

Aux membres de
l'Institut International de l'Ombudsman (IIO)

Mars 2020

Chère collègue,
Cher collègue,

Tout d'abord, nous vous souhaitons une bonne santé. Nous espérons que vous allez tous bien, que ceux qui sont infectés par le virus se remettent rapidement et que vos proches et votre personnel resteront en bonne santé.

Nous vivons des moments inattendus et nos pays se voient confrontés à des défis dont nous n'aurions guère pu imaginer l'ampleur. Des collègues à travers le monde louent les services publics qui travaillent en première ligne contre COVID19. Le personnel d'un grand nombre de nos institutions s'engage dans le secteur des soins de santé ainsi que dans d'autres services afin d'aider dans nos communautés, de soutenir les personnes malades et de prévenir la propagation du virus.

Le personnel dans nos institutions a fait preuve d'une grande détermination et d'une ingéniosité courageuse pour pouvoir assurer la continuation de nos services grâce au télétravail. En même temps, tenant en compte les défis auxquels ils font face, beaucoup d'institutions ont vite rassuré les prestataires de services qui luttent en première ligne contre le virus, acceptant qu'il faut accorder une moindre priorité au traitement de plaintes. Quelques institutions ont effectivement cessé d'enquêter sur des plaintes relatives au secteur des soins de santé et aux autres services sous pressions comme la sécurité social.

Il est pourtant clair, que certaines personnes qui font appel à nos services sont particulièrement vulnérables pendant cette crise sanitaire. Ce groupe vulnérable comprend entre autres des personnes sans domicile fixe, des demandeurs d'asile et des réfugiés, des personnes âgées dans

les maisons de retraite (médicalisées) et des prisonniers. Il est l'obligation de nos institutions d'assurer que ces personnes reçoivent également toute aide supplémentaire dont ils ont besoin pour rester en bonne santé, pour pouvoir s'isoler si nécessaire et pour se remettre de la maladie.

Le thème de notre conférence est "Giving Voice to the Voiceless" (Donner la parole aux sans-voix) ce qui est devenu plus pertinent que jamais. Etre obligé de chercher des dates alternatives pour la conférence était évidemment une grande déception, mais cela paraît insignifiant dans ce temps difficile.

Nous espérons pouvoir vous revoir tous dans un futur proche. En attendant, restez en sécurité et en bonne santé.

Veillez agréer Madame, Monsieur l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Tyndall', written in a cursive style.

Peter Tyndall
Président de l'IIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Werner Amon', written in a cursive style.

Werner Amon
Secrétaire general de l'IIO