

## UNE BRÈVE ÉTUDE SUR LE TRAVAIL D'UN OMBUDSMAN

### Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Selon le Forum canadien des Ombudsmans, un groupe d'encadrement qui permet aux gens d'échanger de l'information et des points de vue et de promouvoir le concept d'ombudsman partout au Canada, le mot «ombudsman» signifie ce qui suit :

*Un ombudsman est une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème.*

Les deux catégories d'ombudsman les plus fréquentes au Canada et dans les autres pays sont celles qui suivent.

- **L'ombudsman législatif (ou classique)** dont la fonction est créée par une loi, qui peut faire part de ses constatations et de ses recommandations aux ministres, à l'assemblée législative provinciale ou au Parlement fédéral.
- **L'ombudsman administratif** qui fait uniquement rapport au chef de l'organisation qui fait l'objet d'une enquête, comme les ministères gouvernementaux et sociétés d'État, les universités et collèges, ainsi que les entreprises.

### Quels sont les rôles et responsabilités de l'ombudsman?

La mission de l'ombudsman consiste à promouvoir la confiance auprès du public ou au sein de l'organisation en mettant en valeur les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance. Les priorités dont l'ombudsman doit s'acquitter comprennent le traitement des plaintes et l'accomplissement de tâches relatives aux services publics. L'ombudsman peut également contribuer à l'atteinte d'un objectif visant la prévention des plaintes et la réduction de leur nombre.

Les fonctions de l'ombudsman consistent à résoudre les différends en faisant preuve de souplesse et en agissant à titre de modérateur. L'ombudsman prend en considération les déséquilibres pouvant exister entre les parties en cause. À ce titre, l'ombudsman doit exprimer les valeurs du public et du gouvernement ou de l'organisation dans un cadre dynamique qui donne lieu à une interaction constructive. La partie la plus vulnérable est souvent le citoyen et, à l'occasion, le gouvernement ou l'organisation peut être symboliquement vulnérable, mais d'une façon ou d'une autre, le déséquilibre en termes de pouvoir peut jouer un rôle essentiel. Le Bureau de l'ombudsman constitue pour les deux parties un contexte accessible de résolution de différends au moyen de la négociation. L'ombudsman s'efforce ainsi de rétablir des relations saines et plus équilibrées.

### **Quelles sont les normes d'éthique?**

L'ombudsman explique aux plaignants la façon dont le gouvernement ou l'organisation travaille et/ou contribue à l'éducation du public de sorte que le public soit davantage mis en mesure d'exprimer clairement les motifs de sa plainte ou ses attentes. Dans le cadre de ses fonctions, l'ombudsman fait appel à quatre (4) principes d'opération essentiels, lesquels sont décrits ci-dessous.

#### **1. Indépendance**

L'ombudsman doit être le plus indépendant possible. Il peut, à sa discrétion, accepter ou rejeter d'enquête une plainte. Le Bureau de l'ombudsman doit être séparé sur le plan organisationnel des activités du gouvernement ou de l'organisation qu'il supervise. De plus, les communications et la tenue des dossiers doivent être séparées et indépendantes. S'il n'est pas possible d'obtenir un niveau d'indépendance absolu, il faut à tout le moins assurer un niveau de séparation suffisant.

#### **2. Confidentialité**

La confidentialité est d'intérêt particulier, et est offerte à la discrétion de l'ombudsman, aux plaignants, aux employés ainsi qu'aux témoins lorsqu'il s'avère nécessaire d'obtenir des renseignements pertinents ou de protéger la source des renseignements requis. L'ombudsman s'assure cependant de ne pas offrir de confidentialité dans les cas où la protection ne peut être assurée.

### **3. Impartialité**

L'ombudsman établit clairement que ni le, plaignant, ni le gouvernement ou l'organisation n'est son client. Les deux parties doivent être en mesure d'accorder leur confiance à l'ombudsman, sachant que celui-ci ne possède aucun intérêt particulier à l'égard des résultats d'une enquête sur une plainte. L'ombudsman n'accepte pas les points de vue personnels relativement à l'objet de la plainte ou aux parties concernées qui risqueraient d'influencer ses décisions quant à l'acceptation ou le rejet des plaintes ou à la façon de mener l'enquête.

### **4. Processus d'examen crédible**

S'il existe des moyens internes de faire appel au gouvernement ou à l'organisation, le plaignant est tenu de les soulever avant que la plainte ne soit examinée par l'ombudsman.

L'objectif principal du bureau est de résoudre les plaintes contre les activités du gouvernement ou des organisations qui relèvent de sa juridiction et rien au delà.

L'ombudsman reçoit les plaintes au moyen d'un procédé de mise en action officiel et normalisé. Le processus par lequel les plaintes sont adressées, reçues et traitées, y compris la portée de l'enquête et la manière dont celle-ci est menée, est défini et transparent. Le plaignant est tenu de fournir au Bureau de l'ombudsman les détails concernant la plainte, ce qui comprend la documentation pertinente ainsi que le nom des personnes qui détiennent des renseignements sur cette affaire.

L'ombudsman répond à la plainte en procédant comme suit :

- en recueillant les faits et renseignements;
- en faisant rapport des conclusions;
- en émettant des recommandations;
- en fournissant les motifs et une compréhension des différends.

Bien que la principale fonction d'un ombudsman consiste à mener des enquêtes, se ne sont pas toutes les demandes et les plaintes qui nécessitent une enquête officielle. L'ombudsman peut, à sa discrétion, traiter une plainte de manière informelle. Les autres services offerts consistent à fournir de l'information et des références, à traiter des cas individuels, à guider les gens dans la prise de mesures concrètes en leur propre nom ou au moyen de la médiation.

Le Bureau de l'ombudsman effectue des enquêtes en temps opportun et tient le plaignant et les autres parties concernées au courant de l'état du dossier. Aucun frais n'est imputé aux parties pour les services offerts par le Bureau de l'ombudsman.

L'ombudsman s'assure que les plaintes sont traitées de manière impartiale et objective. À ce titre, l'ombudsman s'assure que le plaignant et le gouvernement ou l'organisation ont la possibilité de lui fournir des renseignements ainsi que leurs impressions relativement à la plainte. Les entrevues en personne ou par téléphone, les lettres de demande, les brefs sondages ainsi que les documents à l'appui et la révision de ces documents sont des éléments importants du processus de résolution des différends.

L'ombudsman dispose généralement de l'autorité nécessaire pour examiner un acte administratif dans la plus large perspective en ayant pour objectif d'améliorer la gouvernance. Les actes administratifs faisant généralement l'objet d'une plainte sont :

- contraire à la loi ou à la réglementation;
- fondés sur des faits erronés ou des considérations non pertinentes;
- non appuyés par un énoncé adéquat de motifs;
- effectués d'une manière inefficace;
- déraisonnables, injustes ou erronés de quelque autre façon même s'il est conforme à la loi.

L'ombudsman conseille le plaignant et le gouvernement ou l'organisation quant à la fermeture d'un dossier de plainte et révèle les motifs pour lesquelles une plainte ne fait pas l'objet d'un rapport publié. L'ombudsman fournit une explication au plaignant lorsqu'une plainte ne fera pas l'objet d'une enquête. On retrouve parmi les motifs qui justifient le rejet d'une plainte, ceci :

- l'objet de la plainte ne relève pas de l'ombudsman;
- le plaignant dispose d'autres recours;
- la plainte est faite de mauvaise foi, est futile ou vexatoire;
- la plainte est mineure ou a déjà fait l'objet d'une enquête;
- le plaignant refuse de fournir certains renseignements nécessaires au déroulement de l'enquête.

## Quelle est la meilleure approche pour répondre à une plainte?

Il est suggéré à l'ombudsman de faire à tout le moins les formalités suivantes :

- Travailler indépendamment et faire preuve d'impartialité et d'intégrité absolue en tout temps. Un processus obéissant aux méthodes de rechange pour le règlement de différends, fondé sur la preuve est reconnu comme plus gratifiant pour toutes les parties concernées, particulièrement lorsque l'objet de la plainte est complexe, contrariant et intimidant pour le plaignant.
- N'avoir aucun intérêt quant aux conclusions du différend, autre que de laisser à toutes les parties concernées le sentiment que le processus faisait l'objet de transparence, de neutralité, d'accessibilité, qu'il était facile à comprendre et qu'il était complet et équitable.
- Travailler adéquatement avec les gens et établir la confiance et la communication, le plus rapidement possible.
- Maintenir une bonne attitude à l'égard des parties et leur accorder le temps nécessaire afin d'être entendues ou l'encadrement nécessaire pour faire des déclarations concernant le sujet traité.
- Toujours utiliser un langage clair pour expliquer le processus ou faire part des conclusions.
- Préciser les aspects importants du « débat » à toutes les parties;
- S'efforcer d'utiliser des images et des exemples clairs et pertinents afin d'expliquer des concepts complexes et d'éviter de discuter de sujets délicats.
- Évaluer les faits, les preuves et les lignes directrices avec efficacité.
- Préparer des rapports publics clairs et utiles pour consultation future.

## Qu'en est-il des rapports de l'ombudsman?

Les rapports de l'ombudsman sont consultés et il est possible d'y répondre avant leur publication. Les renseignements qui permettent d'identifier les plaignants et les témoins sont modifiés afin d'assurer la confidentialité.

L'ombudsman fait généralement état de ses activités au ministre, à la législature, au président du conseil d'administration ou au public, selon le cas. Dans son rapport, il décrit généralement le travail du trimestre précédent ou de l'année précédente et fait état du nombre de demandes, du nombre de cas résolus d'une manière informelle, des cas qui ont fait l'objet d'une enquête et des enquêtes en cours et des recommandations émises tout en précisant si elles ont été mises en œuvre, entièrement ou en partie.