



« *Orbis non Sufficit* – Le monde ne suffit pas »

**Allocution
d'André Marin
Ombudsman de l'Ontario
Gala de clôture de l'AIJA**

**Michael Lee-Chin Crystal
Musée royal de l'Ontario, Toronto
25 août 2007**

- 1 C'est un honneur pour moi de m'adresser à vous, ici, ce soir. Le thème de cet événement, « Rien que pour vos yeux », convient tout à fait – il y a quelques semaines, les gens faisaient interminablement la queue pour visiter ce nouvel édifice étonnant, et beaucoup d'entre eux n'ont pas pu entrer pour le voir. C'est donc un privilège d'être ici, à plus d'un titre.
- 2 Pour rester sur votre thème de James Bond ce soir, j'ai décidé d'intituler mon discours « *Orbis non Sufficit* » – les vrais fans reconnaîtront dans ces mots la devise de la famille Bond : l'expression signifie « Le monde ne suffit pas ».
- 3 N'allez surtout pas croire que je me prenne pour James Bond. Je suis tout à fait heureux de mon titre, celui de sixième Ombudsman de l'Ontario – ce qui fait de moi un double-O-Six et non pas un double-O-Sept. Je suis aussi ravi d'être encore assez jeune pour votre association. Et je suis fier d'être avocat – même si de nos jours on pourrait être tenté de dire qu'on est agent secret, étant donné toutes les mauvaises paroles dont on accable les avocats depuis quelque temps au Canada.
- 4 Vous vous demandez peut-être ce qu'un ombudsman a de commun avec un avocat, et vice versa. C'est bien simple. Pas besoin d'être avocat pour être ombudsman, mais c'est un atout. Si vous vous intéressez à la transparence et à la responsabilisation, ou aux droits de la personne et à la démocratie, vous devriez vous intéresser au travail des ombudsmen un peu partout dans le monde.
- 5 Le tout premier ombudsman a été nommé pour surveiller le parlement en Suède en 1809 – c'est-à-dire il y a presque 200 ans. Mais la plupart des bureaux d'ombudsmen dans le monde ont été établis au cours des dernières décennies. Ouvrir un bureau de l'ombudsman est devenu une marque distinctive des démocraties émergentes. Dans bien des pays, le rôle de l'ombudsman va de pair avec l'avancement des droits de la personne et la chasse à la corruption. Certains de mes homologues sont appelés « défenseurs des droits de la personne » ou « *protecteurs du citoyen* ». Mais pour nous tous, l'objectif est le même : nous dresser, au nom du citoyen ordinaire, devant la bureaucratie écrasante de l'État. Pour moi, ce travail consiste à humaniser le gouvernement.

- 6 Comme je l'ai dit, je suis avocat. J'ai commencé par être procureur aux tribunaux criminels. Mais très vite, je me suis intéressé à d'autres moyens de travailler au service de la justice et de la responsabilisation. Mon premier poste d'ombudsman a été celui des Forces armées canadiennes, poste qui avait été créé peu après la première guerre du Golfe. Très rapidement, j'ai compris combien il était important pour nos soldats d'avoir quelqu'un à qui se plaindre – et c'est devenu encore plus évident récemment, quand nous avons commencé à voir nos premières victimes au combat depuis un demi-siècle. Pendant que j'étais à ce poste, nous avons réussi à déclencher des mesures d'action fort nécessaires pour lutter contre le syndrome de stress post-traumatique chez les soldats. Plus récemment, dans mon poste actuel, nous avons amené les gouvernements fédéral et provincial à assumer leur responsabilité pour les traumatismes causés aux familles de soldats par la guerre en Afghanistan. Nous avons attiré l'attention sur une base militaire en Ontario où les enfants devenaient suicidaires parce qu'un grand nombre de leurs parents avaient été tués ou blessés en Afghanistan. Ces enfants ne pouvaient pas obtenir de services de counseling, et chacun des gouvernements rejetait la responsabilité sur l'autre. À la suite de notre enquête, les deux gouvernements sont intervenus pour apporter l'aide nécessaire aux enfants. Mais cette affaire nous a sévèrement rappelé que l'État a pour responsabilité ultime de soutenir les hommes et les femmes qui risquent leur vie pour leur pays – ce qui inclut leurs familles.
- 7 Dans l'ensemble, j'ai découvert qu'en tant qu'ombudsman, je peux aider les gens de manières différentes que les avocats quand ils travaillent dans le système judiciaire. Au Canada – comme dans bien des pays représentés ici ce soir, j'en suis sûr – aller en cour est astronomiquement onéreux pour la plupart des gens. La Juge en chef de la Cour suprême du Canada, Beverley McLachlin, a parlé de ce problème il y a tout juste deux semaines, en invitant les avocats partout au pays à chercher des solutions. Mais à vrai dire, ce n'est pas un problème nouveau. Déjà en 1976, mon prédécesseur, le tout premier Ombudsman de l'Ontario – du nom d'Arthur Maloney, mais vous pourriez l'appeler Double-O-Un – a souligné que les tribunaux étaient devenus « coûteux, lourds et lents » et qu'ils devaient souvent se confiner à des questions de loi très étroites. Par contre, un ombudsman offre à chaque citoyen une voie de solution à ses problèmes avec l'État. Et les services d'un ombudsman sont gratuits.

- 8 Je veux dire par là que, même si c'est formidable d'être avocat, le monde de la procédure de litiges ne suffit pas toujours. Si vous voulez vraiment aider vos clients du mieux possible, vous devez parfois les encourager à sortir du monde juridique – et à entrer dans le mien : le monde de l'ombudsman.
- 9 Récemment, un avocat est venu à notre bureau avec une cliente, une jeune femme atteinte d'un cancer mortel du côlon. Elle suivait une chimiothérapie aux États-Unis qui aurait dû être remboursée par le système canadien de santé, mais l'Assurance-santé de l'Ontario refusait de prendre en charge son traitement, pour des raisons dénuées de sens. Cette jeune femme ne pouvait pas jouer sa vie pour une longue bataille au tribunal – elle savait parfaitement qu'elle ne vivrait peut-être pas assez longtemps pour aller en cour. Alors, notre bureau est intervenu. Et en quelques semaines, la province a accepté de lui verser les 70 000 \$ auxquels elle avait droit, pour ses frais médicaux – et pour ses frais d'avocat. De plus, la province a accepté de remanier à fond son système de financement des traitements hors du pays, pour que personne d'autre ne vive une telle épreuve.
- 10 Une autre affaire majeure à laquelle nous nous sommes attaqués est celle d'un homme âgé qui avait gagné à la loterie, mais qui ne le savait pas. Il l'ignorait parce que la personne qui lui avait vendu son billet lui avait dit qu'il *n'était pas gagnant* – après quoi, elle avait réclamé pour elle le prix de 250 000 \$. Cet homme s'était plaint à la société des loteries – or il se trouve qu'en Ontario cette société relève du gouvernement provincial. La société des loteries a non seulement rejeté sa plainte, mais elle a dépensé un demi-million de dollars à se battre *contre* lui en cour.
- 11 Finalement, elle a conclu un accord avec lui, mais les médias ont eu vent de l'affaire. On a découvert alors que de nombreux vendeurs de billets de loterie gagnaient beaucoup de gros lots, dans des circonstances douteuses. Et la société des loteries fermait les yeux.
- 12 C'est alors que je suis intervenu. J'ai lancé une enquête sur le manque de protection des consommateurs dans notre système de loteries géré par le gouvernement. Nous avons exposé un scandale d'une telle envergure que le gouvernement s'est engagé à prendre tout un ensemble de nouvelles mesures de sécurité pour son système de loteries – ce qui est une excellente chose, parce que le gouvernement utilise les revenus de loterie pour financer les hôpitaux, les organismes de bienfaisance et toutes sortes de programmes. En fin de compte, au

lieu d'obtenir tout simplement satisfaction pour une personne avec un règlement en cour, nous avons réussi à avoir des résultats bénéfiques pour tous les joueurs de loterie *et* pour tous les contribuables de l'Ontario.

- 13 Idéalement, un ombudsman peut obtenir des changements que même un précédent juridique ne peut pas accomplir. L'exemple le plus frappant que je peux vous donner est celui de cette province et des mesures qu'elle avait omis de prendre pour prévenir les décès et les maladies graves chez 50 nouveau-nés chaque année. Les enfants en question souffraient de maladies métaboliques héréditaires – comme l'anémie falciforme et d'autres, qui peuvent être traitées avec succès si elles sont dépistées rapidement. Aux États-Unis, le dépistage se fait pour 29 à 92 maladies chez les nouveau-nés. L'Ontario, qui avait accès à la même technologie, faisait le dépistage de deux maladies seulement – ce qui était pire que dans beaucoup de pays du Tiers Monde.
- 14 Si vous saviez que vous pouviez contribuer à sauver la vie d'un nouveau-né, par un simple test, est-ce que vous ne le feriez pas? Eh bien, le gouvernement a décidé de le faire, après notre enquête. Il procède désormais au dépistage de 27 maladies chez les nouveau-nés, et il a promis que nous aurions sous peu le meilleur système de dépistage pour les nouveau-nés au Canada. Pour ma part, je suis heureux de savoir que 50 enfants de moins souffriront et mourront inutilement chaque année.
- 15 Mon dernier exemple est pour ceux et celles de vous qui ont une certaine expérience du droit pénal. Nous savons tous que le processus judiciaire peut être dur pour les victimes. Dans cette province, il existe un programme généreux grâce auquel le gouvernement offre de l'argent aux victimes d'actes criminels violents – pour les aider à payer leurs services de counseling, par exemple, ou pour les frais funéraires d'un être aimé qui a été tué. Tout cela semble formidable, et plein de compassion – mais la réalité était toute autre. Les victimes se sont plaintes à nous que l'administration, qui était censée les aider, leur causait en fait plus de souffrances. Elles devaient faire face à des montagnes de paperasserie et devaient attendre en moyenne *trois ans* pour obtenir une indemnisation.

- 16** Les fonctionnaires qui géraient ce programme étaient d'un manque de sensibilité effrayant. Et ils avaient un véritable fétichisme pour les documents officiels – dans un cas, ils ont forcé la victime à refaire sa demande parce qu'elle avait oublié de mettre un point sur le I de son nom. Dans un autre cas, la victime avait dû attendre si longtemps son indemnisation qu'elle était morte avant que l'affaire ne soit entendue. Pire encore, nous avons découvert que le gouvernement avait connaissance de ces problèmes mais ne faisait rien, alors qu'il disposait de gros montants d'argent mis de côté pour les services aux victimes.
- 17** La bonne nouvelle, c'est que l'aide arrive. La province a demandé à son ancien juge en chef de l'Ontario de réexaminer le programme. Vous le voyez, une partie méconnue du système judiciaire sera bientôt rectifiée, grâce au travail que nous avons pu faire en dehors du monde juridique traditionnel.
- 18** Partout où vous irez, vous rencontrerez quelques fonctionnaires qui donnent mauvaise réputation à tous les autres au gouvernement, en faisant obstruction contre les citoyens qu'ils sont censés servir. Parfois, on peut vaincre ces forces au tribunal, mais parfois aussi, il faut se montrer plus créatif. Je suis absolument convaincu qu'il faut sortir des sentiers battus pour être meilleur avocat, et meilleur citoyen.
- 19** J'espère donc que, quand vous quitterez cet édifice étonnant ce soir, vous serez inspiré à penser de façons nouvelles. Souvenez-vous que, même si la loi est universelle et peut vous mener partout, le monde des salles d'audience et des dossiers juridiques est petit. Vous avez un potentiel illimité de faire une différence, pour vos clients et pour vous-même, si vous êtes capable de reconnaître les situations où ce monde ne suffit pas.