Région de l'Amérique du Nord BULLETIN

Février 2010

INSTITUT INTERNATIONAL DE L'OMBUDSMAN

Message du vice-président André Marin

Le nouveau conseil d'administration de l'IIO s'est réuni à Vienne dans son nouveau bureau principal. La rencontre a été très fructueuse. Au cours de cette réunion, deux comités ont été créés, qui se concentreront sur les questions d'importance pour la Région de l'Amérique du Nord et pour d'autres régions. L'un de ces comités se consacrera à l'adhésion, l'autre à la formation.

Le conseil d'administration a décidé que les présentations faites lors de la Conférence de Stockholm seraient mises en ligne sur le site Web de l'IIO. Mon Bureau a fait un travail rédactionnel sur plus de 30 exposés, qu'il a communiqués au Bureau de l'Ombudsman de la Suède en vue d'une approbation finale par les auteurs.

Le Secrétariat a soulevé la question des frais bancaires connexes au paiement des droits d'adhésion internationale. Conformément à la loi autrichienne, les banques à Vienne doivent prélever un droit sur les transactions monétaires internationales. Pour les membres nord-américains, ce droit s'élèverait à environ 14,50 $ par transaction. Le Secrétariat de l'IIO a inclus des renseignements à ce sujet sur le formulaire de facturation, indiquant que les frais bancaires incomberaient à chacun des membres. Mais beaucoup de bureaux n'ont pas compris qu'il y aurait des frais supplémentaires. Le Secrétariat essaie de voir maintenant s'il facturera ces droits aux membres plus tard dans l'année, ou s'il les inclura à la facturation de l'an prochain.

Le conseil d'administration a décidé par vote d'utiliser les fonds restants de l'IIO Canada pour appuyer un projet de formation à l'intention de ses membres. La formation Sharpening Your Teeth (ou SYT) de l'Ombudsman de l'Ontario sera donnée cette année à Vienne. Mon Bureau offre ce cours en mode de recouvrement des coûts et il n'y aura donc aucuns frais pour l'IIO.

SYT enseigne aux participants à mener avec succès des enquêtes administratives et d'autres investigations sur des problèmes systémiques. Les sujets abordés sont notamment les suivants : identification des problèmes sur lesquels enquêter, planification des enquêtes, tenue des enquêtes, rédaction des rapports et relations avec les médias. La formation se fait par une série de cours et d'exercices pratiques, avec à l'appui un matériel tiré de *Conducting Administrative Oversight and Ombudsman Investigations*, de Gareth Jones, directeur de mon Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. La formation SYT a été donnée dans de nombreux pays un peu partout dans le monde et elle est très en demande. En octobre 2009, nous avons donné cette formation au bureau de l'Inspecteur général du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, à Genève. Le cours a aussi été financé par le Programme des Nations Unies pour le développement Programme des institutions démocratiques.

La formation aura lieu au bureau principal de l'IIO, qui peut accueillir environ 40 de nos membres souhaitant s'inscrire à SYT. Je ferai cette formation avec les cadres supérieurs de mon Bureau. Le nouveau Secrétariat, composé de trois personnes, apportera un appui administratif à ce projet. Nous ne prévoyons aucuns frais supplémentaires d'administration pour cette formation. Par ailleurs, en donnant ce cours dans les locaux de l'IIO, nous n'avons pas à payer de location.

À VOIR DANS CE BULLETIN :

• Réunion annuelle du conseil de l'IIO • Amendements aux règlements de la Région de l"Amérique du Nord • Nouvelle liste des contacts

Message du vice-président André Marin

Vous vous souvenez peut-être qu'en 2008 l'IIO a fait une contribution de 10 000 $ à cette formation et que les membres de l'IIO ont pu participer à SYT à un tarif réduit. La formation donnée alors a été très réussie et de nombreux membres de l'IIO ont saisi l'occasion d'y participer. Nous avons notamment eu des étudiants du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni, des Pays-Bas, de l'Australie, d'Antigua-et-Barbuda, du Brésil, d'Israël, de Trinité-et-Tobago, de Gibraltar et de la Corée. Je me fais un plaisir à l'idée d'offrir cette formation à nouveau aux membres de l'IIO, à Vienne.

Plusieurs membres de l'IIO ont posé cette question : « Quels sont les avantages de l'adhésion? »

Les membres du conseil d'administration se sont posé la même question. Cette formation est un excellent exemple des avantages de participer à l'IIO. Le coût normal de la formation SYT est d'environ 895 $CND par participant. Les membres de l'IIO peuvent la suivre pour un montant inférieur à celui de l'adhésion à IIO. Selon nos prévisions, les seuls frais pour les membres de l'IIO inscrits à la formation SYT seront les voyages, l'hébergement et la restauration. Il n'y aura aucuns frais pour la formation même.

À plus long terme, l'IIO envisagera plusieurs initiatives : élaboration d'un programme de formation des formateurs, ainsi que de programmes personnalisés donnés à Vienne et ailleurs; création d'un processus d'accréditation, et notamment adoption de pratiques exemplaires de l'ensemble de la communauté de l'IIO; programme de soutien continu permettant aux organisations d'avoir accès aux experts pour des consultations et des conseils sur les questions d'enquêtes; expansion du programme de formation pour inclure des thèmes comme la gestion des enquêtes, l'embauche du personnel, la création d'une culture en milieu de travail, l'adoption et l'utilisation de pratiques efficaces d'enquête.

Je suis ravi de représenter la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO cette année. N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez la moindre suggestion ou le moindre commentaire .

Très bonne année,

André

Amendements aux Règlements de la Région de l'Amérique du Nord

Lors de la réunion de la Région de l'Amérique du Nord qui s'est tenue à Stockholm en juin 2009, les membres se sont demandé si les membres votants qui se trouvent dans l'impossibilité de participer en personne à une conférence de l'Institut devraient pouvoir voter pour les directeurs, et si oui, comment. Ils ont noté que, pour cela, il faudrait modifier les Règlements de la Région de l'Amérique du Nord.

En juillet, nous avons fait circuler une ébauche des Règlements amendés. Les Règlements amendés ont été approuvés lors de la récente réunion de la Région de l'Amérique du Nord à Estes Park, au Colorado, en septembre 2009.

Conformément à ces amendements, une procédure permet maintenant aux membres qui ne peuvent pas assister à une conférence de l'Institut de voter pour les directeurs. Le vote est donc maintenant plus facile pour les membres qui ne sont pas en mesure de se déplacer, peut-être pour des raisons financières. Ce processus de votation peut être particulièrement utile durant des périodes de difficultés économiques, quand les budgets de voyage sont limités. Grâce à ce nouveau processus, les élections refléteront mieux les préférences des membres de l'IIO.

Région de l'Amérique du Nord de l'IIO Réunion régionale (2010)

Traditionnellement, nous tenons notre assemblée annuelle lors de la conférence de l'USOA. Nous comptons faire de même cette année.

La Conférence annuelle de l'USOA aura lieu du 6 au 8 octobre 2010, au Crowne Plaza Hotel à Dayton, Ohio.

Nous vous communiquerons plus de renseignements sur le calendrier de cette conférence au printemps.

Pour soumettre tout article de nouvelles ou tout renseignement pour le prochain numéro de notre bulletin, adressez-vous à la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO, à : wray@ombudsman.on.ca

Règlements amendés, Région de l'Amérique du Nord

Considérant qu'au Canada et aux États-Unis d'Amérique, des institutions d'Ombudsman ont été créées au niveau national, provincial, étatique, territorial et local ou municipal pour enquêter sur les plaintes de traitement de la part d'organismes ou de représentants gouvernementaux;

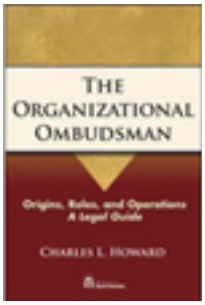
Et considérant que ces Ombudsmans exercent leurs fonctions en vertu de pouvoirs similaires que leur confère la loi;

Et considérant qu'en 1996 l'organisation mondiale qui regroupe les Ombudsmans, l'Institut international de l'Ombudsman (l'Institut), a officiellement créé par ses statuts la Région nord-américaine de l'Institut (la Région);

Ce document énonce les règles de fonctionnement de la Région et de l'élection de trois directeurs, dont un vice-président régional de l'Institut, telles qu'adoptées par l'Ombudsman de la Région.

1. Les membres de la Région seront les Ombudsmans de la Région qui sont membres en règle de l'Institut.
2. L'administration des affaires de la Région relèvera de la responsabilité des directeurs de l'Institut choisis pour représenter la Région. Les directeurs détermineront les procédures qui régiront leurs activités. Le directeur élu en tant que vice-président régional selon la clause six (6) agira en tant que président des directeurs.
3. Le vice-président régional agira en tant que président des réunions des membres de la Région traitant des affaires de l'Institut.
4. Les directeurs pourront déterminer quelles initiatives régionales devraient être entreprises. Ils consulteront auparavant les membres régionaux, suivant la procédure qu'ils jugeront la plus appropriée aux circonstances.
5. Les directeurs organiseront un congrès annuel des membres de la Région. Quand un congrès de l'Institut est tenu, le congrès régional des membres sera tenu dans le cadre du congrès de l'Institut.
6. Les membres votants éliront, à chaque réunion régionale tenue au congrès international de l'Institut, les directeurs et le vice-président régional auxquels la Région a droit en vertu des statuts de l'Institut. L'élection se fera selon le système d'un vote par membre. Quand le membre votant est un Bureau de l'Ombudsman, il y aura un seul vote pour ce Bureau. Tout membre votant dont les droits annuels restent dus ne sera pas admissible au vote.

LIVRES



***The Organizational Ombudsman*, par Charles L. Howard** Le premier ouvrage jamais consacré exclusivement aux questions de l'ombudsman organisationnel a été publié en janvier par l'American Bar Association: The *Organizational Ombudsman: Origins, Roles and Operations: A Legal Guide.*

Le but de ce livre, écrit par Charles Howard, est de devenir une ressource essentielle pour les ombudsmen et pour ceux qui traitent avec eux, y compris les juristes d'entreprise, les cadres d'entreprise, les administrateurs d'université, les agents de conformité et le personnel des ressources humaines. Charles Howard retrace l'évolution des ombudsmen organisationnels et explique pourquoi les changements résultant de la démographie, de la technologie et de la mondialisation font que ce rôle est si important pour les organisations de nos jours.

Charles Howard est associé au cabinet d'avocats Shipman & Goowdin LLP, au Connecticut, et sa clientèle nationale comprend des ombudsmen d'entreprises, d'établissements de recherche et d'universités. Reconnu comme l'un des plus grands avocats d'ombudsmen, il a fait plusieurs discours aux conférences de l'IIO et a rédigé de nombreux articles sur la fonction de l'ombudsman.

Conférence mondiale de l'IIO (2012)

Le conseil d'administration de l'IIO accepte maintenant les demandes d'expression d'intérêt pour l'accueil de la 10e Conférence mondiale de l'IIO. Cette conférence se tiendra en 2012.

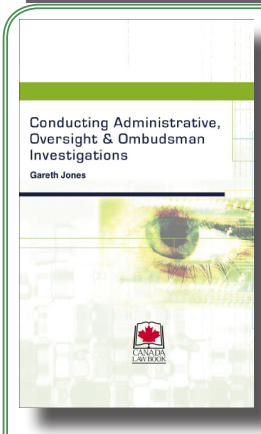
Les demandes d'expression d'intérêt provenant d'organismes membres doivent être envoyées au Secrétariat général.

Pour soumettre tout article de nouvelles ou tout renseignement pour le prochain numéro de notre bulletin, adressez-vous à la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO, à : wray@ombudsman.on.ca

Règlements amendés, Région de l'Amérique du Nord (Suite)

7. Les dispositions suivantes s'appliqueront à l'élection des directeurs régionaux et du vice-président régional :
   a. Au plus tard un mois avant l'ouverture du congrès de l'Institut, les membres votants qui souhaitent se présenter à l'élection seront recherchés par le directeur du scrutin, qui sera le vice-président régional, ou si le vice-président cherche à se faire réélire en tant que directeur régional, par un directeur régional qui ne se représente pas à l'élection. Si le vice-président régional ne peut pas agir en tant que directeur de scrutin, le directeur de scrutin sera un directeur régional qui ne cherche pas à se faire réélire. Si tous les directeurs régionaux cherchent à se faire réélire, un membre votant qui ne se présente pas à l'élection sera sélectionné par les directeurs régionaux pour agir en tant que directeur de scrutin.
   b. Le directeur de scrutin déterminera une date d'échéance d'au moins deux semaines avant l'ouverture du congrès de l'Institut pour laquelle les noms des candidats devront être envoyés par courriel au directeur de scrutin.
   c. Si le nombre de noms de candidats présentés est supérieur à trois, le directeur de scrutin fera le nécessaire pour tenir une élection lors de la réunion régionale tenue dans le cadre du congrès de l'Institut. L'élection sera présidée et supervisée par le directeur de scrutin. Le directeur de scrutin enverra les noms des candidats à tous les membres votants admissibles au vote au moins une semaine avant l'ouverture du congrès de l'Institut.
   d. Les membres votants qui ne seront pas présents lors de la réunion régionale tenue lors du congrès de l'Institut pourront voter par anticipation pour jusqu'à trois candidats, par un courriel adressé au directeur de scrutin. Les votes par anticipation devront être reçus avant l'ouverture du congrès de l'Institut.
   e. Il n'y aura pas de disposition pour voter par procuration.
   f. Chaque membre votant présent à la réunion régionale pourra voter pour jusqu'à trois candidats. Le directeur de scrutin totalisera les votes reçus par anticipation et lors de la réunion. Les trois candidats qui auront reçu le plus grand nombre de votes seront déclarés élus. En cas de vote à égalité, les membres votants présents à la réunion prendront part à un autre vote pour déterminer lequel des candidats à égalité sera élu.
   g. À la suite de l'élection des trois directeurs, il y aura un autre vote des membres votants présents pour élire le vice-président régional parmi les directeurs.
   h. Tout poste laissé vacant entre les réunions régionales en raison du décès, de la démission ou du départ à la retraite d'un directeur sera comblé lors de la prochaine réunion régionale. Le mandat d'un directeur élu en vertu de ce sous-paragraphe n'excédera pas la durée du mandat des autres directeurs.
8. Un directeur démissionnera de son poste de directeur s'il n'occupe plus la fonction d'Ombudsman.
9. Les directeurs pourront émettre des règlements nécessaires au bon fonctionnement de la Région. Cependant, ces règlements devront être en accord avec tout règlement précédent ou tout statut de l'Institut.
10. Les membres pourront par vote majoritaire, et par écrit, modifier, amender ou compléter ces règlements en tout temps, et de temps en temps.
    Approuvé le 30 septembre 2009.

LIVRES

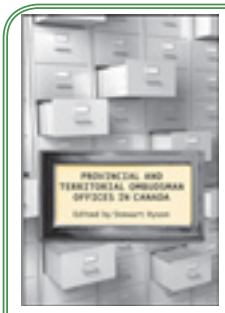


***Conducting Administrative, Oversight and Ombudsman Investigations* par Gareth Jones**

Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman de l'Ontario (EISO), a écrit un ouvrage sur les enquêtes, publié par Canada Law Book.

Ce livre est la ressource principale de notre cours de formation Sharpening Your Teeth, donné par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. On y trouve un chapitre consacré aux enquêtes systémiques, avec comme exemple le cas de Robert Dziekanski, décédé de décharges de Taser.

À voir, avec la table des matières au complet, sur le site Web de l'éditeur :
www.canadalawbook.com.



***Provincial and Territorial Ombudsman Offices in Canada* par Stewart Hyson**

Au Canada, 10 ombudsmen provinciaux et territoriaux sont en place, chacun ayant pour mandat de surveiller l'ensemble de la fonction publique dans sa région.

Dans ce recueil, les contributeurs décrivent et évaluent la performance des 10 bureaux d'ombudsman à la lumière de leurs fonctions multiples et évolutives.

Stewart Hyson est chargé d'enseignement au département d'histoire et de politique à l'Université du Nouveau-Brunswick, à Saint-Jean. Brunswick, Saint John.

Site Web de l'éditeur
www.utppublishing.com.

Pour soumettre tout article de nouvelles ou tout renseignement pour le prochain numéro de notre bulletin, adressez-vous à la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO, à :
wray@ombudsman.on.ca

Liste des contacts

ORGANISMES MEMBRES

Mr. William Angrick
Citizens' Aide Ombudsman of Iowa
Ola Babcock Miller Building.
112 East Grand Ave.
Des Moines IA, 50319-0231, United States
(519) 281-3592
william.angrick@legis.state.ia.us
www.legis.state.ia.us/ombudsman

Mr. Dwight Bishop
Ombudsman of Nova Scotia
P.O. Box 2152
700-5670 Spring Garden Rd.
Halifax NS, B3J 3B7 Canada
(902) 424-6780
bishopdl@gov.ns.ca
www.gov.ns.ca/ombu

Mr. Gord Button
Ombudsman of Alberta
2800-10303 Jasper Ave NW
Edmonton AB, T5J 5C3 Canada
(780) 427-2756
gord.button@ombudsman.ab.ca
www.ombudsman.ab.ca

Ms. Kim Carter
Ombudsperson of British Columbia
P.O. Box 9039 Stn. Prov Gov
2nd Flr - 756 Fort St.
Victoria BC, V8W 9A5 Canada
(250) 387-5855
kcarter@ombudsman.bc.ca
www.ombudsman.bc.ca

Ms. Fiona Crean
Ombudsman for the City of Toronto
Main Flr - 112 Elizabeth St.
Toronto ON, M5G 1P5 Canada
(416) 392-7061
fcrean@toronto.ca
www.ombudstoronto.ca

Mr. Kevin Fenwick
Ombudsman of Saskatchewan
150-2401 Saskatchewan Dr.
Regina SK, S4P 4HB Canada
(306) 787-6211
kfenwick@ombudsman.sk.ca
www.ombudsman.sk.ca

Mr. Barry Fleming
Citizen's Representative of Newfoundland and Labrador
P.O. Box 8400
4th Flr - Beothuk Bldg. 20 Crosbie Place
St. John's NL, A1B 3N7 Canada
(709) 729-7647
bradleymoss@gov.nl.ca
www.citizensrep.nl.ca

M. Graham Fraser
Commissariat aux langues officielles
3e étage
344 rue Slater
Ottawa ON, K1A 0T8
(613) 996-6368
comm@ocol-clo.gc.ca
www.ocol-clo.gc.ca

Ms. Irene Hamilton
Ombudsman of Manitoba
750-500 Portage Ave.
Winnipeg MB, R3C 3X1
(204) 982-9130
ihamilton@ombudsman.mb.ca
www.ombudsman.mb.ca

M. André Marin
Ombudsman de l'Ontario
483 rue Bay
10e étage - Tour Sud
Toronto ON, M5G 2C9
(416) 586-3300
amarin@ombudsman.on.ca
www.ombudsman.on.ca

Mr. Robin Matsunaga
Ombudsman of Hawaii
4th Flr - 465 South King St.
Honolulu HI, 96813 United States
(808) 587-0770
robin.matsunaga@ombudsman.hawaii.gov
www.ombudsman.hawaii.gov/

Doyen David Percy
Trésorier de l'IIO Canada
University of Alberta Law Center Room 487
Edmonton AB, T6G 2H5 Canada
(780) 492-5590
dpercy@law.ualberta.ca
www.law.ualberta.ca

M. Bernard Richard
Ombudsman du Nouveau-Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton NB, E3B 5H1 Canada
(560) 453-2789
Bernard.Richard2@gnb.ca
www.gnb.ca/0073/index-e.asp

Mme Raymonde Saint-Germain
La Protectrice du citoyen
525 boul. René-Lévesque E.
Bureau 1.25
Québec QC, G1R 5Y4
(418) 643-2688
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
www.protecteurducitoyen.qc.ca

M. Howard Sapers
Bureau de l'enquêteur correctionnel
P.O. Box 3421 Station D
Ottawa ON K1P 6L4
(613) 990-2692
Howard.Sapers@oci-bec.gc.ca
www.oci-bec.gc.ca

Ms. Diane Welborn
Ombudsman of Joint Office of Citizen Complaints
208-15 East Fouth St.
Dayton OH, 45402 United States
(937) 223-4613
welborn@dayton-ombudsman.org
www.dayton-ombudsman.org

Si vous êtes membre de la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO et si souhaitez que vos coordonnées soient incluses, mises à jour ou supprimées, envoyez un courriel à : snicholson@ombudsman.on.ca

Liste des contacts

PARTICULIERS MEMBRES

Dr. Najmul Abedin
4346 Monticello Trace
Adams TN, 37010-9036 United States
(931) 368-1090
AbedinN@apsu.edu

Mme Suzanne Belson
4999 Earnscliffe Ave.
Montreal QC, H3X 2P4 Canada
(514) 489-4482
sbelson@videotron.ca

Ms. Nora Farrell
Ombudsperson at Ryerson University
OAK 215/216 (Oakham House)
63 Gould St.
Toronto ON, M5B 1E9 Canada
(416) 979-5000 x 7451
nfarrell@ryerson.ca
www.ryerson.ca/ombuds

Mr. Duncan C. Fowler
Fowler Consulting
110 Mills Woods Trail
Buffalo MN, 55313-2007 United States
(763) 684-4838
DuncFowler@gmail.com

Dr. Frank Fowlie DCR
Ombudsman of The Internet Corporation
for Assigned Names and Numbers
330 - 4676 Admiralty Way
Marina del Rey CA, 90292 United States
(310) 823-9358
icann@icann.org
www.icann.org/ombudsman

Mr. Dean Gottehrer
P.O. Box 8485
Santa Cruz CA, 95061-8485 United States
deang@cruzio.com

Ms. Tracy-Anne McPhee
Ombudsman of Yukon
P.O. Box 2703
Whitehorse YT Y1A 2C6
(867) 667-8468
email.ombudsman@ombudsman.yk.ca
www.ombudsman.yk.ca

Mr. Michael P. Mills
Ombudsman of Portland Oregon
Rm 140-1221 SW 4th Ave.
Portland OR, 97204-1900 United States
(503) 823-0144
Ombudsman@ci.portland.or.us
www.portlandonline.com/auditor/index.cfm

Prof. Linda Reif
University of Alberta, Faculty of Law
Rm. 417, Faculty of Law
Edmonton AB, T6G 2H5 Canada
(780) 492-2800
lrief@law.ualberta.ca
www.law.ualberta.ca

Mr. Patrick Shannahan
Ombudsman-citizens' Aide of Arizona
209-3737 N. 7th St.
Phoenix AZ, 85014 United States
(602) 277-7292
pshannahan@azoca.gov
www.azleg.gov/ombudsman/default.asp

MEMBRES NON-VOTANTS

Mme Christiane Ouimet
Intégrité du secteur public Canada
7e étage - 60 rue Queen
Ottawa ON K1P 5Y7
(613) 941-6536
leduc.carole@psic-ispc.gc.ca
www.psic-ispc.gc.ca

BIBLIOTHÈQUES MEMBRES

Ms. Shyama Agrawal
J. Michael Gooson Law Library
Duke Univeristy School of Law
Acq/Serials Deptartment
Science Drive & Towerview Road
Box 90361
Durham NC, 27708-0361
agrawal@law.duke.edu

M. Luc Chabot
Commissariat aux langues officielles
Bibliothèque
Bureau 305 - 344 rue Slater
Ottawa ON, K1A 0T8 Canada
luc.chabot@ocol-clo.gc.ca

Ms. Sandra E. Perry
Legislature Library, Edmonton
216 Legislature Building
10800 97th Ave.
Edmonton AB, T5K 2B6 Canada
sandra.perry@assembly.ab.ca

Si vous êtes membre de la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO et si souhaitez que vos coordonnées soient incluses, mises à jour ou supprimées, envoyez un courriel à : snicholson@ombudsman.on.ca