



ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET  
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

# Lettre d'information de l'AOMF

*Cette lettre d'information est la vôtre. Elle ne vaudra que par les informations que vous communiquerez et que vous souhaitez partager. Nous comptons sur vous tous pour la faire vivre et pour renforcer ainsi la solidarité qui doit nous unir.*

Numéro 18 - juin 2012

## Numéro spécial - Recueil de doctrine

### Dans ce numéro

#### Actualités de l'AOMF

- 1 9<sup>e</sup> formation de l'AOMF à Rabat du 22 au 24 mai 2012
- 2 Réunion de la Commission politique de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie
- 3 Lancement de l'appel à projet
- 4 L'examen périodique universel

#### Actualités des membres

- 5 Remise du rapport annuel 2011 des médiateurs fédéraux belges
- 6 En France, le Défenseur des droits a remis son premier rapport annuel

#### Présentation du recueil de doctrine

#### Cas pratiques ou Cas écoles

- 7 Mali
- 8 Albanie
- 9 Québec
- 10 Madagascar
- 11 France

#### Actualités de l'AOMF

1. 9<sup>e</sup> formation de l'AOMF à Rabat du 22 au 24 mai 2012  
« Médiateurs et Ombudsmans : comment se faire connaître auprès des citoyens et administrations »

L'AOMF a organisé sa neuvième formation au Centre de Rabat grâce à l'institution du Médiateur du Maroc, du 22 au 24 mai. Le thème général de la formation est « Médiateurs et Ombudsmans : comment se faire connaître auprès des citoyens et administrations ». Ont été présentées : les bonnes pratiques des institutions dans les pays où la communication est principalement orale, l'utilisation des nouvelles technologies, de la presse et télévision, ainsi que la politique de proximité des Médiateurs et leurs relations avec la société civile. Par ailleurs, la communication de l'association a également été discutée et un tutoriel d'utilisation du Recueil de doctrine a été présenté.

#### Programme de la 9<sup>ème</sup> formation de l'AOMF

2. Réunion de la Commission politique de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie

16 mars 2012, Lomé

Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso et membre du Conseil d'administration de l'AOMF a représenté l'Association lors de la réunion de la Commission politique de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (APF) qui s'est tenue à Lomé, du 13 au 16 mars 2012.

Mme TRAORE a ainsi présenté l'AOMF à l'occasion de la discussion sur le rapport « l'institution de l'ombudsman dans l'espace francophone : un rôle clé en faveur du renforcement de l'Etat de droit » de monsieur Henri-François Gautrin.

[Lire le rapport de la réunion](#)

### 3. Lancement de l'appel à projets

A la suite de la dernière réunion de Bureau de l'AOMF, le Bureau a décidé de mettre en place un "appel à projets" pour financer des projets bilatéraux, multilatéraux, ou de soutien à des institutions justifiant de besoins particuliers, allant dans le sens des valeurs et objectifs de l'association: promotion des institutions d'Ombudsmans, diffusion de l'information sur les institutions, recueil d'informations...

[En savoir plus...](#)

### 4. L'examen périodique universel

Des informations sur l'examen périodique universel ont été postées sur le site internet de l'AOMF : mécanisme central du Conseil des Droits de l'Homme, l'EPU consiste à passer en revue, tous les 4,5 ans, les réalisations de l'ensemble des 192 Etats membres de l'ONU dans le domaine des droits de l'Homme.

L'enjeu est important pour les Ombudsmans, qui ont diverses possibilités de participer et d'influer sur le processus de l'EPU. Les Ombudsmans accrédités « A » par le CIC peuvent ainsi :

- Participer à l'élaboration du rapport national
- Soumettre des informations qui seront utilisées lors de l'examen
- Prendre la parole en session plénière du Conseil des droits de l'Homme
- Contribuer au suivi de la mise en œuvre des recommandations.

**Les Ombudsmans non accrédités par l'ONU peuvent toutefois également contribuer** au suivi de la mise en œuvre des recommandations dans le cadre de leurs compétences de promotion et de protection des droits de l'Homme.

[En savoir plus...](#)

### Actualités des membres

---

### 5. Remise du rapport annuel 2011 des médiateurs fédéraux belges



Les médiateurs fédéraux, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, ont remis leur rapport annuel au Président de la Chambre des représentants ce 26 mars 2012.

Les citoyens attendent de l'administration qu'elle fasse preuve d'une véritable culture de service. L'administration ne doit pas seulement exécuter ses tâches du mieux qu'elle peut, elle doit anticiper d'éventuels problèmes ou retards et lorsqu'ils surviennent, tout mettre en œuvre pour les corriger sans attendre que le citoyen se tourne vers elle. En particulier, chaque administration doit disposer d'un service interne de plaintes accessible et efficace. Les autres préoccupations majeures des citoyens concernent une panoplie de prestations : qu'il s'agisse de remboursement d'impôts, de versement d'allocations sociales, d'immatriculation d'un véhicule, de contrôle technique, de visa ou d'autorisation de séjour, les citoyens ont droit à une application correcte et loyale de la réglementation. Enfin, chaque enfant doit être pleinement pris en considération dans les décisions qui le touchent.

En 2011, le Médiateur fédéral a ouvert 7 700 nouveaux dossiers. Il a adressé 10 recommandations à l'administration et il en soumet 3 au Parlement.

Lisez le [Rapport annuel 2011](#) et [la farde de presse](#).

## 6. Le Défenseur des droits de la République française a remis son premier rapport annuel



L'institution du Défenseur des droits vient de célébrer son premier anniversaire. A cette occasion, Dominique Baudis a remis au Président de la République, François HOLLANDE, le rapport d'activité du Défenseur des droits pour l'année 2011. Ce document trace un bilan complet de l'action du Défenseur au cours des douze derniers mois. Il explique le travail mené en reprenant, avec des pouvoirs et des missions élargis, l'ensemble des actions du Médiateur de la République, du Défenseur des Enfants, de la Halde et de la Commission nationale de Déontologie de la Sécurité.

Au cours de cette année particulière, les services du Défenseur ont instruit près de 100 000 cas dont ils ont été saisis. Pour 2012, l'ambition de l'institution demeure de défendre les droits et les libertés individuelles de tous les citoyens.

[Consultez le Rapport annuel](#).

## Présentation du recueil de doctrine

### RECUEIL DE LA DOCTRINE DE L'OMBUDSMAN

Dans le cadre de la Neuvième Session de Formation des collaborateurs des Médiateurs Membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (« AOMF ») qui a eue lieu à Rabat au Maroc les 22-24 mai dernier, nous avons constaté que le [site de l'AOMF](#) n'est toujours pas consulté par les pays membres.

Comme le [Recueil de la doctrine de l'Ombudsman](#) est disponible à partir d'un onglet sur ce site, force est de constater que l'outil n'est pas encore utilisé à son plein potentiel depuis sa mise en ligne à la suite du congrès du 16-18 novembre 2011 au Luxembourg.

### COMMENT ACCÉDER AU RECUEIL ?

- ✓ Allez sur le site de l'AOMF :  
<http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/>
- ✓ Cliquez sur l'onglet Recueil de la doctrine sur la page d'accueil du site de l'AOMF en bas à droite (voir encerclé rouge dans la photo ci-dessous)

✓ Vous pouvez aussi accéder directement au site du Recueil de la doctrine via l'adresse suivante : <http://recueil.aomf-ombudsmans-francophonie.org/>

## LES DEUX COMPOSANTES DU RECUEIL

Le Recueil de doctrine est un outil de référence permettant de partager et de comparer nos méthodes de travail, nos solutions et nos bonnes pratiques. C'est une base de données facile d'accès qui est composée de deux parties :

### ➤ 1<sup>ère</sup> PARTIE : FICHES GÉNÉRALES

Il s'agit du questionnaire que la majorité d'entre vous avez complété. Récemment, nous avons reçu les contributions de plusieurs nouveaux participants : Albanie, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée, Madagascar, Mali, Sénégal.

Ces fiches présentent les caractéristiques déterminantes de chaque institution. Elles sont basées sur le questionnaire général transmis aux institutions, qu'il est possible de consulter et compléter directement sur le [site du Recueil](#).

Ces fiches présentent :

- Le contexte légal et politique dans lequel œuvrent les institutions (Section 2)
- Le mode de constitution (Section 3)
- Les principales missions, modes d'action et meilleures pratiques (Section 4).

Vous pouvez compléter le questionnaire interactif, disponible sur le [site du Recueil](#), en tout temps. Il est aussi possible d'envoyer le questionnaire directement à partir du site (voir encerclé rouge dans l'image ci-dessous).

Le **Recueil de la doctrine de l'Ombudsman** est un outil de référence permettant de partager et de comparer les méthodes de travail, les solutions et les bonnes pratiques développées par les ombudsmans et les institutions de médiation, et ayant permis d'assurer le respect des droits des citoyens, d'améliorer les prestations assurées par les services publics ainsi que la bonne gouvernance démocratique des administrations publiques.

Le **Recueil de la doctrine de l'Ombudsman** vise à soutenir la mission des ombudsmans et des institutions de médiation, à contribuer à leur formation et à améliorer la qualité de leur travail. Il permet également de mettre en exergue le rôle innovateur que jouent ces institutions dans la consolidation de l'Etat de droit et dans l'amélioration des services publics dans l'intérêt des citoyens.



Le **Recueil** est composé de deux parties:

Une première partie comprenant des **Fiches générales** **FG**

Ces fiches ont été remplies par chaque institution participante et visent à présenter leur contexte légal et politique (Section 2), leur mode de constitution (Section 3), leurs principales missions, leurs modes d'action et les meilleures pratiques (Section 4). Il est possible de comparer les réponses données par plusieurs institutions en utilisant l'onglet « **Rapport comparatif** ».

La deuxième partie comprend les **Cas écoles** **CE**

Ces fiches présentent des situations concrètes d'action ou d'intervention d'un ombudsman ou d'une institution de médiation. Ces cas écoles sont classés par « **Domaine d'intervention** ». Il est également possible d'effectuer des recherches parmi ces cas, en fonction du « **Type de problématique** » et du « **Type d'intervention** ».

[Le questionnaire général peut être consulté ici](#)

## ➤ 2<sup>e</sup> PARTIE : CAS ÉCOLES

Il y a présentement 207 cas écoles dans le Recueil.

Ils résument des situations concrètes d'action ou d'intervention de nos institutions ayant permis de développer un mode d'action ou une solution intéressante. Ce sont les « bons coups » de nos institutions. Ils permettent aux pays membres de s'inspirer de ce qui est fait ailleurs en termes de recommandations à l'administration. Ces cas école sont classés par « **Domaine d'intervention** ». Il est également possible d'effectuer des recherches parmi ces cas, en fonction du « **Type de problématique** » et du « **Type d'intervention** ».

## INTÉRÊT DU RECUEIL

### ➤ Potentiel d'analyse comparative

Le Recueil permet aux institutions de se comparer entre elles, dans une perspective d'amélioration. Évidemment, le potentiel de recherche comparative deviendra plus évident avec le temps et une participation active des membres.

### ➤ Moteur de recherche

Obtenir des exemples concrets de résultats de notre action

## EXEMPLES DE RAPPORTS COMPARATIFS À PARTIR DES FICHES GÉNÉRALES

Comme vous le savez, les fiches générales contiennent l'information suivante :

- Contexte légal et politique dans lequel œuvrent les institutions (Section 2)
- Mode de constitution (Section 3)
- Principales missions, modes d'action et meilleures pratiques (Section 4).

À partir du Recueil, nous pouvons comparer les réponses données par les institutions participantes en utilisant l'onglet « **Rapport comparatif** ». (Voir image ci-dessous)

Ces comparaisons entre les différents membres peuvent être effectuées en 5 étapes simples :

1. Sélectionnez le bouton radio « Fiches générales »
2. Sélectionnez la section où se trouve la question qui sera comparée
3. Sélectionnez la question à comparer
4. Choisissez une ou des institutions à comparer
5. Cliquez sur le bouton « rechercher », les résultats apparaîtront plus bas sur la même page.

#### EXEMPLE 1 : Comparer le mode de constitution des institutions participantes

➤ **Comment faire :**

- On consulte le questionnaire et on constate que le « mode de constitution » est la Question 2 (« Acte de création ») de la Section 3 (« mode de constitution »)
- On suit ensuite les 5 étapes décrites ci-haut :
  - On sélectionne le bouton radio « Fiches générales »
  - On sélectionne la Section 3
  - On sélectionne la Question 2
  - On choisit une ou des institutions à comparer
  - On clique sur le bouton « rechercher », les résultats apparaîtront plus bas sur la même page

➤ **Constats :**

- La majorité des membres européens et américains ont été créés par une loi
- Environ le quart des pays membres sont inscrits dans la Constitution de leur pays, dont la majorité sont des pays membres africains
- 25% des membres ont été institués par moyen autre que la Constitution, une loi ou un décret

#### EXEMPLE 2 : Voir si les institutions ont un pouvoir d'initiative

➤ **Comment faire ?**

- On consulte le questionnaire et on constate que le « mode de constitution » est la Question 17 (« Votre institution est-elle habilitée à formuler des propositions et suggestions aux pouvoirs publics de sa propre initiative? ») de la Section 4 (« Principales missions, modes d'action et meilleures pratiques »)
- On suit ensuite les 5 étapes simples décrites ci-haut.

➤ **Constat :**

- La majorité des membres participants ont un pouvoir d'initiative (environ 80%).

#### EXEMPLE 3 : Comparer nos bonnes pratiques

➤ **Comment faire ?**

- La Question 23 de la Section 4 se lit comme suit : « Quelles sont les *bonnes pratiques* que votre institution a adoptées dans l'examen des plaintes et réclamations dont elle est saisie? »
- On choisit cette question et la section 4 et on appuie sur l'onglet « rapport comparatif ». Les résultats apparaîtront en bas de la page.

➤ **Constats en matière de bonnes pratiques :**

- Bulgarie: Veille médiatique
- Burkina Faso: Information au citoyen
- Le Protecteur du citoyen: Veille parlementaire systématique
- Sénégal : Réunions mixtes trimestrielles avec les administrations

#### AUTRES FONCTIONS DE L'ONGLET « RAPPORT COMPARATIF »

S'inspirer de ce qui existe déjà pour :

- Rédiger nos rapports spéciaux ou développer notre plan de communication
- Produire des tableaux de résultats (afin de connaître, par exemple, les champs de compétence de chacun)

## EXEMPLES DE RAPPORTS DE RECHERCHE COMPARATIVE À PARTIR DES CAS ÉCOLES

### ➤ Objectifs:

- Mieux connaître les interventions des institutions et leur expertise respective
- S'inspirer des recommandations effectuées lors de situations problématiques similaires

### ➤ Diverses possibilités de consultation :

- Recherche par mots clés
- Recherche par domaines d'intervention
- Recherche par types de problématiques
- Recherche par types d'interventions

### ➤ Rechercher de l'information sur les interventions des membres en 5 étapes simples :

1. Inscrivez un ou des mots clés pour préciser la recherche (si désiré).
2. Cochez la case « Cas écoles »
3. Sélectionnez le domaine d'intervention, l'institution, le type de problématique et d'intervention pour lesquels vous désirez obtenir de l'information
4. Cliquez sur le bouton « rechercher », les résultats apparaîtront plus bas sur la même page

The screenshot shows a search interface with two tabs: 'RECHERCHE' (highlighted with a red circle) and 'RAPPORT COMPARATIF'. Below the tabs is a search box containing the text 'foncier' (circled in red). To the right of the search box are four dropdown menus: 'Tous les domaines d'intervention', 'Toutes les institutions', 'Tous les types de problématiques', and 'Tous les types d'interventions'. Below these are two checkboxes: 'Fiches FG Générales' (unchecked) and 'Cas CE écoles' (checked, circled in red). A red 'Rechercher' button is located on the right side of the interface.

## RECHERCHE PAR MOTS CLÉS

- Afin de trouver des cas écoles sur des problématiques spécifiques  
Exemples : problématiques en matière de litiges fonciers (Expropriation), en matière de détention (Isolement)...

## RECHERCHE PAR DOMAINES D'INTERVENTION

- Afin de dégager l'expertise particulière des membres et s'inspirer de leurs recommandations

Exemples :

- Litiges fonciers
  - Sénégal (Cas 2, 4 et 11)
  - Nouveau-Brunswick, Canada (Cas 12)
- Pensions de vieillesse ou de retraite
  - Belgique/Service fédéral de médiation pour les Pensions (Cas 1 à 7)
  - Madagascar (Cas 1 et 5)
  - Sénégal (Cas 1 et 6)



PAYS / INSTITUTIONS	DOMAINES D'INTERVENTION	GRANDS DOCUMENTS
<b>Administration de la justice et des tribunaux</b> Exécution des jugements	<b>Impôts et taxes</b> Incitatifs fiscaux et subventions	
<b>Culture et activité artistique</b>	<b>Loyers et logements locatifs</b>	
<b>Droit des entreprises et des personnes morales</b>	<b>Protection de la jeunesse et des droits des enfants</b> Éducation Placement des enfants vulnérables	
<b>Droits civils et politiques</b> Documents d'identification Droit de vote Mariage Registre civil	<b>Rentes et indemnités</b> Indemnités pour les accidents de la route Indemnités pour les accidents de travail Pensions de vieillesse ou de retraite	
<b>Droits et services relatifs aux nouveaux arrivants (immigration)</b> Regroupement familial	<b>Respect des droits des personnes privées de liberté (détenus, prisonniers)</b>	
<b>Droits relatifs à la santé et aux services sociaux</b> Services aux personnes handicapées	<b>Sécurité publique</b> Police	
<b>Éducation et aide financière aux études</b>	<b>Territoire, ressources et environnement</b> Agriculture Litiges fonciers Protection de l'environnement	
<b>Emploi et solidarité sociale</b> Aide aux chômeurs Aide de dernier recours Aide de secours après décès Allocations familiales Assurance maladie	<b>Transparence et accès aux documents</b>	
<b>Énergie</b>	<b>Transports</b> Sécurité routière	

## RECHERCHE PAR TYPES DE PROBLÉMATIQUES et/ou PAR TYPES D'INTERVENTIONS

- Exemple : Pour obtenir un portrait des recommandations effectuées en matière de discrimination
- Types de problématiques:
  - Choisir « Discrimination » sous « Assurer les principes de Justice et d'Équité » comme « Types de problématiques »
- Types d'interventions:
  - Choisir « Recommandations effectuées à l'instance administrative » sous « Types d'interventions »

The screenshot shows a search interface with two tabs: 'RECHERCHE' and 'RAPPORT COMPARATIF'. Below the tabs is a search bar labeled 'Saisir un ou des mots clés :'. To the right of the search bar are three dropdown menus. The first is 'Tous les domaines d'intervention', the second is 'Toutes les institutions', and the third is 'Discrimination'. Below these are two more dropdown menus: 'Recommandation à l'instance adm' and 'Rechercher'. There are also some icons and text at the bottom left, including 'Dans :', 'Fiches Générales', and 'Cas écoles'.

## RAPPEL IMPORTANT : TEXTE SYNTHÈSE

Un texte synthèse est présentement en cours de rédaction. Dans un objectif de dégager et d'illustrer les bonnes pratiques des ombudsmans et médiateurs, le texte s'inspirera des cas écoles du Recueil.

Afin d'avoir la chance de faire partie du texte synthèse, faites-nous parvenir, le plus rapidement possible, vos contributions (fiche générale et cas écoles). Sa date de production est prévue pour la fin août 2012.

Par ailleurs, comme le Recueil est construit pour vous, n'hésitez pas à clarifier vos attentes et besoins concernant le développement de cet outil. Nous invitons à envoyer vos commentaires et suggestions à Mme Joëlle McLaughlin à l'adresse suivante : [joelle.mclaughlin@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:joelle.mclaughlin@protecteurducitoyen.qc.ca)



Rappelons que le projet du Recueil de la doctrine est notamment rendu possible grâce à une subvention de l'Organisation Internationale de la Francophonie.



**Bilan des questionnaires et cas écoles reçus (au 1<sup>er</sup> juin 2012)**

Institutions ayant complété le questionnaire	Nombre de cas école soumis
<b>EUROPE</b>	
Albanie	1
Belgique (fédéral)	12
Belgique (Région wallonne)	5
Belgique (Service de médiation pour les Pensions)	7
Bulgarie	14
Défenseur des droits (France)	15
Espagne (Síndic de Greuges de Catalunya)	0
Italie	14
Luxembourg	14
Médiateur de Paris	16
Médiateur européen	9
Moldavie	4
Roumanie	8
<b>Sous-total : 13 /21</b>	<b>119</b>
<b>AFRIQUE</b>	
Bénin	0
Burkina Faso	2
Côte d'Ivoire	0
Île Maurice	0
Madagascar	21
Mali	5
Maroc	8
République Centrafricaine	2
République de Guinée	0
Sénégal	14
<b>Sous-total 10/20</b>	<b>52</b>
<b>AMERIQUE</b>	
Commissaire aux langues	0
Haïti	0
Nouveau Brunswick	14
Protecteur du citoyen	16
Ville de Montréal	6
<b>Sous-total 5/8</b>	<b>36</b>
<b>ASIE-OCEANIE</b>	

Sous-total 0/1	0
Total 28/50	Total 207

## Cas pratiques ou Cas écoles

---

### 5. Mali



#### Le Médiateur de la République : l'Administration dans ses relations avec les usagers

Le Médiateur de la République a noté plusieurs lacunes dans l'application de la Loi régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics. Parmi celles-ci, il y a le peu de réponses écrites aux demandes écrites des usagers, ce qui ne permet pas de documenter les situations problématiques. Lorsque l'Administration répond par écrit, l'information communiquée est partielle, ambiguë et insuffisante, créant ainsi une confusion chez l'utilisateur, qui se traduit souvent par un abandon des démarches par ce dernier. De plus, le non-respect des délais légaux et l'inaction des agents par rapport aux demandes déposées auprès de la mauvaise instance sont choses courantes.

En vue de circonscrire ces problèmes, le Médiateur de la République a recommandé au gouvernement d'édicter un décret afin d'encadrer l'application de la Loi régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics et la mise en place de bureaux d'information et d'orientation, constitués d'employés pouvant guider les usagers dans leurs démarches. Le Médiateur recommande que les demandes écrites soient systématiquement enregistrées et que l'utilisateur reçoive une preuve du dépôt de sa demande. De plus, les services publics doivent indiquer et préciser à l'utilisateur la procédure, les délais et les voies de recours contre l'inactivité des agents publics.

En réponse à ces recommandations, le gouvernement a voté un décret fixant les modalités de la Loi régissant les relations entre l'Administration et les usagers. Toutefois, la Loi n'est pas appliquée de manière adéquate. La méconnaissance de la Loi par les usagers incite à son non-respect.

### 6. Albanie



#### L'Avocat du peuple : la non-discrimination

Les personnes atteintes de paraplégies ou tétraplégies ont déclenché une grève pour revendiquer des changements immédiats à leurs conditions de vie, dont une majoration du montant mensuel d'indemnisation, et pour dénoncer l'augmentation du coût de la vie, notamment le prix du carburant et des trousseaux d'hygiène. À la suite de la couverture médiatique de cette grève, l'Avocat du peuple a, de sa propre initiative, ouvert une enquête sur le sujet. Les représentants de l'Institution ont remarqué la présence de plusieurs femmes parmi les grévistes.

Cette grève a été déclenchée en réaction à la différence de traitement entre les personnes paraplégiques ou tétraplégiques et les personnes aveugles. Plusieurs instructions portent sur les prestations d'indemnités versées aux personnes invalides ou handicapées. Elles prévoient le versement d'un montant mensuel de 9000 leks pour les personnes paraplégiques ou tétraplégiques, et d'un montant de 9500 leks par mois pour leurs gardiens. Les personnes aveugles et leurs gardiens touchent, quant à eux, 10 200 leks par mois.

L'Avocat du peuple a recommandé au Ministère du Travail, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances de modifier la mesure créant cette discrimination de traitement entre les personnes paraplégiques ou tétraplégiques et les personnes aveugles. La recommandation vise à octroyer aux deux catégories de personnes invalides ou handicapées la même indemnité.

À la suite de cette recommandation, le gouvernement a informé l'Avocat du peuple que l'ensemble de la législation touchant les personnes invalides ou handicapées allait être modifié dans le cadre de la ratification de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies.

## 7. Québec

### • Le Protecteur du citoyen : Droits relatif à la santé et aux services sociaux

Une citoyenne, mère d'un jeune adulte présentant un trouble envahissant du développement (TED), conteste le délai de plus d'un an afin de recevoir des services de répit et gardiennage.

En décembre 2007, la citoyenne rencontre un intervenant à l'accueil psychosocial du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) à qui elle demande, pour son fils de 23 ans, un suivi avec un médecin de famille et des activités de jour. Pour ses propres besoins, elle requiert les services de répit et gardiennage.

Après quatre mois d'attente, elle retourne au CSSS pour demander de l'aide de façon urgente puisqu'elle est épuisée et qu'elle doit s'occuper seule de son fils, 24h sur 24. Après une nouvelle évaluation, elle est informée par l'intervenant de l'accueil psychosocial qu'il y aurait un nouveau délai de trois mois pour approuver sa demande de services. Faute de budget, les services sont à nouveau mis en attente pour trois mois supplémentaires. Le délai d'attente s'étale donc sur plus d'un an.

L'enquête du Protecteur du citoyen a permis de cerner certaines anomalies dans le traitement de la demande, dont l'absence de l'opinion professionnelle de l'intervenant sur l'urgence de la situation et le fait que les critères financiers ont constitué un motif de refus.

Le Protecteur du citoyen a recommandé au CSSS d'élaborer de nouveaux critères de priorité en s'assurant de leur conformité avec les orientations ministérielles et d'envoyer une copie de ces critères au Protecteur du citoyen. Enfin, la dernière recommandation porte sur la nécessité d'effectuer un rappel aux intervenants de l'accueil psychosocial d'identifier clairement, dans leurs notes, leur opinion professionnelle sur l'urgence d'intervenir.

Le CSSS a accepté de donner suites aux trois recommandations.

Il est à noter que le TED a récemment fait l'objet d'un [rapport spécial du Protecteur du citoyen](#).

- **Le Protecteur du citoyen : l'assurance maladie**

Une personne ayant subi une fracture cervicale s'est fait opérer par un neurochirurgien dans un hôpital. Ce médecin a procédé à l'installation d'une veste-halo (orthèse post-opératoire). Au préalable, le centre hospitalier avait expliqué à la dame qu'elle devait payer 5 000\$ pour l'installation temporaire de la veste-halo, ce qu'elle avait accepté.

Après avoir acquitté la facture, le couple a quand même regardé de plus près les conditions du régime de santé et il leur a semblé que les coûts auraient dû, normalement, être assumés par l'assurance publique. Comme l'hôpital ne voyait pas les choses sous cet angle, le conjoint a porté plainte au Protecteur du citoyen.

Notre enquête nous a amené à conclure de la même façon. D'abord, il n'existait, pour ce genre d'intervention, aucune autre option qui eut été sans frais. Par ailleurs, dans le cas d'une intervention chirurgicale, il est prévu par règlement que les services assurés au Québec comprennent, entre autres, l'usage des salles d'opération avec tout l'équipement et le matériel nécessaire ainsi que les prothèses et les orthèses médicalement requises et intégrées à l'organisme humain. La veste-halo en est un exemple. Dans ce cas-ci, elle avait bel et bien été prescrite par le neurochirurgien et installée à sa demande.

Le Protecteur du citoyen a demandé au centre hospitalier de rembourser les 5 000 \$, ce qui a été fait.

## 8. Madagascar

### Médiateur de la République, Défenseur du peuple : Détention suspectée d'arbitraire

La famille de Monsieur P a saisi le Médiateur afin qu'il intervienne dans une situation qui lui semblait être une détention arbitraire. Monsieur P a travaillé pour Monsieur L durant quelque temps. Ce dernier est un hôtelier connu des policiers de la localité pour son comportement trouble. Lorsque Monsieur P a démissionné de son emploi, Monsieur L a engagé un nouvel agent, qui, peu de temps après, a été retrouvé sans vie dans la demeure de son employeur.

Dans le cadre de son enquête, la police a tenu compte que de la déclaration de Monsieur L, menant ainsi à l'arrestation et la détention préventive de Monsieur P. La police n'a pas tenu compte des antécédents de Monsieur L. À plusieurs reprises depuis le début de sa détention, monsieur P a formulé des demandes afin qu'une enquête sur le fond se tienne afin de faire toute la lumière sur les événements.

La famille du détenu a saisi le Médiateur pour dénoncer, selon eux, la corruption ayant mené à l'arrestation et la détention de Monsieur P.

Le Médiateur a accepté d'intervenir étant donné que Monsieur est toujours en détention, du lourd passé de Monsieur L et que, lors des événements, Monsieur P ne travaillait plus pour Monsieur L depuis un moment déjà.

Le Médiateur a envoyé une lettre au ministre de la Sécurité intérieure afin de lui demander qu'une Commission rogatoire soit déclenchée comme contre-enquête. Le ministre a assuré qu'il suivait de près cette affaire et que le dossier était judiciarisé.

Le dossier est toujours actif et le Médiateur garde un œil sur celui-ci.

## 9. France

### Défenseur des droits : Les droits de l'enfant

Gabin, 8 ans, et Inès, 5 ans, dont la filiation paternelle n'a pas été établie, ont été confiés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE) et sont hébergés en foyer, car leur mère ne peut pas s'occuper d'eux. Leur grand-mère bénéficie d'un droit de visite et d'hébergement assez élargi qui, pourtant, a été contesté et restreint depuis qu'elle souffre de problèmes de santé.

Cette grand-mère s'adresse alors au Défenseur des droits parce qu'elle aurait beaucoup de difficulté à exercer son droit de visite et d'hébergement. Elle demande un retour à des droits de visite et d'hébergement élargis, souhaitant participer davantage à la vie des enfants.

Les services du Défenseur des droits sont entrés en relation avec ceux de l'ASE. Des contacts étroits ont également été établis entre la grand-mère et le délégué territorial du Défenseur des droits. À la suite de quoi, l'ASE a désigné de nouveaux référents pour les enfants. La grand-mère s'est vu proposer des aménagements dans le but manifeste de trouver un meilleur équilibre entre la nécessité de maintenir des liens familiaux en raison de l'absence de leur mère et l'intérêt des enfants.

Bien que Gabin soit toujours en difficulté, la situation évolue vers une meilleure collaboration avec les services de l'ASE et une meilleure participation de la grand-mère à la vie de ses petits-enfants.