



# Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

**Résumé des activités 2022-2023**



# Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

## Résumé des activités 2022-2023

Le 12 juin 2023

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le résumé des activités de l'ombudsman de la Commission de la capitale nationale pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

Je suis reconnaissante de l'occasion qui m'a été donnée de servir le conseil d'administration et le public au cours de cette tranche de mon mandat. Je me réjouis à l'avance de poursuivre les échanges avec le conseil et les membres du public.

Je vous remercie pour votre appui et votre confiance continus.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués



Oriana Trombetti





# MANDAT DE L'OMBUDSMAN DE LA CCN

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale (CCN) est tenu de fournir aux membres du public un processus indépendant, confidentiel, neutre, juste et équitable pour régler les plaintes concernant les décisions et les activités de la CCN. L'objectif est de parvenir à la meilleure compréhension possible d'une situation ou d'une préoccupation et de créer un résultat positif, si possible. Dans certains cas, les circonstances exigeront qu'une enquête complète soit menée sur une décision ou une situation. S'il y a lieu, des recommandations peuvent accompagner les constatations.

Le mandat de l'ombudsman est énoncé dans le cadre de référence daté du 31 juillet 2017. L'ombudsman peut intervenir ou enquêter sur les activités et les décisions de la CCN, notamment :

- L'utilisation de biens publics
- Les frais d'accès aux biens publics
- Les processus utilisés pour maximiser l'utilisation des biens publics
- L'entretien des biens de la CCN

Il y a des questions à l'égard desquelles l'ombudsman n'a pas d'autorité et ne peut donc pas intervenir. Par exemple, les décisions du conseil d'administration ou de ses comités ne sont pas révisables.



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

Le mot « ombudsman » est d'origine suédoise. Le rôle a été établi en Suède pour créer un processus de traitement des plaintes déposées par des particuliers contre des organisations et des organismes publics.

Un ombudsman est un fonctionnaire indépendant et neutre qui enquête sur les plaintes concernant une organisation ou un organisme. Bien que le rôle ait pris naissance dans les institutions publiques, de plus en plus d'organisations privées telles que les banques et les universités fournissent des services d'ombudsman à leurs électeurs. Dans le traitement d'une enquête ou d'une plainte, un ombudsman doit d'abord décider si la question relève ou non d'un mandat clairement établi. Ensuite, l'ombudsman cherche à résoudre la question à la satisfaction des parties concernées par la discussion, la négociation ou une autre méthode de résolution des conflits.

# BILAN DE L'ANNÉE

Le présent rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 et décrit les activités menées par le Bureau.

## Contacts avec le Bureau

Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, des membres du public ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman à 51 reprises. Les questions soulevées portaient notamment sur les sujets suivants :

- L'accès aux biens de la CCN pendant la pandémie
- Le projet pilote du lac Meech
- La collecte de renseignements personnels
- Le processus d'approvisionnement
- L'utilisation publique des terrains de la CCN

Le tableau ci-dessous montre comment l'ombudsman a traité les plaintes.

Dans certains cas où la question soulevée ne relevait pas du mandat de l'ombudsman, des efforts ont été déployés pour rediriger les citoyens vers d'autres voies d'information ou de recours, conformément au rôle d'un ombudsman.

*Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023*

Type de question ou de demande	Nombre de questions ou demandes
Hors mandat de la CCN	14
Renvoi à la CCN	34
Règlement informel du différend	3
Plainte faisant l'objet d'une enquête	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

## Résolution des Nations Unies sur le rôle de l'Ombudsman

Le 16 décembre 2020, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la résolution des Nations Unies sur les institutions d'ombudsman et de médiateur. La résolution reconnaît le rôle que jouent les ombudsmans dans la protection des citoyens et de leurs droits, la promotion de pratiques de gouvernance solides et la promotion du respect des règles et de la loi.

Il existe un intérêt croissant partout dans le monde et au Canada, pour la création et le renforcement d'institutions d'ombudsman en raison de leur efficacité démontrée à résoudre les problèmes auxquels font face les citoyens. Les ombudsmans peuvent également servir de source d'information ou de conseils à ceux qui élaborent des politiques et des procédures publiques ainsi que des lois, ce qui génère des solutions mieux éclairées et axées sur les citoyens.



# DOSSIERS COMPORTANT UNE ACTIVITÉ IMPORTANTE

## Mise à jour sur l'enquête menée en 2021 – accès aux promenades du parc de la Gatineau par des véhicules motorisés

En 2021, l'ombudsman a mené une enquête à la suite de la réception de trois plaintes concernant l'accès limité des véhicules motorisés aux promenades du parc de la Gatineau durant la saison printanière et estivale 2021. Certaines personnes et certains groupes du public étaient d'avis que l'accès fourni par la CCN entraînait un favoritisme envers les cyclistes et constituait une injustice, et possiblement de la discrimination, à l'égard d'un ou de plusieurs citoyens ou groupes de citoyens, y compris les aînés, les personnes handicapées et les familles avec de jeunes enfants.

Un rapport d'enquête final avec des recommandations a été remis à la CCN à la fin de novembre 2021. En janvier 2022, les représentants de la CCN ont informé l'ombudsman qu'ils tiendraient compte des recommandations lors de l'élaboration du calendrier pour la saison 2022. Au cours de la saison 2022, l'ombudsman a reçu du courrier supplémentaire sur la question en raison de l'insatisfaction persistante de certains membres du public.

L'affaire se trouve actuellement devant la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) depuis une plainte déposée le 30 novembre 2021. La CCN a été avisée en avril 2023 que la CCDP avait décidé de renvoyer la plainte au Tribunal canadien des droits de la personne pour que celui-ci rende une décision en vertu de l'article 49 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le Tribunal doit désigner un ou plusieurs membres pour instruire la plainte. L'ombudsman continue de suivre cette question.



## Intervention dans le projet pilote de natation en eau libre au lac Meech

Le projet pilote de natation en eau libre vise à faciliter une façon sécuritaire de s'engager dans la natation en eau libre, une activité de plus en plus populaire. L'ombudsman a reçu des plaintes au sujet du projet au cours de l'été 2021. Certains citoyens étaient d'avis que les nageurs ne respectaient pas les divers règlements, règles et exigences du projet, ce qui créait des risques pour la santé et la sécurité publiques pour tous les utilisateurs du lac. Ils étaient d'avis que la CCN devrait déployer davantage d'efforts pour atténuer les risques et assurer la santé et la sécurité publiques. Ces plaintes se sont poursuivies au cours de l'été 2022 et l'ombudsman a pris la décision d'intervenir.

L'ombudsman a participé à plusieurs réunions avec les représentants de la CCN afin de mieux comprendre comment la CCN abordait le projet pilote et gérait les risques en question. À la suite de ces consultations et d'un examen de la situation, l'ombudsman a fait des recommandations à la CCN en août 2022. Ces recommandations ont été prises en considération par la CCN au cours de la saison opérationnelle 2022. L'ombudsman continue de suivre cette question.

### Comment joindre l'ombudsman de la CCN en toute confidentialité

**Courriel**  
[infoOmbudsman.ncc-ccn.ca](mailto:infoOmbudsman.ncc-ccn.ca)

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

**Site Web**  
[ombudsman.ccn-ncc.ca](http://ombudsman.ccn-ncc.ca)

**Téléphone**  
Ligne directe : 613-668-3874  
Sans frais : 1-844-668-3874