



ombud
NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

L'institution de l'ombudsman et son rôle

Présentation lors d'un séminaire conjoint de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie et de l'Association internationale des procureurs et poursuivants francophones

Tirana, Albanie – Juin 2025

Table des matières

- **Un rôle primordial**
 - Équité, bonne gouvernance et respect des droits
 - Origines
 - Plusieurs appellations
 - Fonctions complémentaires
 - Conventions internationales
- **Mode de fonctionnement**
 - Caractéristiques principales du poste
 - Valeurs fondamentales
 - Résolution rapide et informelle
 - Enquêtes, recommandations et rapports
 - Autres types de travail
- **En résumé**
 - Perspective de la Cour suprême du Canada
- **Questions?**
 - Nos coordonnées



Un rôle primordial

Équité, bonne gouvernance et respect des droits

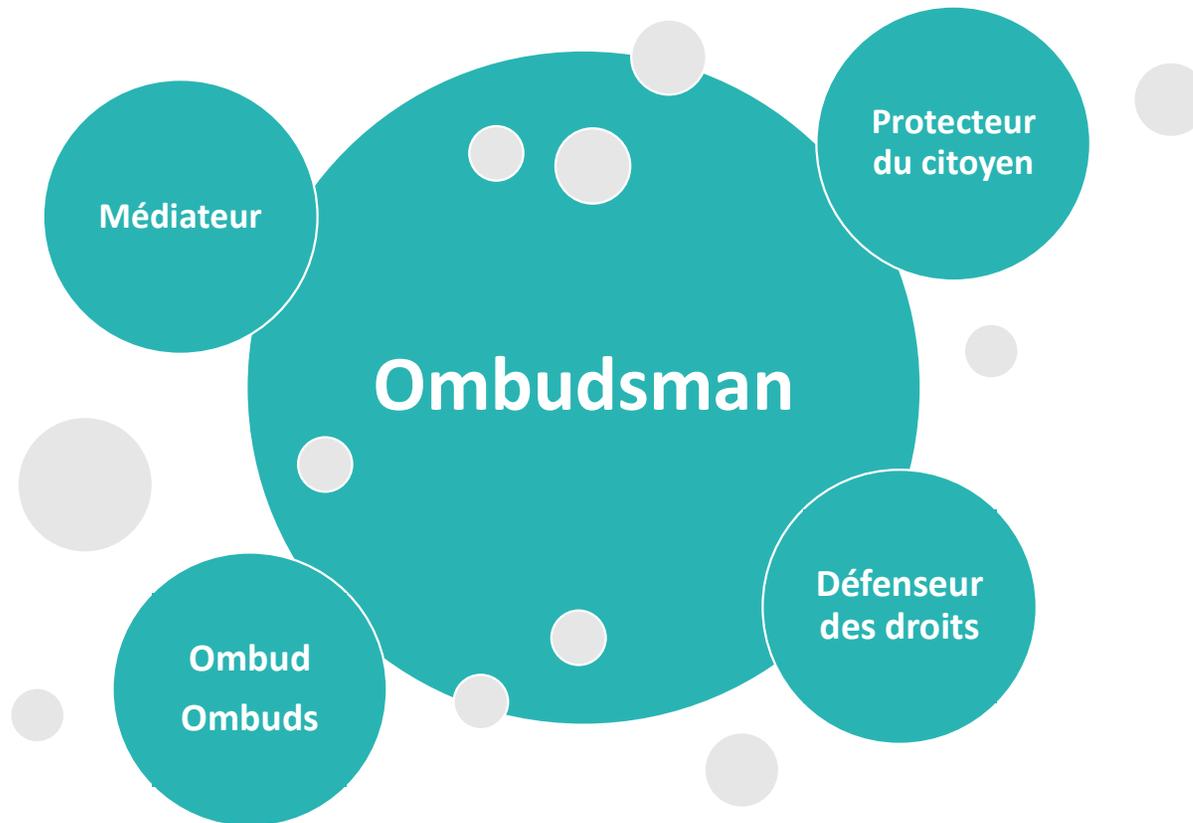
- L'ombudsman veille à ce que les organismes gouvernementaux :
 - respectent leurs propres règles
 - traitent les citoyens de manière équitable
 - respectent leurs droits
- L'ombudsman protège l'intérêt public en :
 - aidant les organismes gouvernementaux à s'améliorer
 - renforçant la confiance du public dans ses institutions démocratiques
- L'ombudsman est un expert indépendant et impartial en matière de résolution des conflits qui :
 - reçoit les plaintes du public par rapport aux organismes gouvernementaux
 - tente de les résoudre de manière informelle lorsque cela est possible
 - mène des enquêtes

Origines

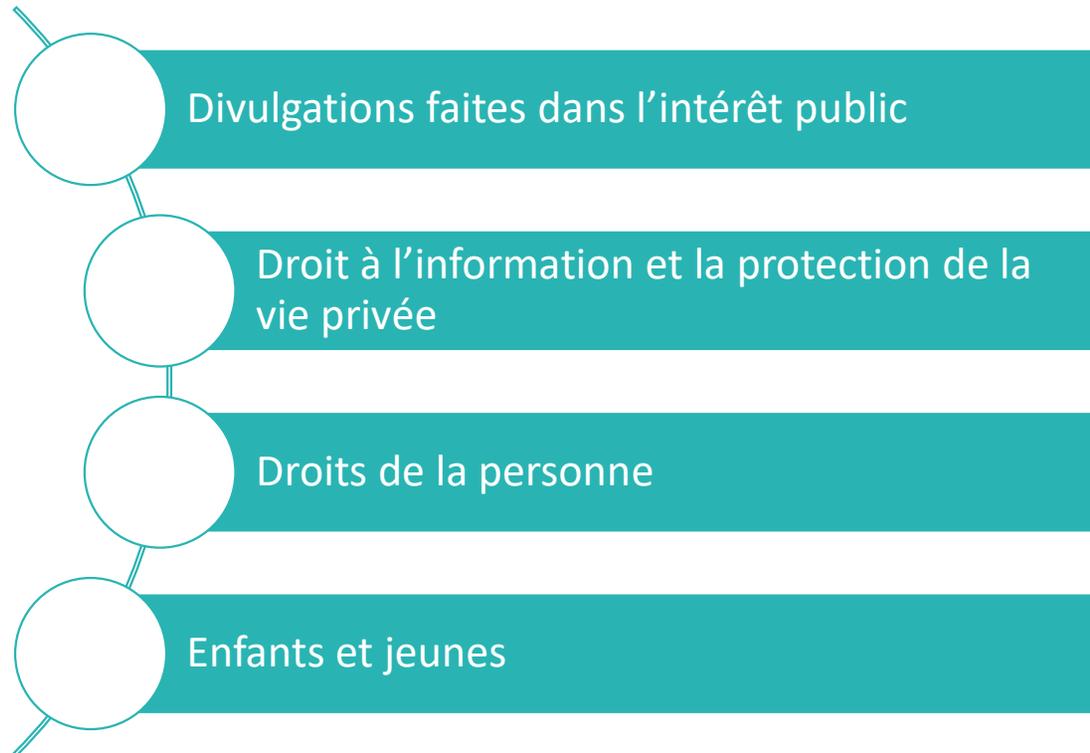
- « Ombudsman » est un mot suédois signifiant « représentant du citoyen »
- 1809:
 - On attribue à la Suède l'origine du premier ombudsman créé en vertu d'une loi et se rapportant à une assemblée législative
- Le concept de médiateur officiel des plaintes de l'État/la royauté se retrouve dans plusieurs cultures au fil des siècles

UN RÔLE PRIMORDIAL

Plusieurs appellations



Fonctions complémentaires



Une institution protégée par des conventions internationales

Principes de Venise (2019)

- « Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur » adoptés par la Commission de Venise du Conseil de l'Europe
- Établit une norme mondiale pour définir, promouvoir et protéger le rôle de l'institution d'ombudsman de façon à renforcer la démocratie et la promotion des droits fondamentaux

Résolution de l'ONU (2024)

- Version la plus récente de la « *Résolution sur le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* » adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies
- Approbation des principes de Venise et des principes clés des institutions d'ombudsmans, notamment l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité
- Encourage les états-membres à assurer des protections adéquates pour leurs ombudsmans respectifs contre les représailles, l'intimidation, ou les recriminations, et contre l'abus injustifié des procédures judiciaires concernant les tâches effectuées dans le cadre de leurs activités et obligations légales



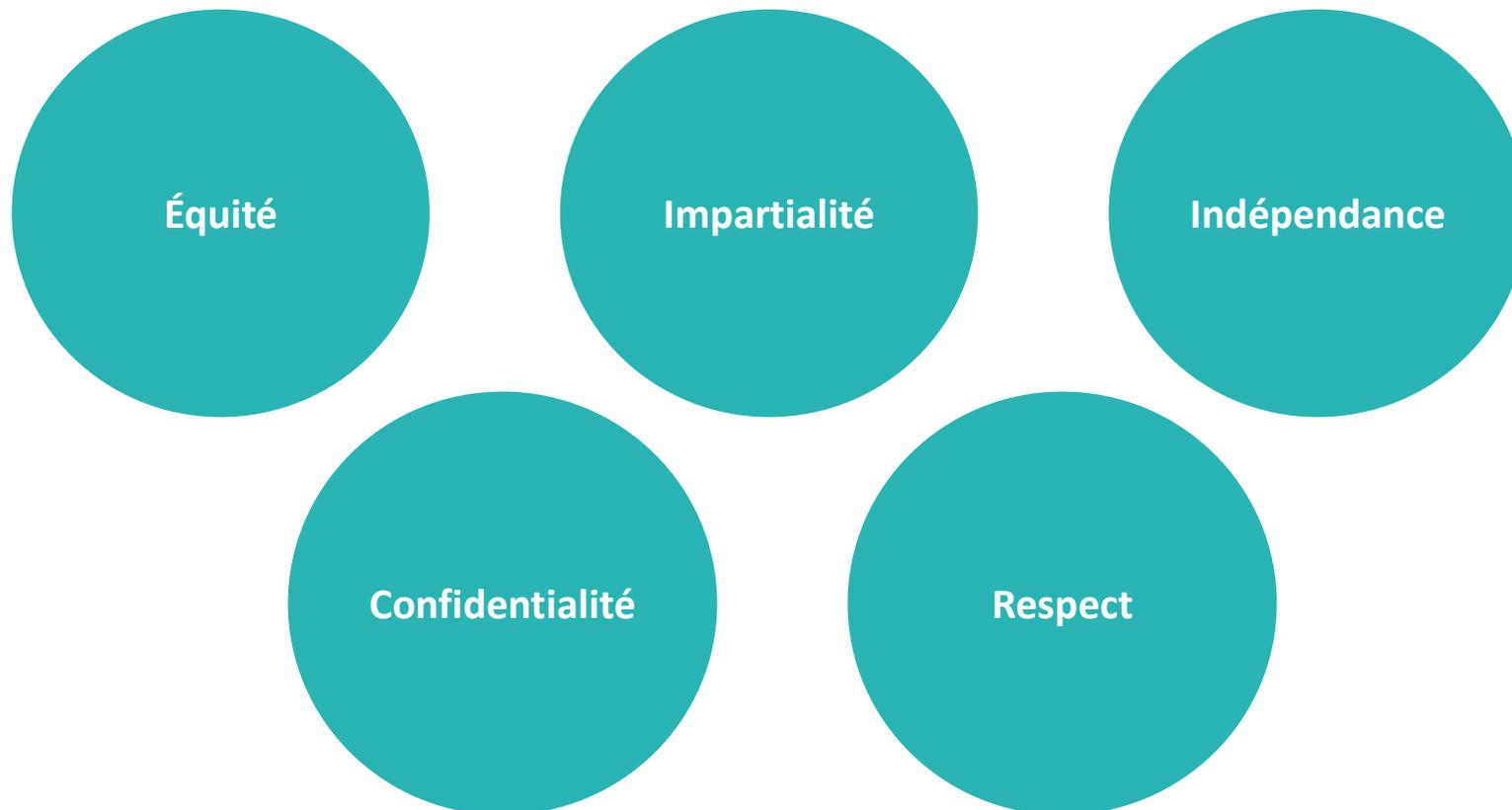
Mode de fonctionnement

Caractéristiques principales du poste

L'ombudsman:

- est nommé par l'assemblée législative, à titre inamovible, pour une période déterminée
- dispose de pouvoirs qui lui sont conférés par la loi, dont le pouvoir de mener des enquêtes de son propre chef et de publier ses rapports
- agit en toute indépendance, est maître de ses procédures et doit obtenir des ressources suffisantes pour accomplir son travail
- adhère aux principes de l'équité procédurale (le droit d'être entendu, impartialité etc.)
- offre ses services gratuitement et sur une base confidentielle
- donne l'exemple en s'assurant de respecter l'équité, la saine administration et la transparence dans ses faits et gestes

Valeurs fondamentales



Résolution rapide et informelle

- L'objectif consiste à tenter de résoudre les plaintes de manière informelle, le plus tôt possible
- Toutes les parties bénéficient d'une approche qui vise véritablement à trouver des solutions pratiques pour résoudre les problèmes soulevés
- Les étapes de la résolution informelle comportent notamment:
 - Évaluation initiale : recevabilité, renvoi ou référence
 - Tentatives de médiation/résolution informelle
 - Conclusion de la plainte ou proposition pour la tenue d'une enquête

Enquêtes

- Si une plainte ne peut être résolue de manière informelle, l'ombudsman *peut* décider de mener une enquête formelle au sujet de la plainte.
- Les plaintes non résolues ne donnent pas automatiquement lieu à des enquêtes.
- L'ombudsman tiendra compte de certains facteurs avant de procéder à une enquête, notamment :
 - La plainte vise-t-elle un nombre de personnes ou d'organismes
 - Les actes allégués sont-ils graves
 - Les actes allégués indiquent-ils un problème ou une tendance systémique
 - davantage d'informations, de soumissions des parties ou d'analyse sont nécessaires

Recommandations

- Une fois l'enquête terminée, l'ombudsman détermine si des conclusions et recommandations formelles sont nécessaires.
- Les recommandations peuvent prendre la forme suivante :
 - modification de politiques ou de procédures
 - amélioration des communications avec le public ou avec d'autres organismes
 - adoption de pratiques exemplaires généralement reconnues
- L'ombudsman n'a pas le pouvoir de forcer les organismes gouvernementaux à se conformer à ses recommandations, mais son raisonnement encourage une réponse favorable de la part de l'organisme.

Point de réflexion...

« L'incapacité de forcer le changement est peut-être la principale force du bureau. Elle exige que ses recommandations soient fondées sur une enquête approfondie de tous les faits, un examen scrupuleux de toutes les perspectives et une analyse vigoureuse de tous les enjeux. Cet exercice de raisonnement donne de meilleurs résultats que la coercition. Un processus coercitif peut amener un changement dans un cas en particulier, mais il crée un « perdant » qui sera peu enclin à accepter le changement à l'avenir. En revanche, un changement qui résulte d'un processus de raisonnement a pour effet de modifier une façon de penser et le résultat est durable, ce qui est tout à l'avantage des futurs utilisateurs. »

Stephen Owen,
ancien ombudsman de la Colombie-
Britannique (Canada)

Rapports

- Toutes les enquêtes sont menées sur une base confidentielle, mais l'ombudsman **peut**, dans certains cas, décider de publier les résultats d'une enquête dans un rapport public.
- Par contre, le rapport en question **ne dévoilera pas** l'identité des parties plaignantes et ne renfermera aucun détail pouvant permettre de les identifier.
- Exemples de raisons pour lesquelles l'ombudsman pourrait publier les résultats d'une enquête dans un rapport public :
 - recommandations formulées à la suite d'une enquête
 - les leçons tirées de l'enquête pourraient être utiles à d'autres organismes
 - il est dans l'intérêt du public d'être informé des résultats de l'enquête



Autres types de travail

- La principale raison d'être de l'ombudsman est la résolution des plaintes individuelles, mais l'ombudsman peut également accomplir d'autres types de travail, notamment :
 - enquêtes menées de son propre chef: enquêtes initiées par l'ombudsman et non à la suite d'une plainte, habituellement pour examiner des enjeux systémiques
 - suivi des recommandations: examen de la mise en œuvre par un organisme des recommandations formulées à la suite d'une enquête
 - activités de sensibilisation et de rayonnement : informer le grand public, les intervenants et les organismes du secteur public pour s'assurer qu'ils connaissent les services de l'ombudsman; commenter les projets de lois d'un point de vue d'expert indépendant en matière d'équité et de bonne gouvernance



En résumé

Perspective de la Cour suprême du Canada

«L'ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique. Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus. **L'ombudsman [TRADUCTION] «peut faire la lumière dans des coins sombres, même en dépit de ceux qui préféreraient tirer le rideau»**: Re Ombudsman Act (1970), 72 W.W.R. 176 (C.S. Alb.), le juge en chef Milvain, aux pp. 192 et 193. D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés.

Le juge en chef de la Cour suprême du Canada Brian Dickson dans l'affaire *British Columbia Development Corp. c. Friedmann (Ombudsman)* [1984] 2 R.C.S. 447



Questions?

Nos coordonnées

ombud@ombudnb.ca

Téléphone : +1 506 453-2789
Télécopieur : +1 506 453-5599

Ombud NB
CP 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

ombudnb.ca



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK