



Ombudsman



NCC
CCN

Ombudsman
de la Capitale Nationale
Rapport Annuel 2025-2026

Canada

juin 2026

Conseil d'administration de la Commission de la Capitale Nationale (CCN)

Chers membres,

Nous avons le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2025-2026 de l'Ombudsman de la CCN (Ombudsman) pour la période du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.

Depuis sa création en 2008, l'Ombudsman joue un rôle important dans la promotion de l'équité, l'accessibilité, la réactivité, et la confiance du public. L'équipe de JustEquitable Inc. est honorée d'avoir été choisie pour poursuivre ce travail. Nous tenons à exprimer notre sincère reconnaissance envers Oriana Trombetti, qui a exercé les fonctions d'Ombudsman de la CCN au cours des cinq dernières années, en particulier pour son aide généreuse lors de notre prise de fonctions. Nous partageons son point de vue selon lequel il est essentiel que le public dispose d'un moyen accessible et indépendant pour exprimer des préoccupations concernant les activités et les décisions de la CCN. Un ombudsman favorise la transparence, la responsabilité, et la bonne gouvernance.

L'exercice visé a été quelque peu inhabituel, avec un nombre élevé de contacts liés à un même enjeu public. Dans l'ensemble, la plupart des dossiers concernaient des renvois à la CCN par les voies administratives existantes, conformément à notre rôle en tant que dernier recours administratif. Nous avons également contribué à des résolutions à l'amiable et facilité la communication entre les visiteurs et le personnel de la CCN lorsque des éclaircissements supplémentaires ou un suivi étaient nécessaires.

Depuis notre nomination, nous avons accordé une attention particulière au développement des relations avec les différentes instances de la CCN et à l'appropriation des opérations et processus internes, et les tendances en matière de plaintes. Nous remercions le Conseil d'administration, les services à la clientèle et le personnel de la CCN dans son ensemble pour leur ouverture, leur professionnalisme et leur collaboration durant cette période de transition.

Pour l'année 2026-2027, nos priorités sont d'accroître la visibilité de l'Ombudsman, de clarifier son mandat et ses processus, d'améliorer les outils de gestion des plaintes et de favoriser la résolution précoce et informelle des préoccupations. Nous continuerons à travailler de manière constructive avec le Conseil et l'administration et les différentes instances de la CCN pour renforcer l'équité, l'accessibilité et la confiance du public dans les services et les processus décisionnels de la CCN.

Respectueusement soumis,

Brent Epperson, Ombudsman

Heather McGhee Peggs, Ombudsman associée

Julie Boncompain, Ombudsman associée

Table des matières

Introduction	3
Bilan de l'année.....	4
Combien de visiteurs y a-t-il eu en 2025-2026 ?	4
Comment l'Ombudsman de la CCN a-t-il aidé ?.....	5
Observations sur les plaintes en 2025-2026.....	7
Nos priorités pour 2026-2027	8



Introduction

La région de la capitale nationale se situe sur le territoire traditionnel de la Nation algonquine. La CCN reconnaît les liens profonds qui unissent la Nation algonquine à ces terres et la rivière des Outaouais.¹ Conformément à notre engagement en faveur de l'équité et de la justice, l'Ombudsman de la CCN s'engage à tirer les enseignements des systèmes de connaissances et des perspectives autochtones, ainsi qu'à favoriser un dialogue respectueux et constructif avec les communautés autochtones sur les terres desquelles nous avons le privilège de travailler.

Le mandat de l'Ombudsman est de fournir au public un processus indépendant, impartial, et confidentiel pour résoudre les plaintes relatives aux activités de la CCN. Nous agissons en faveur de l'équité, et non d'une partie ou de la CCN. Nous relevons du Conseil d'administration de la CCN. Nous conseillons la CCN sur les enjeux, tendances et problématiques systémiques par le biais de consultations et de rapports annuels.

En tant que dernier recours administratif, l'Ombudsman s'assure que l'instance de la CCN concernée a eu l'occasion d'examiner et traiter une plainte avant toute intervention. En général, nous pouvons évaluer l'équité des processus ou de la mise en application des politiques, ainsi que les mesures prises (ou non) par le personnel de la CCN. Les plaintes portent, par exemple sur:

- Entretien des propriétés de la CCN
- Activités sur les terrains de la CCN
- Respect des politiques / procédures de la CCN
- Problèmes de communication
- La qualité des services

L'Ombudsman peut formuler des recommandations non contraignantes à l'intention de la CCN afin de remédier à toute injustice dans les pratiques administratives et d'assurer un traitement équitable des personnes qui vivent, travaillent et visitent la région de la capitale nationale. Nous adoptons une approche collaborative axée sur la prévention et la résolution rapide des dossiers. Ainsi, le personnel de la CCN peut nous contacter pour obtenir des conseils confidentiels et informels afin d'assurer une gestion plus juste et efficace des plaintes; par exemple, développer des stratégies pour gérer des comportements difficiles.

Le poste d'Ombudsman de la CCN est un rôle à temps partiel, exercé de manière informelle et indépendante de l'administration de la CCN. JustEquitable a été nommée comme la nouvelle équipe d'Ombudsman de la CCN à la fin de l'automne 2025. Nous adhérons à l'[Énoncé des principes éthiques](#) du Forum Canadien des Ombudsmans. De plus amples informations sont disponibles sur le site Web de l'Ombudsman de la CCN (<https://ombudsman.ccn-ncc.ca/a-propos>) et dans notre [Cadre de référence](#).

¹ <https://ccn-ncc.gc.ca/mobilisation-des-autochtones>

Bilan de l'année

Les membres du public qui contactent notre bureau pour déposer des plaintes sont appelés « visiteurs ». Les employés de la CCN peuvent également contacter l'Ombudsman pour discuter des moyens de résoudre équitablement une plainte portée à leur attention, ou nous pouvons les solliciter pour un échange informel sur une tendance ou un enjeu systémique. Les consultations avec le personnel sont l'une des manières pour notre bureau de promouvoir l'équité procédurale et d'améliorer l'efficacité dans la résolution des plaintes. À des fins de collectes de données, veuillez prendre note que nous n'incluons pas le personnel comme des « visiteurs ». Comme il s'agit d'une nouvelle distinction, nous ne présentons aucune donnée relative aux consultations du personnel dans le présent rapport annuel; nous pourrions le faire à l'avenir.

Notre équipe a commencé à interagir avec les visiteurs en novembre 2025, et nous travaillons à mettre à jour le formulaire d'admission et les processus de gestion de plaintes.

Combien de visiteurs y a-t-il eu en 2025-2026 ?

Entre le 1er avril 2025 et le 31 mars 2026, **111 visiteurs ont contacté l'Ombudsman.**



30% des visiteurs ont utilisé notre formulaire électronique en ligne, 60% ont utilisé le courriel et 10% ont appelé le bureau.



60% des visiteurs ont communiqué leur adresse ou leur lieu de résidence, et parmi eux, la majorité vivait en Ontario.

Bien que ce chiffre puisse paraître surprenant compte tenu du volume habituel de plaintes de l'Ombudsman, nous notons que 50% de ces plaintes portaient sur un seul même enjeu. À l'intérieur d'une période de deux semaines, nous avons reçu 55 plaintes concernant la résidence Stornoway. Ces plaintes n'avaient pas été soumises au préalable à la CCN avant de contacter l'Ombudsman. Ainsi l'ombudsman a redirigé les visiteurs vers les ressources compétentes de la CCN.

En excluant ce groupe de plaintes considérant qu'il s'agissait du même enjeu, les **56 autres plaintes** traitées par l'Ombudsman représentent un nombre de plaintes légèrement supérieur à la moyenne ajustée des cinq dernières années (moyenne d'environ 52 visiteurs par année, hormis les 55 plaintes concernant la résidence Stornoway).

Comment l’Ombudsman de la CCN a-t-il aidé ?

Le tableau ci-dessous présente les actions prises par l’Ombudsman en réponse aux plaintes traitées :

1er avril 2025 au 31 mars 2026²

Action par l’Ombudsman de la CCN	Nombre de plaintes
Information / Conseil <i>*NOUVEAU*</i>	3
Renvoi à la CCN	82
Résolution informelle	5
Enquête / Examen de l’équité	0
Hors mandat	15
Pas de suivi / Abandonné <i>*NOUVEAU*</i>	6
TOTAL	111

Pour le présent rapport annuel, nous avons mis à jour les catégories d’actions afin d’améliorer la clarté et de mieux nous aligner sur les meilleures pratiques d’ombudsman. Voici comment nous définissons ces actions :

- **Information / Conseil :** Un visiteur peut nous contacter avec une question ou une préoccupation qui, bien que relevant de notre mandat, en lui fournissant de l’information, par exemple, un lien vers une page Web ou un communiqué de presse de la CCN, ainsi aucun renvoi à la CCN n’est nécessaire.
- **Renvoi à la CCN:** Si la CCN n’a pas eu la possibilité d’examiner une plainte, nous fournirons au visiteur des informations sur la manière de contacter la CCN ou faciliterons une mise en relation avec elle avec la ressource compétente. Les actions de renvoi peuvent inclure : clarifier avec la CCN qui le visiteur devrait contacter, résumer les plaintes et assurer un suivi auprès de la CCN pour confirmer la réponse à la plainte.
- **Résolution informelle :** Dans certains cas, nous pouvons être amenés à contacter le personnel de la CCN pour obtenir des informations permettant de traiter une plainte (enquête préliminaire), pour nous renseigner sur les options de résolution, pour engager une communication en navette entre la CCN et le visiteur, pour faciliter une

² Au 31 mars 2026, quelques dossiers étaient encore en cours de traitement. Nous avons décidé d’inclure ces dossiers dans les données du présent rapport plutôt que dans celles de l’année prochaine, car ils avaient été clôturés au moment de la rédaction du présent rapport.

discussion conjointe, ou intervenir d'une autre manière pour faciliter la résolution d'une plainte.

- **Enquête / Examen d'équité :** Le cas échéant, nous pouvons enquêter sur une plainte ou l'examiner concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la CCN, y compris de ses agents, employés ou autres personnes exerçant des fonctions en son nom.
- **Hors mandat :** Si une plainte ne relève pas de notre mandat ou ne constitue pas une plainte, nous essaierons de rediriger le visiteur vers la personne ou instance compétente pour répondre à ses préoccupations.
- **Pas de suivi / Abandonné :** Si nous ne parvenons pas à obtenir les informations nécessaires pour poursuivre de la part du visiteur, si notre bureau n'est mis qu'en copie de la correspondance adressée à la CCN, ou si le visiteur ne souhaite pas poursuivre sa plainte, nous pouvons décider de fermer le dossier.

Le tableau suivant résume les actions entreprises par l'Ombudsman au cours des cinq (5) dernières années en réponse aux plaintes des visiteurs :

Actions de l'Ombudsman - 1er décembre 2020 au 31 mars 2026

Année	Renvoi à la CCN	Résolution informelle	Enquête / Examen de l'équité (*Nouveau*)	Hors mandat	*Nouvelles catégories* (pas de suivi/abandonnée /information/ conseil)	Total des plaintes
2021-2022*	43	4	3	8	n/a	58
2022-2023	34	3	0	14	n/a	51
2023-2024	34	1	0	16	n/a	51
2024-2025	30	1	0	11	n/a	42
2025-2026	82	5	0	15	9	111

**note : quatre mois supplémentaires (déc. 2020 au mars 2021) inclus dans les données 2021-2022 pour aligner l'année de rapport de l'Ombudsman à l'exercice financier de la CCN*



Observations sur les plaintes en 2025-2026

Notre contact principal pour les **Renvois à la CCN** est le Service à la clientèle de la CCN. Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance à cette équipe pour son engagement actif avec notre bureau depuis que nous avons pris en charge le rôle d'ombudsman.

Parmi les 5 plaintes ayant donné lieu à une **Résolution informelle**, 3 portaient sur le caractère adéquat de la réponse de la CCN à une décision et/ou à un régime d'entretien. À la suite de l'intervention de notre bureau, la CCN a fourni des informations complémentaires aux visiteurs.

En ce qui concerne les 15 plaintes **Hors mandat**, cette catégorie couvre un éventail de problèmes, nous relevons deux thèmes : les questions relatives aux ressources humaines et à l'emploi, ainsi qu'à des lieux ne relevant pas de la responsabilité de la CCN. À l'avenir, nous souhaiterions clarifier les informations fournies sur le site Web de l'Ombudsman concernant le mandat du bureau.

En ce qui concerne les **55 plaintes de mai 2025 relatives à la résidence Stornoway**, portées à l'attention de l'Ombudsman avant d'être traitées par la CCN, si un tel regroupement de plaintes devait se produire à l'avenir, nous travaillerions avec la CCN à explorer des possibilités de communiquer de manière proactive avec le public sur l'adresse à laquelle envoyer de telles préoccupations (p. ex., un courriel dédié à cette question) et/ou sur les mesures prises par la CCN pour résoudre le problème (p. ex., un avis sur le site Web).

Nos priorités pour 2026-2027

Accroître la visibilité de l'Ombudsman

En ce qui concerne nos objectifs pour l'année à venir, nous nous engageons à approfondir notre compréhension de la CCN. Nous nous efforcerons également de sensibiliser le public à la manière et au moment de communiquer avec notre bureau, ainsi qu'aux circonstances où il est approprié d'entrer en contact avec la CCN. Cela inclura la mise à jour du site Web de l'Ombudsman, la révision du processus d'admission et du formulaire en ligne, et la réalisation d'activités de sensibilisation supplémentaires auprès du public.

Nous envisageons lors de **la Journée internationale des ombudsmans aura lieu le 8 octobre 2026**. Nous souhaitons profiter de cette occasion pour souligner le rôle essentiel des ombudsmans dans la promotion de l'équité, la résolution des conflits et le respect des normes éthiques.

Clarifier les actions entreprises par l'Ombudsman

En tant que bureau de dernier recours administratif, l'Ombudsman doit donner à la CCN la possibilité d'examiner une préoccupation avant que notre bureau n'intervienne ou n'enquête. Cependant, nous avons observé que dans certains cas, des visiteurs ont signalé avoir déjà contacté la CCN sans avoir encore reçu de réponse. Dans ces cas, l'Ombudsman aide à rétablir le contact entre le visiteur et la CCN.

À l'avenir, dans nos rapports, nous suivrons cette distinction afin de mieux comprendre quand le public nous contacte parce qu'il n'a pas reçu de réponse de la CCN. Cela pourrait nous aider à identifier des possibilités de voies plus directes pour les membres du public ayant des préoccupations (c.-à-d. comprendre quand et comment contacter directement la CCN plutôt que l'Ombudsman pour des préoccupations initiales).

Mobiliser le personnel de la CCN pour prévenir et résoudre les préoccupations

Au fur et à mesure que nous apprenons à connaître les différents rouages de la CCN et les types de préoccupations soulevées, nous pourrions identifier des possibilités supplémentaires de résolution informelle et des moyens de soutenir le personnel de la CCN dans la résolution des préoccupations et la prévention de plaintes similaires à l'avenir.

En tant que ressource indépendante et impartiale, nous abordons
chaque discussion avec équité, respect et discrétion.



Ombudsman



Canada