



JOURNÉE DES OMBUDSMANS

Saviez-vous que le 12 octobre 2023 est la Journée internationale des ombudsmans? Cette journée vise à éduquer et sensibiliser la population à l'historique de cette institution, son rôle et ses caractéristiques. Les ombudsmans sont des professionnels de la prévention et du règlement des différends, agissant de façon impartiale et indépendante de l'organisation sur laquelle ils portent un regard. Les ombudsmans travaillent en toute confidentialité pour aider à résoudre les plaintes déposées par les citoyennes et les citoyens. Les bureaux d'ombudsmans veillent à ce que ceux-ci soient traités équitablement par les organismes publics, à promouvoir l'équité et la responsabilité dans l'administration publique et à assurer un contrôle indépendant et impartial des services publics. Dans le cas d'un ombudsman municipal les plaintes qui lui sont soumises sont en lien avec l'administration municipale. Ses services sont gratuits.

Bien que les mandats des différents ombudsmans soient variés, ils ont un objectif commun : défendre les principes de justice et d'équité. Ils partagent également les mêmes caractéristiques soit :

- L'indépendance
- L'impartialité
- La confidentialité
- L'accessibilité

L'ombudsman de Sherbrooke est membre du Forum Canadien des ombudsmans et adhère aux principes de la fonction d'ombudsman prévu dans l'Énoncé des principes éthiques du Forum et aux principes de la fonction d'ombudsman prévu dans l'Énoncé des principes éthiques du Forum https://ombudsmanforum.ca/nonc_des_principes_thiqu.php?set_lang=french et aux principes de Venise [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD\(2019\)005-e&lang=FR](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdf=CDL-AD(2019)005-e&lang=FR) qui sont des normes fondamentales et essentielles reconnues internationalement, et qui énoncent des principes nécessaires à la mise en place d'ombudsmans indépendants et impartiaux.

Comment l'ombudsman de Sherbrooke peut vous aider?

Comme instance de dernier recours, l'ombudsman de Sherbrooke étudie les plaintes après que l'administration municipale ait eu l'occasion de résoudre votre problème. Vous devez d'abord vous adresser à la Ville pour tenter de régler un différend qui vous oppose à celle-ci. Si la réponse ou la résolution est insatisfaisante et que vous croyez avoir été traité injustement et être lésé par cette décision, vous pouvez alors vous adresser à l'ombudsman de Sherbrooke qui analysera votre demande et l'ensemble de la situation pour vous aider à résoudre le différend. Vous pouvez compléter un formulaire en ligne en suivant le lien : <https://ombudsmansherbrooke.ca/formulaire-demande>. Vous pouvez également nous joindre par téléphone au : 819 563-7352, il nous fera plaisir de discuter avec vous ou de vous fixer un rendez-vous pour vous rencontrer.

Nous vous invitons également à consulter notre site web pour plus d'information notamment sur notre rôle et notre mandat. <https://ombudsmansherbrooke.ca/>