



Rapport annuel 2012

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale

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 plaignant ou de la plaignante.

L'ombudsman, doit 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. Lorsqu'il est possible, 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.

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 2012

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2012 : L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale*. Ce quatrième 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 quatrième année de fonctionnement. En 2012, l'ombudsman a rendu des services aux gens du public pour leur donner la chance d'être entendus tout en aidant la CCN à veiller à ce que les différends soient réglés avec équité.



L'ombudsman de la CCN,

Ellen Fry

« Je suis vraiment très impressionné de voir comment l'ombudsman met, de façon très concrète, la main à la pâte ! J'aimerais qu'il y ait plus de personnes dynamiques et serviables comme vous. »

(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.

Durant la troisième année, l'ombudsman a pu consacrer plus de temps au développement de relations productives et opportunes au sein de la CCN. 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.

Durant la quatrième année d'activité, le bureau de l'ombudsman de la CCN continue d'évoluer et gagne en maturité. En juin 2012, Ellen Fry devint le nouvel ombudsman au sein de la CCN, disposant d'une riche expérience dans des fonctions d'ombudsman, du règlement des différends et des fonctions gouvernementales.

En 2012, l'ombudsman, un agent contractuel indépendant à temps partiel, a travaillé environ un jour par semaine. Le bureau de l'ombudsman a également employé une personne en administration à temps plein. Le budget annuel du bureau est approuvé par le conseil d'administration de la CCN. L'ensemble des activités et des services sont gérés directement par le bureau de l'ombudsman de la CCN, à l'exception des services corporatifs.

« Merci beaucoup. J'apprécie votre réponse rapide. » (traduction)

« C'est si agréable de parler à une personne qui écoute. » (traduction)

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

1 Une entreprise a déposé une plainte avec plusieurs enjeux reliés à des services reçus concernant un bail avec la CCN. Suite à des recommandations neutres soumises par l'ombudsman, pour tenter de résoudre ces enjeux, l'entreprise et la CCN ont été en mesure de s'entendre sur une résolution complète.

2 Un individu a déposé une plainte suite à l'avis d'un employé de la CCN, l'interdisant incorrectement d'interrompre une activité avec sa famille et ses amis, sur la propriété de la CCN. L'individu était préoccupé que l'employé de la CCN pouvait être sous l'influence que ce dernier faisait partie d'un groupe de minorité visible. Des excuses de la part de la CCN ont été faites pour cette erreur, et l'ombudsman a été en mesure de fournir de l'information qui a conclu le règlement de la préoccupation du plaignant.

3 Un individu a déposé une plainte au sujet d'une politique de la CCN concernant la propriété de la CCN. Il a été déterminé par l'ombudsman que la CCN avait fourni deux différentes versions des politiques, émis à différents temps, sans expliquer le lien entre les deux. L'ombudsman a également déterminé que la CCN avait fourni au requérant une réponse incomplète à sa demande d'accès à l'information. La gestion de la CCN a accepté les recommandations faites par l'ombudsman, d'apporter la correction à ces deux problèmes.

Services essentiels

Quand une plainte est reçue, l'intervention est fondée sur ce qui est convenable dans le cas de chaque individu. En premier lieu, 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 le processus.

L'objectif de l'ombudsman est de régler le différend de manière équitable, en utilisant un recours le moins accusatoire possible. L'approche utilisée par l'ombudsman est celle qui convient le mieux aux circonstances, de chaque plainte individuelle.

Advenant qu'il n'est pas possible de régler une plainte par une entente entre le plaignant et la CCN ou tout autre processus informel, l'ombudsman rédige un rapport recommandant à la CCN les mesures à prendre concernant la plainte. Les deux parties, soit le plaignant et la CCN, reçoivent une copie du rapport de l'ombudsman.

Types de plainte

Application des politiques et procédures de la CCN

Enjeux de service des baux

Entretien des propriétés de la CCN

Autres enjeux concernant les opérations et service de la CCN

Moyens de communication

Communications par courriel 115

Communications par téléphone 62

En personne 1

Un coup d'œil aux chiffres

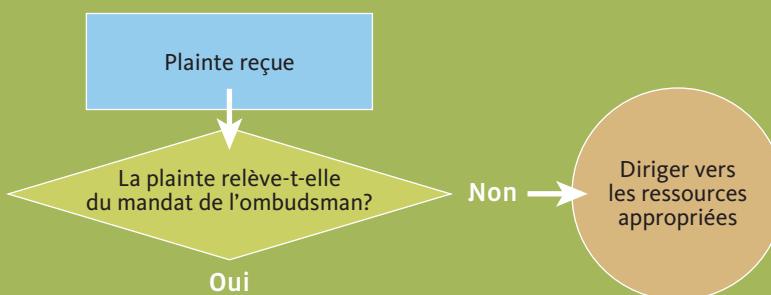
Au cours de 2012, l'ombudsman a reçu 178 communications, de la part du public.

TYPES DE DEMANDES	NOMBRE DE DEMANDES	ACTION
Enjeu non relié au mandat de la CCN	17	Redirigé à un organisme plus approprié.
Enjeu relié au mandat de la CCN, mais sans avoir encore eu recours au processus de résolution interne de la CCN. Demande sur le rôle de l'ombudsman	157	Expliqué le rôle de l'ombudsman et le requérant est référé aux Services à la clientèle de la CCN.
Enjeu exigeant l'enquête de l'ombudsman.	4	Enquête faite sur la plainte et résolution recommandée (un total de 8 enjeux de plainte)

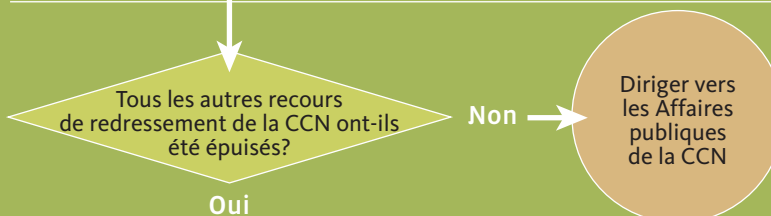
Processus de traitement des plaintes

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 à l'interne de la CCN. Ce n'est qu'après cet étape 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 1



Niveau 2



Niveau 3

