



Ombudsman



Rapport annuel 2018-2019



L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Mandat de l'ombudsman de la CCN

Le mandat de l'ombudsman de la CCN a été établi par le conseil d'administration de la CCN en 2009. Il consiste à fournir au public un processus indépendant, impartial, juste et confidentiel pour régler les plaintes mettant en cause les activités de la CCN. L'ombudsman doit garder le conseil d'administration et la haute direction de la CCN au courant des plaintes en cas de besoin.

L'ombudsman a pour objectif de comprendre le mieux possible la situation à l'origine de la plainte et d'établir une façon juste de la régler. L'ombudsman tente systématiquement de régler les plaintes de façon informelle par la conclusion d'une entente entre le plaignant ou la plaignante et la CCN. Si ce n'est pas possible, l'ombudsman mènera une enquête formelle et soumettra une recommandation à la personne ayant porté plainte et à la CCN.

Le plaignant ou la plaignante doit tenter de régler sa plainte directement avec la CCN. En cas d'échec, l'ombudsman peut la traiter.

L'ombudsman ne peut traiter les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat.

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

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Le mot *ombudsman* est d'origine suédoise. Ce rôle a été créé en Suède afin d'établir un processus pour traiter les plaintes formulées par des personnes à l'endroit d'organismes publics.

L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui étudie des plaintes au sujet d'une organisation des secteurs public ou privé. Le mandat et le processus de l'ombudsman sont établis administrativement par la haute direction de l'organisation ou par la loi.

L'ombudsman doit évaluer si la plainte relève de son mandat, et si tel est le cas, si la plainte est fondée. L'ombudsman travaille indépendamment et avec impartialité et cherche à régler la plainte de façon juste.

Le 20 juin 2019

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

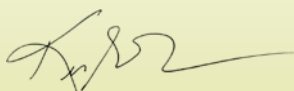
Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2018-2019 : L'ombudsman de la CCN*. Exceptionnellement, ce rapport annuel résume les activités de l'ombudsman de la CCN pendant les 15 derniers mois, soit de janvier 2018 à mars 2019, en raison d'une transition au bureau de l'ombudsman qui, désormais, doit présenter son rapport selon l'année financière, et non plus selon l'année civile.



Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman de la CCN,



Kevin Saville

Comment joindre
l'ombudsman
de la CCN en toute
confidentialité

COURRIEL

info@ombudsman.ncc-ccn.ca

SITE WEB

www.ombudsman.ncc-ccn.ca

COURRIER

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

TÉLÉPHONE

Ligne directe : 613-947-4330

Sans frais : 1-877-947-4330

ATS : 613-947-4339

ATS sans frais : 1-877-947-4339

TÉLÉCOPIEUR

613-947-4311

Revue de l'année

De janvier 2018 à mars 2019, comme par les années passées, le public a communiqué avec l'ombudsman au sujet d'un large éventail de questions. L'ombudsman a dirigé les personnes vers le service responsable de la CCN lorsque les procédures administratives internes n'avaient pas été épuisées. Au besoin, l'ombudsman a traité des plaintes et cherché à les régler aussi justement et efficacement que possible en adoptant une approche de règlement informel, le cas échéant. Quand les situations étaient plus urgentes, l'ombudsman a veillé à ce que la CCN les traite rapidement.

Types de plaintes

L'ombudsman peut étudier les plaintes portant sur les activités de la CCN, dont celles-ci :

- Questions concernant les services
- Entretien des propriétés de la CCN
- Conformité avec les politiques et les procédures de la CCN et du gouvernement
- Questions concernant les communications

Voici des exemples de plaintes déposées auprès de l'ombudsman en 2018-2019 :

- Une personne s'est plainte du fait que le canal Rideau n'était pas ouvert. Le bureau de l'ombudsman a voulu lui parler au téléphone, mais la personne n'a pas rappelé.
- Une personne s'est plainte de la présence de terre et de gravier dans une allée de la CCN. La CCN a réglé le problème.
- Une personne s'est plainte qu'une route adjacente aux terrains de la CCN devrait être élargie. La CCN lui a donné des explications.
- Une personne s'est plainte au sujet de la sécurité publique dans le parc de la Gatineau. L'ombudsman a entrepris une enquête formelle au sujet de cette plainte.

Coup d'œil aux chiffres

De janvier 2018 à la fin de mars 2019, le public a soumis 43 demandes qui concernaient 41 questions.

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES De janvier 2018 à décembre 2018	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES De janvier 2019 à mars 2019	MESURE
Demande concernant le rôle de l'ombudsman	2	0	On a expliqué le rôle de l'ombudsman
Question relevant du mandat de la CCN, mais les procédures de règlement interne de la CCN n'avaient pas été épuisées	20	2	Les requérants ont été dirigés vers la CCN
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	17	1	Les requérants ont été dirigés vers le bon organisme
TOTAL	39	3	42

Processus de règlement des plaintes

Le processus de règlement des plaintes exige que les plaignants tentent de régler leurs différends directement avec la CCN avant d'en saisir l'ombudsman. Ce dernier doit garder le conseil d'administration et la haute direction de la CCN au courant des plaintes en cas de besoin.

