



## Les dernières actualités de l'AOMF

### L'AOMF se forme à Bruxelles sur "les relations entre les réclamants et l'institution de Médiation tout au long du processus de médiation"



L'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF), avec l'appui de l'Institution du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui en assume la présidence, a organisé la 20e session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF.



Cette formation s'est tenue autour des thèmes : « planification stratégique, management qualité et inscription des institutions dans le paysage administratif » les 4 et 5 décembre et « les relations entre les citoyens/réclamants et l'institution de Médiation tout au long du processus de médiation », les 6, 7 et 8 décembre à l'auberge de jeunesse « Génération Europe » à Molenbeek (Bruxelles).

Au total, 49 Médiateurs, collaborateurs et experts appartenant aux pays suivants ont participé : Albanie, Belgique (Médiateur fédéral, Médiateur de Wallonie, Médiateur pour les pensions, Délégué général aux droits de l'enfant, Médiatrice de la Communauté germanophone, Médiateur flamand, Bureau de Normalisation), Bénin, Canada (Ombudsman de Montréal, Ombudsman du Nouveau-Brunswick, Protecteur du citoyen de Québec), Côte d'Ivoire, France, Guinée, Liban, Mali, Maroc, Maurice, Monaco, Niger, Sénégal, Suisse, Tunisie.

Une formation qui a enthousiasmé l'ensemble des participants qui sont retournés dans leurs pays respectifs avec différentes pistes d'évolution et d'amélioration du service aux citoyens.

## Les dernières actualités des membres

# Le Défenseur des droits remet son rapport sur le maintien de l'ordre au Président de l'Assemblée nationale

## Défenseur des Droits en France



Saisi par Claude Bartolone alors Président de l'Assemblée nationale, le 14 février 2017, pour réaliser une étude sur « *les conséquences de la doctrine et de la pratique du maintien de l'ordre en France par les forces de l'ordre au regard des règles de déontologie qui s'imposent à elles* », conformément à l'article 32 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits a remis ce jour [son rapport](#) à François de Rugy, Président de l'Assemblée nationale.

Dans le contexte actuel de l'installation de la menace terroriste et de la mise en œuvre, jusqu'en novembre 2017, de l'état d'urgence, le respect des règles de déontologie revêt une sensibilité particulière.

Plus de deux ans après le dépôt du rapport de la commission d'enquête parlementaire constituée à la suite du décès de Rémi Fraisse lors d'une opération de maintien de l'ordre à Sivens, la question des violences lors des manifestations suscite de nombreux débats, ravivés tant par les événements autour de la COP21 et de « *Nuit debout* » à Paris, qu'au travers des manifestations du printemps 2016 à l'encontre de la « *loi travail* ».

La multiplication des tensions et des incidents, parfois graves, entre les forces de l'ordre et les participants aux manifestations a ainsi conduit le Défenseur des droits à s'interroger sur les conséquences de la doctrine française du maintien de l'ordre et de sa mise en œuvre au regard des règles de déontologie qui s'imposent en la matière.

La mission chargée de cette étude a commencé ses investigations à l'issue de la période électorale de l'année 2017, sur la base des travaux déjà engagés par le Défenseur des droits et des dossiers individuels dont il a été saisi au titre de sa mission de déontologie de la sécurité. Plus de 40 professionnels compétents en matière de maintien de l'ordre (représentants de la police et de la gendarmerie nationale, autorités préfectorales et judiciaires, associations professionnelles et représentatives, chercheurs...) ont, en outre, été auditionnés dans ce cadre.

En dressant un bilan des moyens et des méthodes du maintien de l'ordre, le Défenseur des droits formule plusieurs recommandations visant à apaiser la gestion du maintien de l'ordre en France, notamment en améliorant la formation des forces de l'ordre, en encadrant davantage l'usage des armes de force intermédiaire et en distinguant mieux les missions de police administrative de celles relevant de la police judiciaire.

Le Défenseur des droits recommande ainsi :

- de renforcer la formation initiale et continue des forces chargées de l'ordre public ;
- de retirer les lanceurs de balles de défense de la dotation des forces chargées de l'ordre public ;
- de réaliser, sous son égide, une étude pluridisciplinaire sur l'usage des armes de force intermédiaire ;
- d'encadrer strictement les contrôles d'identité, les fouilles et les filtrages, afin que ces mesures soient, dans le cadre des manifestations, justifiés et réalisés dans le respect des libertés individuelles et dans des conditions conformes aux règles déontologiques ;
- que la technique de l'encagement, mesure privative de

liberté ne reposant sur aucune base légale, soit strictement définie par un cadre d'emploi ; dans la mesure où elle serait jugée nécessaire face à certains types de manifestants.

- de recentrer le maintien de l'ordre sur la mission de police administrative de prévention et d'encadrement de l'exercice de la liberté de manifester, dans une approche d'apaisement et de protection des libertés individuelles ;
- de renforcer la communication et le dialogue dans la gestion de l'ordre public, avant et pendant le déroulement des manifestations, afin notamment de rendre plus compréhensible l'action des forces de sécurité ;
- de conduire une étude sur la mise en œuvre en France de la doctrine dite de la « désescalade ».

## Suites de la formation AOMF sur la gestion des relations entre les réclamants et l'Institution de médiation tout le long du processus de médiation : le personnel du Médiateur de la République du Bénin encore plus outillé

### Médiateur de la République du Bénin



Le personnel du Médiateur de la République du Bénin est désormais outillé pour mieux gérer les relations entre les citoyens/réclamants et l'institution de médiation tout le long du processus de médiation. Une séance de restitution de la formation AOMF a été organisée à leur intention le mercredi 20 décembre 2017 sous forme de renforcement de capacité.

Cette séance de formation est intervenue à la suite de la 20<sup>e</sup> session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), session à laquelle ont pris part deux collaborateurs du Médiateur de la République du Bénin les 6, 7 et 8 décembre 2017 à Bruxelles en Belgique. Il s'agit du Secrétaire Général Emilien Amoussou et du chef de la Cellule de Communication, Vincent N. Lézinmè qui ont d'ailleurs, sous forme de restitution et d'échanges, assuré la formation de leurs collègues.

Ladite formation a permis de mettre l'accent sur quatre (04) notions importantes dans le cadre du processus de médiation institutionnelle. La première notion porte sur la saisine préalable de l'administration concernée par la résolution du problème du citoyen/réclamant avant toute saisine de l'Institution du Médiateur de la République. Car, cette réclamation préalable auprès de l'administration en cause peut être une occasion pour le citoyen/réclamant d'avoir une solution pour son problème. La seconde notion est relative à l'obligation de signature de la demande de réclamation par le citoyen/réclamant. Cette obligation est faite dans le but du respect du principe de responsabilité au plan juridique pour que le citoyen/réclamant puisse assumer les propos accusatoires, les faits dénoncés contre une administration. La troisième notion porte sur la nécessité de maintenir un contact régulier voire permanent avec le citoyen/réclamant pendant le processus de traitement de sa réclamation. Cette interaction soutenue entre les chargés d'études et le citoyen/réclamant est une expression de l'attention que l'Institution de médiation accorde à son dossier. La quatrième notion a trait à la communication non violente en médiation institutionnelle. Car, en médiation institutionnelle, le citoyen/réclamant ne doit être considéré, ni comme un adversaire, ni

comme un ennemi. Alors, il convient de faire une différence entre le problème posé par le citoyen/réclamant et sa personne. D'où la nécessité d'apprendre à transformer le langage toxique utilisé parfois par le citoyen/réclamant en langage non toxique, non violent pour aboutir à une communication non violente utile pour la médiation institutionnelle.

En clair, le Médiateur de la République du Bénin, Joseph H. Gnonlonfoun est très actif et se préoccupe de la qualité du service rendu par l'Institution qu'il dirige à ses concitoyens. Car, il a été témoin attentif de cette séance de restitution/formation.

## L'ombudsman, Johanne Savard, reçoit une médaille du Sénat

Ombudsman de Montréal (Canada)



M<sup>e</sup> Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal, s'est vu décerner une médaille du Sénat, le 19 novembre dernier, lors d'une cérémonie à Ottawa.

Pour souligner son 150<sup>e</sup> anniversaire, le Sénat du Canada a en effet décerné une médaille honorifique à des citoyens « qui ont contribué de manière significative à leur communauté ». Cette médaille commémore aussi la première séance du Sénat canadien, le 6 novembre 1867.

Avec ces médailles, les sénateurs souhaitent honorer les Canadiens et les Canadiennes dont la générosité, le dévouement, le bénévolat et le don de soi ont contribué à changer la vie de leurs concitoyens.

« *Cette prestigieuse reconnaissance me touche profondément* », a indiqué M<sup>e</sup> Savard. « *C'est vraiment tout un honneur d'être ainsi choisie et reconnue avec tant de personnes inspirantes qui ont contribué, chacune à leur façon, au dynamisme et au caractère humain du Canada.* »

M<sup>e</sup> Johanne Savard est Ombudsman de Montréal depuis 14 ans. Elle est présidente du conseil du Forum canadien des Ombudsmans qui compte environ 450 membres. Elle est aussi représentante au titre des Amériques au sein du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

Le Défenseur des Droits de la Catalogne souligne l'importance des mécanismes de supervision des entreprises d'approvisionnement d'énergie étant donné le déséquilibre entre eux et les consommateurs  
Síndic de Greuges de Catalunya



## Rafael Ribó a participé à Paris à une conférence organisée par le médiateur national de l'énergie en France

Le défenseur, Rafael Ribó, a participé à une table ronde sur le rôle de l'ombudsman dans la supervision du secteur de l'énergie le mardi 9 janvier. Le séminaire, organisé par le médiateur national de l'énergie français, a rassemblé des experts de différentes disciplines.

Le discours du défenseur catalan a souligné le déséquilibre actuel entre les entreprises d'approvisionnement et les consommateurs en ce qui concerne la perspective de la dynamique du marché. Un déséquilibre qui place les consommateurs dans une situation de privation qui nécessite l'intervention de mécanismes de surveillance, tels que les ombudsmen.

Selon le défenseur catalan, "les consommateurs ont besoin que des mécanismes d'aide et de protection soient mis en place afin de leur fournir une formation et des informations claires pour prendre des décisions. De même, il est nécessaire d'avoir des mécanismes agiles, efficaces, libres et indépendants pour résoudre les conflits qui surviennent dans ces cas." En tout temps, le défenseur catalan a mis l'accent sur la situation des consommateurs les plus vulnérables et moins protégés. À cet égard, l'institution agit d'office pour analyser les éventuelles violations des droits découlant du nouveau bon social de la consommation électrique récemment approuvée.

L'Ombudsman a également pour fonction, dans le contexte actuel, de contrôler directement les activités du secteur privé qui impliquent l'exercice d'obligations de service public.

La libéralisation de la fourniture d'activités considérées comme essentielles ne peut entraîner la diminution des droits et des garanties pour les usagers. Ce processus de libéralisation et de privatisation des activités et des services publics a pour conséquence principale que l'administration n'est plus le seul sujet à qui l'ordre juridique attribue des obligations de service public, mais le sont aussi, en raison de l'activité qu'ils exercent, certains secteurs économiques privés.

Le Défenseur des Droits de la Catalogne, membre du réseau européen des médiateurs de l'énergie (NEON), a souligné l'importance de partager dans le cadre européen le contenu des plaintes et des réclamations dans ce domaine. À cet égard, il a mentionné des prix élevés qui incluent des concepts difficiles à comprendre, des factures peu compréhensibles, des procédures complexes avec des entreprises et le marché de l'électricité, les nouvelles technologies (compteurs intelligents) qui posent de nouveaux défis et problèmes, les défis environnementaux, les changements réglementaires, etc.

## Réception du Représentant du Conseil de l'Europe au Maroc par le Médiateur du Royaume

### Institution du Médiateur du Royaume du Maroc

Dans le cadre d'une visite de courtoisie, le Bâtonnier Abdelaziz Benzakour, Médiateur du Royaume, accompagné du Secrétaire général de l'Institution M. Mohammed Lididi, a reçu le 21 décembre 2017 M. José Luis Ansola, Chef du Bureau du Conseil de l'Europe (CdE) au Maroc, en vue de s'informer sur la mission de l'IMR, l'étendue de ses actions aussi bien aux

niveaux national qu'international, de même qu'au degré de coopération qu'elle entretient avec le dit Conseil.

Selon M. Ansola, les Droits de l'Homme, la Démocratie et l'Etat de Droit représentent les valeurs que l'Union Européenne et le Conseil de l'Europe partagent avec le Royaume, ainsi que la coopération avec celui-ci, une coopération qui sera élargie au niveau du programme Sud III.

De son côté, le Médiateur du Royaume, après avoir rappelé les origines historiques de la médiation institutionnelle au Maroc, et la typologie des plaintes reçues par l'institution, il a souligné la relation qu'entretient l'IMR avec les institutions nationales de droits de l'homme, et celles de la bonne gouvernance, tout en mettant en exergue les relations avec le Conseil de l'Europe à travers la Commission de Venise, notamment par le biais de l'appui fourni aux sessions de formation des collaborateurs des présidents de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) ainsi que l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

## Implémentation d'un guide de bonne conduite administrative

### Médiateur commun à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles

Ce mercredi 24 janvier 2018, le Parlement de Wallonie a adopté à l'unanimité la résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services des Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ce vote intervient après celui du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles en séance plénière du 8 novembre 2017.

Dans son rapport annuel 2015, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles attirait l'attention sur un projet de « Guide de bonne conduite administrative », inspiré notamment du Code européen de bonne conduite administrative élaboré par le Médiateur européen.

Pour le Médiateur : *« Les principes contenus dans le Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public. Je sais que les fonctionnaires agissent déjà avec professionnalisme et efficacité au service des citoyens. En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet ainsi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration. Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations.*

*Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises.»*

Le Médiateur, Marc BERTRAND, se réjouit des suites favorables réservées à sa recommandation.

*« Il s'agit là d'une reconnaissance parlementaire de notre objectif de contribuer au renforcement de la confiance de nos concitoyens dans leurs services publics.»*

Pour rappel, le rôle du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles consiste à aider toute personne rencontrant des difficultés avec une administration régionale, de la Wallonie ou communautaire, de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le principe de médiation participe au processus démocratique où l'intérêt de chacun se confond dans l'intérêt de tous.

En effet, le Médiateur est à l'écoute des citoyens et de ses préoccupations quotidiennes au sujet de l'Administration.

Au cours de l'année 2016, 4219 dossiers ont été enregistrés dont 3052 pour la Wallonie (fiscalité, logement, énergie, eau, ...), 1167 pour la Fédération Wallonie-Bruxelles (allocations d'études, équivalences de diplômes, relations scolaires, personnels de l'Enseignement, ...).

Le Médiateur a formulé 13 recommandations d'ordre général et 88 recommandations spécifiques, adressées pour certaines, aux autorités politiques (lorsqu'une modification décrétable ou réglementaire est nécessaire), et pour d'autres, aux administrations (lorsqu'il s'agit d'une modification d'une circulaire ou d'une pratique administrative).

## L'Ombudsman promeut les changements à la Loi sur les municipalités : Nouvelles règles des réunions publiques à compter du Jour de l'an

### Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

*L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a partagé aujourd'hui de nouvelles ressources pour informer les conseils municipaux et leurs électeurs des changements aux règles des réunions publiques qui entrent en vigueur le Jour de l'an.*

(TORONTO - 29 décembre 2017) - L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a partagé aujourd'hui de nouvelles ressources pour informer les conseils municipaux et leurs électeurs des changements aux règles des réunions publiques qui entrent en vigueur le Jour de l'an.

Deux nouvelles « fiches-conseils » sont affichées sur le site Web de l'Ombudsman à compter d'aujourd'hui, et sont conçues pour servir de guide de référence rapide aux conseillers et aux intervenants municipaux.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, les modifications à la *Loi de 2001 sur les municipalités* donnent aux municipalités quatre options supplémentaires pour tenir des réunions à huis clos, a précisé M. Dubé, dont le Bureau est chargé d'enquêter sur les réunions à huis clos dans plus de 200 des 444 municipalités de l'Ontario.

Cette date marque aussi le 10<sup>e</sup> anniversaire de la mise en place par la province d'un système de plaintes qui vise à garantir les réunions publiques, et en vertu duquel toute personne qui croit qu'une réunion municipale a été indûment tenue à huis clos peut porter plainte à l'Ombudsman ou à un autre enquêteur nommé par sa municipalité.

« En Ontario, la loi prévoit depuis longtemps que les réunions municipales doivent se tenir en public, à de très rares exceptions près », a souligné M. Dubé. « À compter du Jour de l'an, le nombre des exceptions passe à 14, ce qui donne aux conseils la possibilité de discuter à huis clos de certains points comme les renseignements exclusifs ou les instructions en vue de négociations. »

Au cours des 10 dernières années, le Bureau de l'Ombudsman a présenté des centaines de recommandations et de rapports sur des décisions à propos de réunions à huis clos, permettant ainsi d'accumuler des connaissances expertes dans cet important domaine du droit municipal, a ajouté M. Dubé. « Notre personnel répond aussi à de nombreuses questions des greffiers et des conseillers municipaux sur les règles à suivre, et il continuera de le faire au fur et à mesure que les nouveaux changements entreront en vigueur. »

De plus, le 1<sup>er</sup> janvier, une nouvelle définition de « réunion » entre en vigueur en vertu de l'article 238 de la Loi, qui précise que ce terme s'entend d'une « réunion ordinaire, extraordinaire ou autre d'un conseil municipal, d'un conseil local ou d'un comité de l'un ou de l'autre quand, a) le quorum est atteint; b) les membres discutent ou traitent autrement d'une question d'une manière qui fait avancer de façon importante les travaux ou la prise de décision du conseil ou du comité ». D'autres nouvelles dispositions permettent aux membres de participer aux réunions par voie électronique dans certaines circonstances, mais sans être considérés alors comme faisant partie du quorum.



Le Bureau de l'Ombudsman a publié deux nouvelles « fiches-conseils » pour servir de guide de référence rapide : l'une dresse la liste des 14 exceptions, et l'autre donne la nouvelle définition de « réunion ».

D'autres modifications à la loi entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2019, exigeant que toutes les municipalités aient un code de conduite pour les membres du conseil municipal, des conseils locaux et des comités, et donnent accès à un commissaire à l'intégrité. Le Bureau de l'Ombudsman recommande régulièrement que toutes les municipalités se dotent d'un code de conduite et mettent en place un commissaire à l'intégrité.

Pour plus

d'informations: <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/nouvelles/communiques-de-presse/2017/l'ombudsman-promeut-les-changements-a-la-loi-sur-les-municipalites-nouvelles-regles-des-reunions>

## Le harcèlement sexuel au travail : prévenir, alerter, réagir

Défenseur des Droits de France



*Plus que jamais au cœur de l'actualité, le harcèlement sexuel au travail demeure une réalité que la plupart des victimes continuent de taire. C'est au titre de sa mission de lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité que le Défenseur des droits organise, mardi 6 février, une matinée consacrée à cette problématique.*

Le harcèlement sexuel, encore trop souvent banalisé, constitue une discrimination et est interdit par la loi. En 2014 déjà, le Défenseur des droits publiait une enquête consacrée au harcèlement sexuel au travail qui révélait notamment qu'une femme sur cinq avait fait l'objet de harcèlement sexuel au travail, mais que rares étaient celles qui osaient en parler et engager une action pour faire valoir leurs droits.

Dans un contexte actuel particulièrement sensible à la question, l'institution organise mardi 6 février prochain, une matinée dédiée à cette thématique afin de mieux appréhender le sujet et les recours possibles. Ce temps fort se conclura par la révélation du palmarès du concours de courts-métrages lancé l'été dernier par le Défenseur des droits.

Introduite par le Défenseur des droits, Jacques Toubon, et la Secrétaire d'Etat à l'Egalité entre les femmes et les hommes, Marlène Schiappa (*sous réserve*), cette rencontre s'articulera autour de trois axes principaux :

- Le premier temps abordera la connaissance du harcèlement sexuel. Nathalie Bajos, directrice de la Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits au Défenseur des droits et Sylvie Cromer, maîtresse de conférences en sociologie à l'Université de Lille 2, chercheuse associée à l'INED, s'attacheront à donner des éléments de définition.
- La deuxième partie interrogera le droit et les sanctions possibles en cas de harcèlement sexuel. Marilyn Baldeck, déléguée générale de l'Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail (AVFT) et Sandra Bouchon, juriste au pôle « Emploi,



biens et services privés » du Défenseur des droits livreront leurs expertises.

- Le troisième volet donnera la parole à des femmes qui ont mis en place des outils pour sensibiliser et faire face au harcèlement sexuel au travail. Aurane Duprat, chargée de mission diversité pour le Groupe EDF ; Cendrine Chapel, directrice générale adjointe - Services funéraires - Ville de Paris ; Clémence Helfter, membre du collectif confédéral « Femmes - mixité » de la CGT et Marie-Aimée Peyron, avocate, bâtonnière du barreau de Paris, partageront leurs expériences.

Enfin, la matinée se clôturera par la remise des prix aux lauréat.e.s du concours de courts-métrages par le Défenseur des droits et les membres du jury, composé d'Andrea Rawling-Gaston, réalisatrice ; Constance Benque, présidente-directrice générale de Elle France et international ; Marie-Anne Bernard, directrice de la responsabilité sociale et environnementale de France Télévisions ; Nathalie Bajos, directrice de la Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits au Défenseur des droits et Bénédicte Brissart, conseillère presse et communication au Défenseur des droits.

Mardi 6 février, de 9h00 à 12h15, 20 avenue de Ségur, Paris 7<sup>ème</sup>  
Événement gratuit et ouvert à tous, sur [inscription via ce lien](#).  
Participez sur les réseaux sociaux avec [#UneFemmeSurCinq](#)

## Audience avec les responsables de l'ONG Handicap International

### Médiateur de la République du Niger

Le Médiateur de la République a reçu en audience le Représentant de Handicap International au Niger, Mr Clément Philit et son assistant.

Cette rencontre de prise de contact a pour objet d'échanger et mutualiser les efforts des deux institutions pour le respect des droits des handicapés.

Plusieurs points importants ont été évoqués au cours de cette audience, notamment le problème du non-respect du quota alloué aux personnes handicapés, leur accessibilité au sein des édifices publics et privés ainsi que le respect des textes de lois sur les personnes en situation de handicap.

Un autre point non moins important a été évoqué par le Médiateur de la République, il s'agit du recensement général des personnes handicapées et le genre d'handicap par zone géographique.

Seules ces statistiques peuvent permettre de prendre en compte la situation de ces personnes et leur apporter l'assistance nécessaire.

Souci partagé par le Représentant de l'ONG Handicap International qui a promis au Médiateur de la République l'appui que pourrait apporter son institution à ce vaste programme de recensement.

Mr Clément Philit a saisi l'occasion pour faire part au Médiateur de la République du changement très prochain du nom et logo de son institution qui sera intitulé dès la fin janvier 2018 « Humanité-Inclusion »

La fin de l'audience a été sanctionnée par une interview de Mr Clément Philit accordée aux organes de presse publique : Télé Sahel, Voix du Sahel et ONEP.

À noter enfin que l'audience s'est déroulée en présence du Directeur de Cabinet, Mr Moustapha Kadi Oumani et du Conseiller en communication Davies Amadou Alain.

## Plusieurs heures d'attente à l'urgence sans réévaluation

### Protecteur du citoyen du Québec

#### La plainte

Un homme âgé, arrivé à l'urgence en ambulance en raison de difficultés à se déplacer, attend plusieurs heures avant de voir un médecin. Il porte plainte au Protecteur du citoyen.

#### L'enquête

- L'homme demande un transport par ambulance, car il est incapable de se déplacer par lui-même.
- Arrivé à l'urgence, les ambulanciers le laissent aux soins de l'infirmière au triage qui procède à l'évaluation de son état.
- Quelques heures plus tard, toujours en attente d'une prise en charge par un médecin, l'homme mentionne à une infirmière que sa douleur s'est amplifiée.
- L'infirmière lui donne alors un médicament.
- Ce n'est que deux heures après la prise de ce médicament que le citoyen est examiné par un médecin.
- L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé qu'une cote de priorité 4 (moins urgent) a été attribuée à l'homme à son arrivée à l'urgence.
- Selon cette cote de priorité, le délai raisonnable pour recevoir des soins médicaux est de 60 minutes. Dans l'impossibilité de voir le médecin dans ce délai, l'homme aurait dû être réévalué, ce qui n'a pas été fait.
- Le Protecteur du citoyen considère qu'il est important pour la sécurité des personnes qu'elles soient réévaluées dans les délais prescrits, et ce, quel que soit le contexte d'achalandage à l'urgence.

#### Le résultat

À la suite de son intervention, le Protecteur du citoyen a formulé une recommandation au centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) duquel relève l'hôpital visé par la plainte. Le CISSS s'est engagé à s'assurer que le personnel infirmier au triage respecte les délais prescrits pour les réévaluations à l'urgence afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.