada

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Un spécialiste de la résolution des différends qui aide à résoudre des plaintes dans le respect de l'équité et de manière indépendante, impartiale et confidentielle.

Une définition commune et courante d'un ombudsman parlementaire est décrit comme «un fonctionnaire nommé par le législateur pour recevoir et examiner les plaintes des citoyens à l'égard d'actes administratifs du gouvernement". Aussi connu comme ombudsman publique, législative ou classique.

Il existe également des ombudsmans organisationnels (du secteur public ou privé) ou au sein des collèges et universités.

Que signifie “ombudsman”?

Provedor de Justica
PORTUGAL

Médiateur de la République
FRANCE, GABON, MAURITANIE, SÉNÉGAL

Volksanwaltschaft
AUTRICHE

Wafaqi Mohtasib
PAKISTAN



Control Yuan
CHINE

Ouvidor
BRÉSIL

Lokayukta
INDE

Chancellor of Justice
ESTONIE

The People’s Advocate
ALBANIE

Public Protector
AFRIQUE DU SUD

Investigator-General
ZAMBIE

Public Complaints Commissioner
NIGER

Difensore Civico
ITALIE

Defensor del Pueblo
AMÉRIQUE LATINE

Classique/ Législatif / Représentant du citoyen

Enquête à l'égard de comportements impliquant divers organismes gouvernementaux.

- Provincial
- Municipal
- Territorial
- Services correctionnels
- Secteurs spécialisés (ex. Langue)

Saviez-vous?

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) a été créé en 2000 et a plus de 450 membres qui pratiquent dans des secteurs variées au Canada.

FORUM OF CANADIAN
OMBUDSMAN



FORUM CANADIEN DES
OMBUDSMANS

Ombudsmans des collèges et universités

Offre un support confidentiel et indépendant aux étudiants et aux facultés qui vivent des difficultés impliquant les études et le travail.

- Universités
- Collèges

Saviez-vous?



L'Association des ombudsmans des universités et collèges (AOUCC) a été créée en 1983 et a 45 membres provenant de 25 universités et 8 collèges à travers le Canada.

Ombudsmans organisationnels

Offre aux
employés/consommateurs un
accès à un processus équitable,
impartial et confidentiel pour des
enjeux impliquant le travail ou des
biens et services

- Banques
- Santé
- Télécommunication
- Assurance
- Services
- Biens



Au tout début...

Charles XII de Suède est consacré roi en 1697. Préoccupé par le traitement que ses sujets recevraient pendant qu'il était parti en guerre, il créa un "ombudsman".



Plus tard en 1809...

Lars Augustin
Mannerheim fût le
premier ombudsman
parlementaire suédois.



Pendant ce temps au Canada...

En 1965, l'Université Simon Fraser créait le tout premier ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'ombudsman était créé conjointement par la fédération étudiante ("SFSS"), la fédération des étudiants gradués ("GSS") et l'Université Simon Fraser. (SFU).

SFU

SIMON FRASER UNIVERSITY
ENGAGING THE WORLD

Ombudsperson

De la Gendarmerie royale à ombudsman provincial

Le 7 avril 1967, George B. McClellan, alors commissaire pour la Gendarmerie royale du Canada, était choisi pour devenir le premier ombudsman de la province d'Alberta par un comité spécial relevant du pouvoir législatif. Avec un salaire de 20,000\$ par année, M. McClellan devenait le premier ombudsman provincial du Canada.



D'autres ombudsmans parlementaires ont vu le jour au Canada...

1967 Alberta et Nouveau-Brunswick

1968 Québec (Le Protecteur du Citoyen)

1970 Manitoba

1971 Nouvelle-Écosse

1973 Saskatchewan

D'autres ombudsmans parlementaires ont vu le jour au Canada...

1975 Ontario, Terre-Neuve et Labrador

1979 Colombie-Britannique

1996 Yukon

2014 L'assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest votait en faveur de la création d'un ombudsman

À ce jour, seuls l'Île-du-Prince-Édouard et le Nunavut n'ont pas d'ombudsman.

Plus près de nous... (pour en nommer quelques-uns)

1970 Commissariat aux langues officielles

1975 Ombudsman de l'Université de Toronto

1992 Bureau de l'enquêteur correctionnel

1997 Ombudsman de l'Université Ryerson

1997 Association des patrouilleurs de ski (Ontario)

1999 Ombudsman des franchises canadiennes

2003 Ombudsman de l'Université York

2006 407 ETR (Route 407)

2007 Ombudsman des vétérans

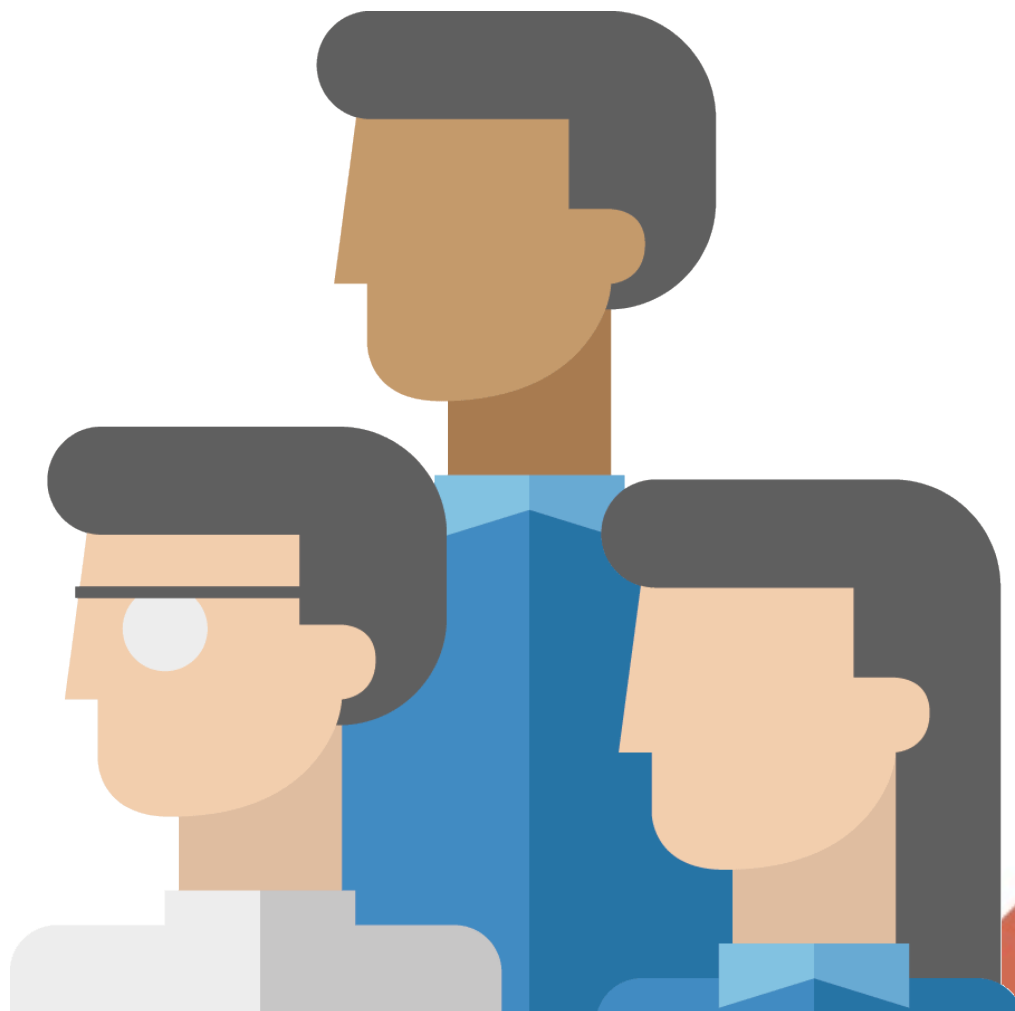
2007 Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

2008 Ombudsman de l'Université de Colombie-Britannique

...que nous réserve le futur? Un ombudsman de la bière?

Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

- Indépendance
- Impartialité
- Équité
- Confidentialité
- Crédibilité



Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

Indépendance

L'ombudsman doit être indépendant de l'organisation, l'institution ou l'administration gouvernementale à l'égard de laquelle il a le mandat de recevoir les plaintes quant à son rôle, son administration et sa prise de décision.

.

L'ombudsman ne doit occuper que ce seul rôle au sein de l'organisation ou de l'administration gouvernementale.

L'information concernant le mandat de l'ombudsman, les sources de financement, son mode de nomination et ses obligations de faire rapport sont accessibles au public.

Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

Impartialité

L'ombudsman analyse toute l'information d'une manière objective et sans parti pris. Il reste impartiale et neutre à l'égard des faits et des perceptions et agit afin de rétablir les situations d'injustice ou d'iniquités.

L'ombudsman ne doit pas se livrer à des activités qui pourraient le placer en situation de conflits d'intérêts. Si une telle situation se présente, l'ombudsman doit le déclarer immédiatement et ne pas intervenir d'aucune façon à l'égard de la situation ou du dossier.

Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

Équité

La conduite de l'ombudsman prend sa source dans les principes d'équité et de justice naturelle et il doit agir en lien avec ces principes.

L'équité est un élément qui s'apprécie à l'égard du processus, des relations interpersonnelles et des résultats.

L'ombudsman s'implique dans la résolution des différends en utilisant l'approche qui est appropriée aux circonstances, en tenant compte de la loi, des règlements pertinents, des principes généraux de bonne administration et de bonnes pratiques, des normes professionnelles et des codes de conduite applicables.

Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

Confidentialité

L'ombudsman préserve la confidentialité de toutes les communications privées, documents et autres renseignements reçus au cours de ses interventions, sous réserve, toutefois, des besoins de l'enquête et de l'intervention et les exigences de la loi.

L'étendue et les limites du devoir de confidentialité doivent être clairement expliquées.

L'ombudsman doit prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la confidentialité et résister vigoureusement à toute tentative pour l'obliger à divulguer des informations, devant toute audience, enquête judiciaire ou administrative.

Qu'est-ce que les ombudsmans ont en commun?

Crédibilité

L'ombudsman doit agir de bonne foi. Son comportement et son mode de fonctionnement doivent être de nature à renforcer l'intégrité et l'efficacité de ses interventions.

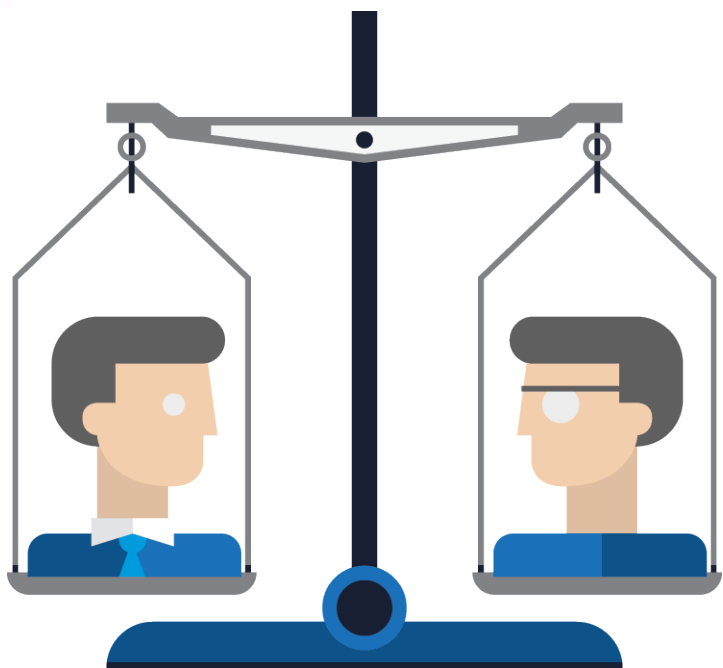
L'ombudsman doit agir de manière à être reconnu et respecté par les personnes qu'il dessert et ses pairs.

L'ombudsman rend compte de ses activités et sur la façon dont il résout les différends, de manière à promouvoir la transparence et l'imputabilité.

Énoncé des principes éthiques du FCO

- Toutes les définitions proviennent de l'Énoncé des principes éthiques du FCO (2014)
- Sur Internet:
http://www.ombudsmanforum.ca/fr/?page_id=157/

En conclusion...



Indépendamment de son titre ou de son secteur d'intervention, l'ombudsman doit promouvoir et protéger l'équité dans le cadre de toutes ses interventions.

Le rôle d'ombudsman peut contribuer à préserver un haut niveau d'équité administrative, compte tenu des conditions d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité à respecter.

Merci...



FORUM OF CANADIAN
OMBUDSMAN
FORUM CANADIEN DES
OMBUDSMANS



accuo
Association of Canadian
College and University
Ombudspersons

aoucc
Association des
ombudsmans des universités
et collèges du Canada

...longue vie au rôle d'ombudsman!

Sources d'information

- Forum canadien des ombudsmans (FCO)
- Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- Institut international de l'ombudsman (IIO)
- International Ombudsman Association (IOA)
- The Nature of Inquisitorial Processes in Administrative Regimes Global Perspectives (Jacobs and Baglay 2013)
- www.wikipedia.org