



Ombudsman



Rapport annuel 2016



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 aux gens du public un processus indépendant, neutre, juste et confidentiel pour résoudre des plaintes au sujet des 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 nécessité absolue.

Lors de l'étude d'une plainte, l'ombudsman a pour but de parvenir à la meilleure compréhension possible de la situation qui a provoqué la plainte et de formuler une vision des choses lui permettant d'atteindre un règlement juste. Après avoir terminé l'enquête, l'ombudsman explore la possibilité de résoudre la plainte par règlements informels au moyen d'une entente entre le plaignant et la CCN. Si ce n'est pas possible, l'ombudsman soumettra une recommandation au plaignant et à la CCN.

Une personne qui fait une plainte contre la CCN doit commencer par essayer de la résoudre directement avec la CCN. Si cette approche échoue, l'ombudsman peut étudier la plainte.

L'ombudsman ne peut étudier des plaintes au sujet de la convenance des politiques de la CCN, de la conformité des contrats ou de la législation ou des causes devant les tribunaux.

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 individus à l'endroit d'organismes publics.

Un ombudsman est un agent indépendant et neutre qui étudie des plaintes contre une organisation des secteurs public ou privé. Le mandat et les 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 elle est fondée. L'ombudsman doit travailler indépendamment et avec impartialité, ce qui signifie qu'il n'a d'autre intérêt dans l'issue du différend que d'atteindre un règlement juste.

Le 31 décembre 2016

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2016 : L'ombudsman de la CCN*. Ce rapport annuel récapitule les activités de l'ombudsman de la CCN pendant sa huitième année de fonctionnement.



Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman de la CCN,

Ellen Fry

« Nous vous devons beaucoup pour votre intervention rapide et compatissante. »

(traduction)

« Merci pour tout ce que vous avez fait. »

(traduction)

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

En 2016, comme au cours des années antérieures, l'ombudsman a reçu des communications du public portant sur un large éventail de questions sur la CCN. Quand cela était possible, l'ombudsman a enquêté et a réglé de façon informelle les plaintes qui lui ont été soumises. Il s'est également assuré de mettre en contact avec la CCN les gens du public qui n'avaient pas encore tenté de régler leur situation en ayant recours aux processus internes de la société d'État. Lorsque les questions étaient pressantes, l'ombudsman a veillé à ce qu'elles soient traitées rapidement.

Voici des plaintes du public déposées auprès de l'ombudsman en 2016 :

- Une personne s'est plainte du fait qu'un site de la CCN n'était pas accessible aux personnes handicapées qui voulaient assister à l'activité qui s'y tenait. La CCN a travaillé avec le plaignant pour résoudre ce problème.
- Une personne s'est plainte de certaines mesures qu'aurait prises un membre du personnel de la CCN. L'enquête de l'ombudsman a indiqué qu'aucune des allégations précises à l'endroit de l'employé n'était pertinente. Toutefois, elle a indiqué que l'employé se trouvait dans une situation où le public pouvait difficilement faire la distinction entre ses actes professionnels et ses actes personnels. La CCN a indiqué que dorénavant, elle éviterait ce genre de situations.
- Une personne a prétendu qu'un voisin endommageait la végétation sur une propriété de la CCN et que cette dernière devrait agir pour éviter que cela se reproduise. L'enquête de l'ombudsman a indiqué que la gestion que fait la CCN de la végétation dans ce secteur est conforme à sa politique en la matière.

« Merci beaucoup
de votre
compréhension
et de votre aide. »

(traduction)

« Encore merci.
Je vous suis très
reconnaissant de
nous aider. »

(traduction)

Types de plaintes

L'ombudsman peut étudier des plaintes portant sur toutes les activités de la CCN. Les plaintes peuvent toucher les sujets suivants :

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

Un coup d'œil aux chiffres

En 2016, le public a soumis 146 demandes, concernant 158 questions.

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES	RÉSULTAT
Question ayant fait l'objet d'une enquête et résolution informelle du différend	6 enquêtes, incluant 8 questions découlant de celles-ci	Il y a eu enquête et un règlement a été recommandé.
Demande concernant le rôle de l'ombudsman	2	On a expliqué le rôle de l'ombudsman.
Question relevant du mandat de la CCN, mais pour laquelle on n'a pas encore eu recours au processus de règlement interne de la CCN	124 demandes comprenant 134 questions	Les requérants ont été dirigés vers la CCN.
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	14	Les requérants ont été dirigés vers le bon organisme.

Processus de règlement des plaintes

Le processus de règlement des plaintes exige que les plaignants tentent de résoudre leurs plaintes directement avec la CCN avant de les déposer à l'ombudsman. L'ombudsman doit garder le conseil d'administration et la haute direction de la CCN au courant des plaintes, en cas de nécessité absolue.

