



Principes clés pour garantir l'efficacité des ombudsmans parlementaires au Canada

Qu'est-ce qu'un ombudsman parlementaire?

Au cours des 60 dernières années, les provinces et territoires du Canada ont mis en place des bureaux indépendants, relevant directement de leur assemblée législative ou de leur parlement provincial, qui sont chargés de recevoir et d'examiner les plaintes du public concernant les services gouvernementaux et les droits de leurs citoyens¹. Bien que les personnes nommées à ces fonctions importantes puissent porter des noms différents², elles sont généralement désignées sous le nom d'ombudsman parlementaire.

Quelle est l'importance de l'ombudsman parlementaire?

Le travail d'un ombudsman consiste à s'assurer que les organismes gouvernementaux respectent leurs propres règles, traitent les citoyens de manière équitable et respectent leurs droits. L'ombudsman est expert en matière de résolution de conflits, mais s'efforce surtout de trouver des solutions pratiques aux problèmes qui opposent une partie plaignante et une organisation publique. Pour bien faire son travail, il doit être objectif et libre de toute influence extérieure ou de tout parti pris.

L'ombudsman doit aider tout le monde, y compris les organisations gouvernementales sur lesquelles il enquête. En mettant en lumière des situations qui pourraient autrement passer inaperçues, l'ombudsman évite qu'un problème ne s'aggrave et ne devienne plus coûteux à résoudre par la suite. C'est pourquoi l'ombudsman joue un rôle important en protégeant l'intérêt public, en aidant les organisations gouvernementales à s'améliorer et en contribuant à renforcer la confiance du public dans ses institutions démocratiques.

Une institution protégée par des conventions internationales

Il y a des ombudsmans parlementaires non seulement au Canada, mais aussi dans de nombreux autres pays, sur presque tous les continents. En fait, les institutions des

¹ Année de création des bureaux d'ombudsman des provinces et territoires, en ordre chronologique : Alberta (1967), Nouveau-Brunswick (1967), Québec (1968), Manitoba (1970), Nouvelle-Écosse (1971), Saskatchewan (1973), Ontario (1975), Colombie-Britannique (1979), Yukon (1996), Terre-Neuve-et-Labrador (2002), Territoires du Nord-Ouest (2019), Île-du-Prince-Édouard (2022). Seul le Nunavut ne s'est pas doté d'un ombudsman parlementaire.

² Au Canada, un ombudsman peut également être appelé ombud ou ombuds, « ombudsperson » (pour utiliser un langage neutre), « citizen representative » (représentant du citoyen) ou protecteur du citoyen.

ombudsmans et médiateurs (comme on les appelle au niveau international) sont reconnus comme jouant un rôle si fondamental dans la société que des organismes étatiques internationaux tels que l'Assemblée générale des Nations Unies et la Commission européenne pour la démocratie par le droit (un groupe consultatif du Conseil de l'Europe dont le Canada est membre) ont adopté des principes et des résolutions visant à protéger les institutions des ombudsmans dans le monde entier. Ces principes ont été développés en fonction du travail lié à l'ombudsman, bien que certaines institutions des ombudsmans accomplissent aussi des rôles multiples³.

Les Principes de Venise

En 2019, la Commission européenne a adopté les *Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur*. Ce document établit une norme internationale pour définir, promouvoir et protéger le rôle de l'institution du médiateur dans le renforcement de la démocratie et la promotion des droits fondamentaux.

La résolution des Nations Unies

L'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies (ONU) a adopté pour la première fois 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* en 2019, la version la plus récente ayant été adoptée en 2024. La résolution de l'ONU admet les Principes de Venise en reconnaissant l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité comme des éléments clés essentiels pour garantir l'efficacité de l'institution des ombudsmans.

Principes clés pour garantir l'efficacité de l'institution d'ombudsman au Canada

Le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) endosse les principes internationalement reconnus qui sont essentiels à la création et au maintien d'une institution d'ombudsman efficace. Le CCOP s'engage à promouvoir et à faire respecter ces principes au sein de ses propres administrations.

Les principes clés qui garantissent l'efficacité de l'institution d'ombudsman au Canada se résument comme suit :

³ Au Canada, certains ombudsmans sont aussi responsables des divulgations faites dans l'intérêt public, de la surveillance par rapport au droit à l'information et à la protection de la vie privée, ou d'autres responsabilités qui lui sont conférées par leurs assemblées législatives respectives. Au niveau international, certains ombudsmans agissent à titre de commission des droits de la personne pour leurs états.

1. Indépendance et autonomie

- Les bureaux de l'ombudsman doivent être indépendants et protégés par la loi. Ils doivent rendre compte à l'assemblée législative, et non à un ministre ou à un ministère.
- Les ombudsmans ne doivent pas prendre part à des activités politiques ou administratives susceptibles de nuire à leur impartialité.
- Les gouvernements doivent respecter l'indépendance de l'ombudsman et ne pas s'ingérer dans son travail.
- Les bureaux de l'ombudsman ne doivent pas être fermés ou affaiblis par des décisions gouvernementales.
- Le personnel de l'ombudsman doit être libre de toute influence extérieure et autorisé à prendre ses propres décisions sur la manière d'effectuer son travail.
- Son travail doit être guidé par son mandat établi par la loi et l'utilisation responsable des fonds publics.
- Le bureau doit disposer de suffisamment de personnel et de souplesse pour bien faire son travail.
- L'ombudsman doit pouvoir recruter son propre personnel et faire appel à des experts au besoin.
- Les enquêtes de l'ombudsman sont confidentielles et protégées par la loi. Le personnel ne peut être contraint de témoigner de ce qu'il apprend au cours d'une enquête.
- L'ombudsman et son personnel doivent être protégés contre les poursuites judiciaires pour des mesures prises dans le cadre de leurs fonctions officielles, même après leur départ.
- Les budgets des ombudsmans doivent être stables et adéquats, afin qu'ils puissent accomplir leur travail de manière indépendante et efficace.
- Le bureau de l'ombudsman ne peut être touché par des compressions budgétaires que si elles visent également toutes les institutions gouvernementales, et l'ombudsman doit prendre part à la planification du budget.
- Les audits financiers ne devraient servir qu'à vérifier si l'argent a été dépensé légalement, et non la manière dont l'ombudsman a choisi de s'acquitter de son mandat.

2. Nomination et inamovibilité

- L'ombudsman doit être choisi dans le cadre d'une procédure publique et équitable fondée sur le mérite.
- La personne sélectionnée doit faire preuve d'une grande éthique, d'intégrité et d'une expérience professionnelle adéquate.
- Elle occupe un poste de haut niveau et doit être rémunérée à la hauteur de ses responsabilités.
- Les ombudsmans devraient être nommés pour une période d'au moins cinq ans, avec l'appui de l'assemblée législative.
- Ils ne peuvent être démis de leurs fonctions que pour des raisons graves, dans le cadre d'une procédure transparente et légale, et par un vote à une large majorité.

3. Mandat

- Le rôle de l'ombudsman consiste notamment à prévenir et à corriger une mauvaise administration, à promouvoir l'équité et à protéger les droits des citoyens.
- Le bureau doit être ouvert et accessible à tous, y compris aux organisations, et le recours à ses services doit être gratuit.
- Le terme « mauvaise administration » doit être interprété au sens large de manière à couvrir les injustices ou les problèmes qui touchent toute charge ou tout service financé par des fonds publics.
- Les ombudsmans devraient être en mesure de choisir les plaintes à examiner et d'entreprendre des enquêtes de leur propre initiative.
- Ils doivent travailler de manière équitable, confidentielle et respectueuse.
- Les enquêtes doivent être impartiales et exemptes de conflits d'intérêts.
- Les ombudsmans devraient sensibiliser le public à leur travail, en particulier les personnes vulnérables ou marginalisées.
- Ils devraient collaborer avec d'autres organisations d'ombudsmans au Canada et dans le monde pour apprendre et s'améliorer.

4. Pouvoirs d'enquête

- L'ombudsman doit pouvoir demander l'aide de toute personne susceptible de détenir des renseignements utiles à une enquête.
- Il doit avoir un accès légal aux documents, aux données ou au matériel, même s'ils sont habituellement confidentiels.
- Il devrait pouvoir visiter les bâtiments gouvernementaux et s'entretenir directement avec les gens, y compris les personnes en détention.
- Les fonctionnaires doivent répondre aux recommandations de l'ombudsman dans un délai raisonnable.
- L'ombudsman peut faire des recommandations à tout organisme public relevant de sa compétence.

5. Transparence

- L'ombudsman doit rendre des comptes à l'assemblée législative au moins une fois par année.
- Si les fonctionnaires ne donnent pas suite à ses recommandations, l'ombudsman doit en informer l'assemblée législative.
- L'ombudsman peut également signaler tout enjeu qu'il juge important.
- Les rapports d'enquête doivent être rendus publics, à moins que leur confidentialité ne soit nécessaire pour des raisons d'équité.
- Les autorités gouvernementales doivent étudier les rapports de l'ombudsman et y répondre.

6. Responsabilité

- Même si l'ombudsman est indépendant, il doit respecter les règles financières et les normes de transparence de sa province ou de son territoire.

7. Interprétation

- Ces principes visent à soutenir et à renforcer les bureaux de l'ombudsman et à garantir qu'ils puissent continuer de protéger le public et d'améliorer les services publics.

Déclaration approuvée par les membres
du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires,
réunis à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
le 18 juin 2025