



Le 7 juin 2021

Chers membres du Conseil d'administration,

J'ai le plaisir de présenter ce rapport provisoire de l'ombuds de la CCN pour la période du 1er décembre 2020 au 31 mars 2021.

J'apprécie l'occasion qui m'a été donnée de servir le Conseil et le public au cours de cette première période de mon mandat.

Je vous remercie de votre soutien et de votre confiance continue.

Cordialement,

Oriana Trombetti

InfoOmbudsman@ncc-ccn.ca | 1-844-566-3874 • 613-668-3874

Canada

RAPPORT PROVISOIRE DE L'OMBUDS DE LA COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE - Juin 2021

Mandat de l'Ombuds

À titre d'ombuds de la Commission de la capitale nationale, ma responsabilité est d'offrir aux membres du public un processus indépendant, neutre, équitable et confidentiel pour régler les plaintes concernant les décisions et les activités de la CCN. Mon objectif est d'atteindre 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 que j'effectue une enquête complète sur une décision ou une situation, en vue de faire des recommandations de changement.

Période à l'étude

Le présent rapport provisoire couvre la période du 1er décembre 2020 au 31 mars 2021 et décrit les activités menées par le Bureau. La première est la date de ma nomination au poste d'ombudsman, tandis que la seconde est la fin de l'exercice.

Un premier rapport annuel sera soumis au conseil d'administration en 2022, après quoi j'aurai eu une année complète en fonction. La décision de procéder par voie de rapport provisoire a fait l'objet de discussions et d'un accord entre le Premier dirigeant et le président du comité de gouvernance.

Activité d'intégration

Au cours du mois de décembre 2020, les représentants de la CCN ont organisé une série de réunions d'intégration. J'ai rencontré des hauts fonctionnaires et leur personnel afin de mieux comprendre leurs domaines de responsabilité respectifs. J'ai pu poser des questions et j'ai appris beaucoup sur les principaux dossiers et projets de la CCN, ainsi que sur les ressources humaines et financières, les politiques et la gestion ministérielle.

Contacts avec le Bureau

De la date de ma nomination au 31 mars 2021, les membres du public ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman à 15 reprises. Ces contacts ont été faits par courriel et par téléphone et comprenaient des plaintes ou des préoccupations soulevées au sujet de diverses questions, notamment :

- Accès aux actifs de la CCN pendant la pandémie
- Processus de location pour la propriété de la CCN
- Politique de remboursement pour les forfaits de ski inutilisés ou sous-utilisés
- Activités d'application de la loi dans le parc de la Gatineau

S'il y a lieu, étant fait en raison de l'épuisement des mécanismes internes de recours de la CCN, la plupart des questions ont été renvoyées au bureau approprié de la CCN. Dans un cas, un citoyen a été redirigé vers un autre bureau fédéral parce que la question ne faisait pas partie du mandat de la CCN. Dans un autre cas, un professeur d'université ne dépose pas de plainte, mais demande de l'aide pour la recherche et la CCN a pu l'aider.

Il y a une plainte que j'ai reçue en décembre, qui n'a toujours pas été réglée. Il comprend l'accès aux promenades du parc de la Gatineau par des véhicules motorisés au printemps et à l'été 2020. J'attends de plus amples renseignements de la direction générale compétente, après quoi je communiquerai avec le plaignant.

Bistro -- Patterson Creek

L'ancien ombudsman a mené une enquête sur la décision de la CCN de piloter trois bistros pop-up en 2019. Il avait reçu de nombreuses plaintes au sujet du bistro pop-up proposé pour Patterson Creek. Pour cette raison, son enquête s'est concentrée, dans une plus grande mesure, sur le site du ruisseau Patterson.

Un rapport d'enquête final a été fourni au Conseil et aux hauts fonctionnaires de la CCN en mars 2020. L'une des principales recommandations formulées était que la CCN planifie et tient une réunion officielle des intervenants du parc du ruisseau Patterson afin de faire le point sur l'initiative et de donner aux intervenants l'occasion d'exprimer leurs réflexions et leurs opinions.

J'ai hérité ce dossier de mon prédécesseur. J'ai remarqué que la CCN a suivi la recommandation en tenant une réunion virtuelle et en effectuant un processus de consultation en ligne.

J'ai eu l'occasion de lire le rapport intitulé « Nouvelles propositions pour le bistro CCN du parc du ruisseau Patterson (rapport de consultation publique) » publié par la CCN. Il montre un effort sérieux pour s'engager auprès du public et écouter les préoccupations et les questions soulevées avec une nouvelle proposition qui en résulte pour 2021. À mon avis, la CCN a démontré qu'elle fait de son mieux pour tenir compte des intérêts concurrents des divers intervenants. Je suis encouragé par le fait que, après la saison 2021, l'équipe de projet de la CCN s'est engagée à examiner la rétroaction et à évaluer le projet pilote.

