

# Mandat de l'ombudsman de la CCN

Le mandat de l'ombudsman de la CCN a été établi par le conseil d'administration de la CCN en 2009. Il consiste à fournir au public un processus indépendant, impartial, juste et confidentiel pour régler les plaintes mettant en cause les activités de la CCN. L'ombudsman doit garder le conseil d'administration et la haute direction de la CCN au courant des plaintes en cas de besoin.

Quand il étudie une plainte, l'ombudsman a pour objectif de comprendre le mieux possible la situation à l'origine de celle-ci et d'établir une façon juste de la régler. Au terme de son enquête, l'ombudsman tente systématiquement de régler la plainte de façon informelle par la conclusion d'une entente entre le plaignant ou la plaignante et la CCN. Si ce n'est pas possible, l'ombudsman soumettra une recommandation à la personne ayant porté plainte et à la CCN.

Le plaignant ou la plaignante doit tenter de régler sa plainte directement avec la CCN. En cas d'échec, l'ombudsman peut l'étudier.

L'ombudsman ne peut étudier les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat.

L'ombudsman n'est pas le porte-parole du plaignant, de la plaignante ou de la CCN.

## Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Le mot *ombudsman* est d'origine suédoise. Ce rôle a été créé en Suède afin d'établir un processus pour traiter les plaintes formulées par des personnes à l'endroit d'organismes publics.

L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui étudie des plaintes au sujet d'une organisation des secteurs public ou privé. Le mandat et le processus de l'ombudsman sont établis administrativement par la haute direction de l'organisation ou par la loi.

L'ombudsman doit évaluer si la plainte relève de son mandat, et si tel est le cas, si la plainte est fondée. L'ombudsman travaille indépendamment et avec impartialité et cherche à régler la plainte de façon juste.

### Le 31 décembre 2017

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2017 : L'ombudsman de la CCN*. Ce rapport annuel résume les activités de l'ombudsman de la CCN pendant sa neuvième année de fonctionnement. Le rapport couvre les activités du bureau entreprises par ma prédécesseure et moi.



Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman de la CCN,

Kevin Saville

Comment joindre l'ombudsman de la CCN en toute confidentialité

#### COURRIEL

info@ombudsman.ncc-ccn.ca

#### **SITE WEB**

www.ombudsman.ncc-ccn.ca

#### **COURRIER**

Ombudsman de la CCN 40, rue Elgin, pièce 311 Ottawa (Ontario) K1P 1C7

#### **TÉLÉPHONE**

Ligne directe: 613-947-4330 Sans frais: 1-877-947-4330

ATS: 613-947-4339

ATS sans frais: 1-877-947-4339

#### **TÉLÉCOPIEUR**

613-947-4311





### Coup d'œil aux chiffres

De janvier 2017 à la fin de décembre 2017, le public a soumis 65 demandes qui concernaient 69 questions.			
TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES	MESURE	
Question ayant fait l'objet d'une enquête et d'un règlement informel du différend	1	Il y a eu enquête et un règlement a été recommandé.	
Demande concernant le rôle de l'ombudsman	1	On a expliqué le rôle de l'ombudsman.	
Question relevant du mandat de la CCN, mais les procédures de règlement interne de la CCN n'avaient pas été épuisées	36	Les requérants ont étés dirigés vers la CCN.	
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	23	Les requérants ont été dirigés vers le bon organisme.	

