



# *Déterminée à écouter*

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Rapport annuel 2010

# Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Le mot *ombudsman* est d'origine suédoise. En Suède, ce rôle a été créé afin de donner aux gens un recours pour traiter les plaintes formulées à l'endroit des organismes publics.

L'ombudsman est un agent indépendant et objectif qui reçoit les plaintes formulées à l'encontre des organismes gouvernementaux et d'autres organisations des secteurs public ou privé. La plainte est adressée à l'ombudsman si l'organisme gouvernemental ou l'organisation ne veut ou ne peut pas la régler à la satisfaction du public, du plaignant ou de la plaignante.

L'ombudsman reçoit les plaintes suivant des processus de réception officiels et normalisés. Il doit d'abord évaluer si la plainte relève ou non de sa compétence et si elle est fondée. L'ombudsman doit être indépendant et impartial, ce qui signifie qu'il n'a d'autre intérêt dans l'issue du différend que de donner aux parties en cause le sentiment que le processus était transparent, impartial, accessible, facile à comprendre et juste. Le plus souvent, on arrive à un règlement en établissant la confiance et la communication, auxquelles s'ajoute le jugement de l'ombudsman par rapport à ce qui constitue des actions équitables et raisonnables entre les parties.

L'ombudsman peut, à sa discrétion, intervenir officieusement et il avisera les parties en cause de la réception de la plainte. Le plus souvent, le motif de la plainte n'est pas attribuable à une faute commise par l'organisme et on règle le différend en discutant.

Si le cas s'y prête, l'ombudsman fera des recommandations non contraignantes sur la façon de régler le différend. La décision de donner suite aux recommandations demeure à l'entière discrétion des personnes responsables de la gestion de l'organisme.

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

## Mandat

Dans les limites de son mandat, l'ombudsman fournit aux gens du public un moyen indépendant, confidentiel, impartial, juste et équitable de régler des plaintes liées aux activités de la Commission de la capitale nationale (CCN) lorsque les mécanismes de recours de la CCN ont été épuisés.

## Mission

La mission de l'ombudsman est d'écouter attentivement, et avec l'esprit ouvert, les préoccupations et les plaintes du public. Quand il le juge nécessaire, l'ombudsman intervient ou enquête, en toute confidentialité, dans le but de régler les plaintes. Celles-ci sont traitées avec équité et impartialité.

**Le 30 octobre 2010**

*Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale*

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2010 : L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale*. Ce deuxième rapport annuel explique le mandat de l'ombudsman et la façon dont il s'en acquitte; il résume aussi les activités du bureau de l'ombudsman de la CCN durant sa deuxième année de fonctionnement, du 1<sup>er</sup> novembre 2009 au 30 octobre 2010.

Dans l'année qui vient, du travail reste à faire pour consolider le bureau de l'ombudsman de la CCN. Je me réjouis à l'idée de servir la population en 2011 et je réitère mon engagement à donner des services de qualité à ceux et celles qui pourraient faire appel à moi.



L'ombudsman de la CCN,

*Laura Bruneau*

Laura Bruneau

**« Je tiens à vous remercier de votre diligence à me répondre... Vos éclaircissements et vos conseils sont très appréciés. »**

*(traduction)*

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

**TÉLÉPHONE**

613-947-4330  
1-877-947-4330 (sans frais)  
613-947-4339 (ATS)  
1-877-947-4339 (ATS sans frais)

**TÉLÉCOPIEUR**

613-947-4311

**COURRIER**

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

**COURRIEL**

info@ombudsman.ncc-ccn.ca

www.ombudsman.ncc-ccn.ca

# Revue de l'année

Les services de l'ombudsman ont été instaurés en avril 2009 à l'intention des gens du public à la recherche d'un recours indépendant pour régler leurs plaintes liées aux activités de la CCN. Le premier rapport annuel résumait les objectifs stratégiques atteints pour établir un cadre de fonctionnement, ouvrir le bureau, sensibiliser le public et lui faire comprendre le processus de plainte en le présentant simplement et en langage clair. Ce deuxième rapport annuel traite davantage du rôle de l'ombudsman dans le règlement des différends.

Le budget annuel du bureau est approuvé par le conseil d'administration de la CCN et administré par le secrétariat de la CCN. Durant les 12 derniers mois, le bureau de l'ombudsman de la CCN a employé une personne à temps plein. L'ombudsman, un agent contractuel indépendant à temps partiel, a travaillé environ un jour par semaine. Le bureau de l'ombudsman de la CCN s'occupe de l'ensemble des activités et des services, exception faite des services généraux, qui comprennent la gestion financière, les ressources humaines, la technologie de l'information et l'accès à l'information. Le premier point de contact est le service de réponse téléphonique privé et sécuritaire du bureau qui répond aux questions, aux requêtes et aux plaintes.

En plus d'avoir permis les échanges avec le public, cette deuxième année a largement été consacrée à instaurer des relations productives et opportunes avec la CCN. La meilleure compréhension du rôle de l'ombudsman au sein de la CCN que l'on recherchait est maintenant une réalité. Les procédures, les politiques et les processus ont été transmises au personnel de la CCN. La relation entre le bureau de l'ombudsman et la CCN est devenue de plus en plus productive et fait maintenant l'objet de discussions régulières aux échelons supérieurs. Parmi les sujets de discussion abordés, notons la définition de la relation libre de liens de dépendance et le type de rapports mutuels permettant de répondre aux plaintes de manière productive. Une activité « portes ouvertes » à l'intention du personnel de la CCN et des présentations spéciales à la haute direction de la CCN ont mis en lumière et confirmé l'engagement collectif à promouvoir le règlement des différends.

Le bureau de l'ombudsman de la CCN gagne en maturité et progresse vers l'atteinte de son plein potentiel. L'ombudsman se réjouit à l'idée de contribuer au renforcement de la confiance et de la collaboration entre la CCN et la collectivité.

**« Je vous remercie d'avoir pris le temps de m'écouter et de répondre à mon appel. Puisque ce dossier me tient à cœur, je préfère que l'on communique avec moi de vive voix. »**

## Objectifs stratégiques atteints la deuxième année

*Accès aux services*

*Traitement des plaintes*

*Analyse judiciaire  
des problèmes*

*Saisie et tri des données*

*Règlement des plaintes*

*Mise à jour du site Web*

*Reddition de comptes  
au public*

*Amélioration constante  
des connaissances et  
des compétences*

*Éducation*

*Peaufinage des pratiques,  
des politiques et des  
processus*

*Adhésion au cadre de  
référence, aux normes  
d'éthique, aux politiques,  
aux processus et aux  
valeurs.*

## Services essentiels

Quand une plainte est reçue, l'intervention est fondée sur ce qui est jugé convenable dans le cas de chaque personne. D'entrée de jeu, l'ombudsman confirme que le plaignant ou la plaignante a discuté de la plainte directement avec la CCN et si cette dernière n'a pu la régler par ses propres mécanismes de recours, l'ombudsman lance les processus de réception.

Par contact direct, l'ombudsman propose de résoudre le problème par l'accompagnement et l'intervention officielle qui fait appel à l'identification, à la consultation interne, à la collaboration et au règlement efficace des différends. Offrir ce genre de service vise à contribuer, à long terme, à bâtir des relations saines et équilibrées entre la CCN et les citoyens et citoyennes.

Il importe de voir à ce que les plaintes soient traitées avec minutie, objectivité et indépendance. Terminer l'examen des plaintes en temps opportun est un objectif au même titre que de développer des relations inclusives favorisant le respect et une meilleure compréhension entre toutes les parties. Le recours à la technologie a grandement amélioré l'efficacité du milieu de travail et la gestion des dossiers.

## Un coup d'œil aux chiffres

Au cours des 12 derniers mois, l'ombudsman a reçu 50 communications. Certaines n'étaient que de simples demandes de renseignements, mais la plupart ont requis une intervention, que l'on décrit ci-dessous.

CLASSIFICATION	NOMBRE DE COMMUNICATIONS	RÉSULTATS CONCRETS
Niveau 1	23	Les requérants ont été dirigés vers un ministère ou une entité autre, car ils croyaient faussement que la CCN était en cause.
Niveau 2	21	Dossiers transmis au Centre de contact de la CCN après avoir constaté que les mécanismes de recours de la CCN n'avaient pas été utilisés ni épuisés.
Niveau 3	6	Ouverture d'un dossier de l'ombudsman à des fins d'examen ou d'intervention.

L'ombudsman constitue un second niveau de règlement des différends. À ce jour, dans ses réponses aux communications reçues, l'ombudsman a encouragé les personnes qui ont porté plainte à discuter de leurs préoccupations directement avec le personnel de la CCN ou par l'entremise du Centre de contact de la CCN. L'ombudsman les a guidées dans cette démarche lorsque cela s'y prêtait.

La CCN n'a pas de données statistiques connues de l'ombudsman, outre l'expérience restreinte décrite ci-dessus, à l'appui du rendement du bureau de l'ombudsman de la CCN à ce jour. De plus, il n'est pas d'usage d'inclure une étude de cas. À ce stade-ci, l'ombudsman ne peut rendre compte du nombre, de l'objet ni de la complexité des plaintes, ni faire de projections.

## Types de plainte

*Bruit*

*Sentiers / pistes cyclables*

*Santé et sécurité*

*Pistes de ski*

*Entretien des biens*

*Accès universel*

*Ferme Moore*

## Moyens de communication

*Communications par courriel* 43 p. 100

*Communications par téléphone* 43 p. 100

*Communications par lettre / par télécopieur* 12 p. 100

*En personne* 2 p. 100

## Processus de traitement des plaintes

Le processus de règlement des plaintes encourage la CCN à les régler sans s'adresser à l'ombudsman. Les plaintes doivent tout d'abord être présentées au Centre de contact de la CCN. Ce n'est que lorsque la CCN a rendu sa décision ou répondu à une plainte que le plaignant ou la plaignante peut choisir de faire appel à l'ombudsman. Ce dernier travaille de manière officielle et indépendante de l'administration de la CCN pour évaluer le bien-fondé d'une plainte et régler les différends.

### Niveau 3

