



Ombudsman



Déterminée à écouter

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Rapport annuel 2011

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 le différend se règle par voie de discussion.

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.

Objectifs stratégiques atteints la troisième année

Accès aux services

Traitement des plaintes

Analyse approfondie des problèmes

Saisie et tri des données

Règlement des plaintes

Reddition de comptes au public

Amélioration constante des connaissances et des compétences

Éducation

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

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 31 décembre 2011

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2011 : L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale*. Ce troisième 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 troisième année de fonctionnement, du 1^{er} novembre 2010 au 31 décembre 2011. En 2011, l'ombudsman a rendu des services aux gens du public pour leur donner la chance d'être entendus et pour aider la CCN à veiller à ce que les différends soient réglés avec équité.



L'ombudsman de la CCN,

Laura Bruneau

Laura Bruneau

« **Merci de votre aide et de votre suivi constants. Je dois dire qu'il est agréable de constater à quel point vous êtes consciencieux, et je vous en suis vraiment reconnaissant.** »

(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. Durant la première année d'activité, des objectifs stratégiques ont été fixés et 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. La deuxième année d'activité a été orientée vers l'exercice 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. En 2011, 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.

Durant cette troisième année, l'ombudsman a pu consacrer plus de temps au développement de relations productives et opportunes au sein de la CCN en plus de répondre aux communications du public. L'objectif était de faire comprendre pleinement le rôle de l'ombudsman au sein de la CCN. Cela a eu pour résultat de modifier les attributions de même que les processus administratif et de communication de l'information de gestion.

L'ombudsman a fait des entrevues de premier contact et a étudié en toute impartialité les plaintes non résolues soumises par le public. Dans la plupart des cas, son intervention a consisté à faciliter l'accès du plaignant à une aide appropriée au sein même de la CCN et à orienter les gens dans l'organisation bureaucratique de la CCN et d'autres organismes fédéraux, provinciaux et municipaux. Dans certains cas, l'intervention de l'ombudsman était nécessaire et elle a permis de résoudre ou de conclure les différends. Le bureau de l'ombudsman de la CCN continue de gagner en maturité, de progresser vers la réalisation de son plein potentiel et de consolider les liens de confiance et de collaboration entre la CCN et le public.

**« Merci de votre réponse opportune.
J'aime la clarté du processus de plainte
à l'endroit de la CCN. »**

Voici trois exemples de plainte où l'ombudsman est intervenu.

1 Une plainte concernant l'entretien d'un terrain appartenant à la CCN qui était contigu à un terrain privé a été déposée. Après que l'ombudsman eut demandé de visiter l'endroit en compagnie des principaux représentants de la CCN, la propriété en question a été entièrement déblayée et nettoyée à la satisfaction des parties en cause.

2 Un dossier concernant le déchargement de terre contaminée sur un terrain de la CCN a donné lieu à une plainte. La terre avait été déchargée sur le terrain de la CCN selon les instructions du plaignant, mais sans le consentement préalable de la CCN. Le plaignant a reçu un avis d'infraction. Ce dernier s'est dit prêt à obtempérer et à enlever la terre, mais il a soutenu que la CCN avait d'abord offert d'enlever la terre et qu'elle ordonnait maintenant de l'enlever aux frais du plaignant. L'ombudsman a visité l'endroit, a rencontré le plaignant et après lui avoir expliqué de poursuivre l'enlèvement de la terre, celle-ci a été enlevée sans frais pour les deux parties. L'avis d'infraction de la CCN a été révoqué et le différend a été résolu à la satisfaction du plaignant et de la CCN.

3 Une plainte concernant la décision de la CCN de réaménager un sentier en se servant d'un nouveau revêtement a été déposée. Les résultats d'une recherche indépendante ont révélé que des spécialistes de l'aménagement des sentiers approuvaient l'utilisation de ce nouveau revêtement sur les sentiers soumis à des conditions semblables à celles de la région de la capitale. Cette donnée objective a été transmise au plaignant dans le but de confirmer l'approbation des spécialistes quant au choix de la CCN. Toutefois, la plainte a incité la CCN à remettre son choix en question et elle a confirmé qu'elle éviterait dorénavant d'utiliser ce revêtement particulier.

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 officieuse 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 de 2011, l'ombudsman a reçu 101 communications.

CLASSIFICATION	NOMBRE DE COMMUNICATIONS	RÉSULTATS CONCRETS
Niveau 1	21	Les requérants ont été dirigés vers un ministère ou une entité autre, car ils croyaient faussement que la CCN était en cause.
Niveau 2	76	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	4	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 par l'entremise du Centre de contact de la CCN. L'ombudsman les a guidées dans cette démarche lorsque cela s'y prêtait.

Types de plainte

Occupons Ottawa

Canal Rideau

Entretien des biens

Aménagement foncier

Sécurité des sentiers

Sentiers de la Ceinture de verdure

Bal de Neige

Moyens de communication

Communications par courriel 60 p. 100

Communications par téléphone 33 p. 100

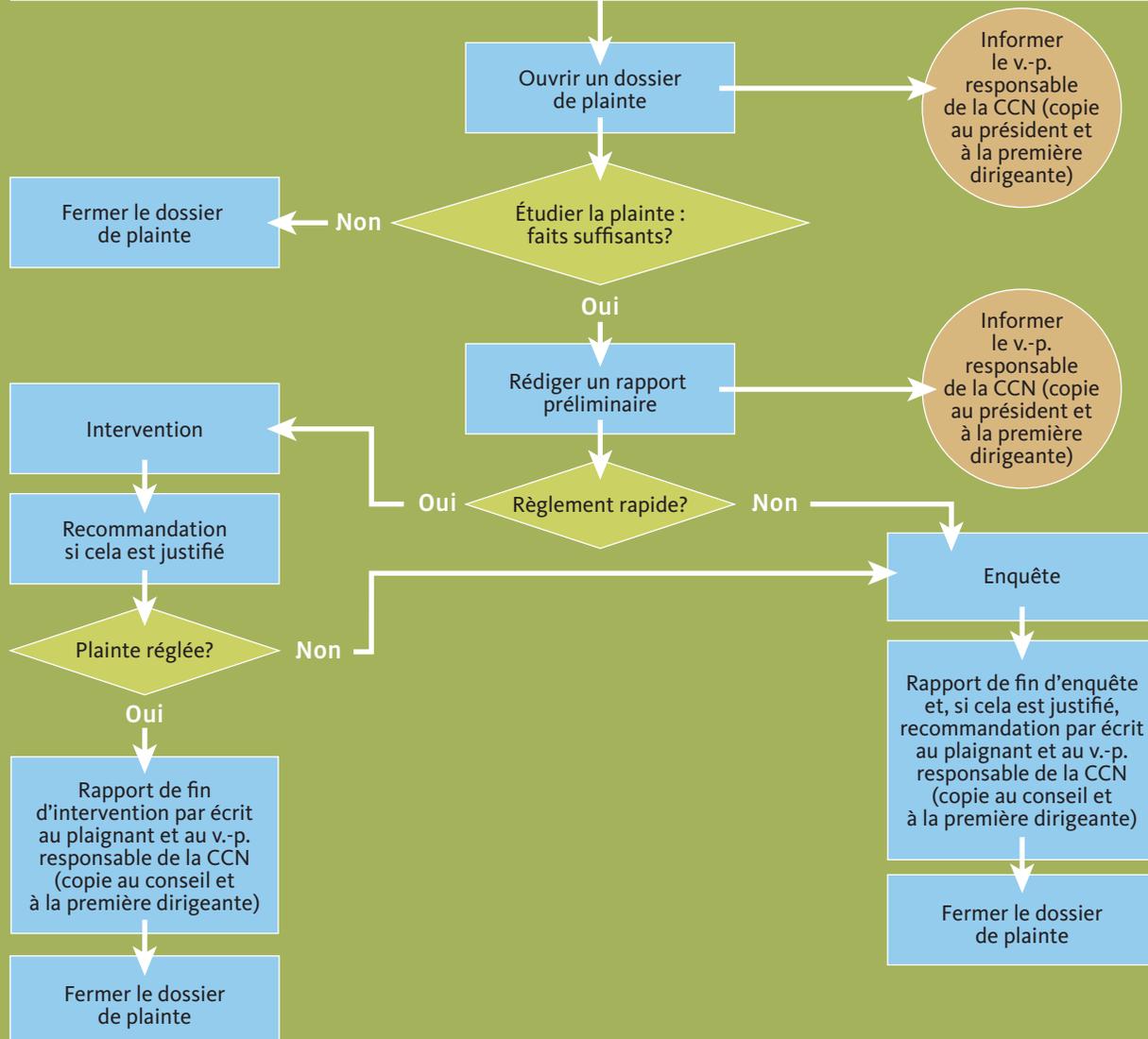
Communications par lettre / par télécopieur 5 p. 100

En personne 2 p. 100

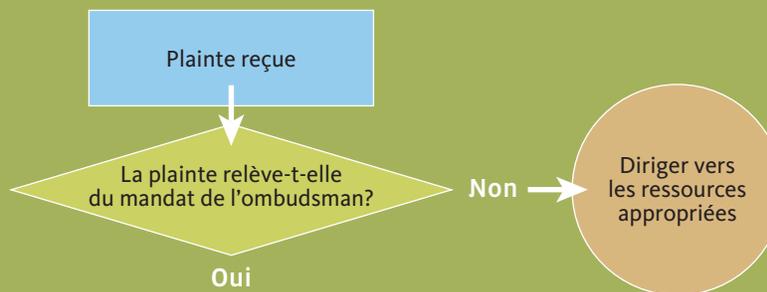
Processus de traitement des plaintes

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 officieuse et indépendante de l'administration de la CCN pour évaluer le bien-fondé d'une plainte et régler les différends.

Niveau 3



Niveau 1



Niveau 2

