



Ombudsman



# Rapport annuel 2013

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 d'organismes publics.

L'ombudsman est un agent indépendant et objectif qui reçoit les plaintes formulées à l'encontre d'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. Lorsque cela est possible, le différend se règle par la 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 2013**

*Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale*

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2013 : L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale*. Ce cinquième 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 cinquième année de fonctionnement. En 2013, 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

« **Merci beaucoup de votre réponse rapide. Je n'aurais pas fait beaucoup de progrès dans la résolution de ce problème sans votre excellente suggestion. »**

*(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](mailto:info@ombudsman.ncc-ccn.ca)

[www.ombudsman.ncc-ccn.ca](http://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 ses quatrième et cinquième années d'activité, le bureau de l'ombudsman de la CCN a continué de se développer. En juin 2012, Ellen Fry est devenue le nouvel ombudsman de la CCN. Elle a apporté sa riche expérience du travail d'ombudsman, du règlement des différends et des fonctions gouvernementales.

En 2013, 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 d'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 généraux.

« Merci beaucoup de votre réponse...  
J'apprécie votre aide... » *(traduction)*

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

**1** Une personne s'étant blessée sur une propriété de loisirs de la CCN s'est plainte que les processus et les communications de la CCN pour régler cette situation étaient inadéquats. La CCN s'est dite d'accord et elle prend les moyens pour y remédier.

**2** Une personne s'est plainte de problèmes liés au damage des pistes de ski de fond du parc de la Gatineau et à la page Web de la CCN sur le sujet. Cette personne a également proposé à la CCN d'installer des panneaux pour avertir les skieurs de la présence de traces de motoneige en situations exceptionnelles, comme lors du nettoyage suivant une importante tempête, quand celles-ci ne peuvent être évitées. À la suite de cette plainte, la CCN a accru sa surveillance des problèmes de damage qui ont été soulevés, a vu à l'exactitude des renseignements affichés sur son site Web et a accepté d'installer des panneaux comme on le lui avait suggéré.

## Services essentiels

Quand une plainte est reçue, l'intervention est fondée sur ce qui convient dans le cas de chaque personne. 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 les différends avec équité, en ayant recours au processus le plus simple et le moins accusatoire possible. L'approche adoptée par l'ombudsman est celle qui convient le mieux aux circonstances de chaque plainte.

Si une plainte ne peut être réglée par une entente entre le plaignant ou la plaignante et la CCN, ou par tout autre processus informel, l'ombudsman rédige un rapport dans lequel il recommande les mesures que la CCN devrait prendre concernant la plainte. Les deux parties reçoivent une copie de ce rapport.

## Types de plainte

Application des politiques et procédures de la CCN

Questions de prestation de services liés aux baux

Entretien des propriétés de la CCN

Autres questions concernant les opérations et le service de la CCN

## Un coup d'œil aux chiffres

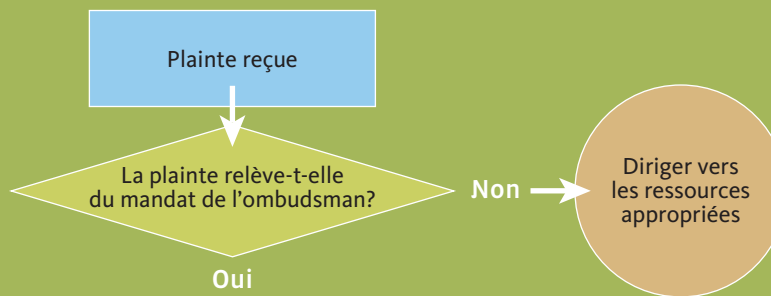
En 2013, le public a soumis 89 questions ou demandes.

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES	RÉSULTAT
Question ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman	13	Il y a eu enquête et un règlement a été recommandé.
Demande concernant le rôle de l'ombudsman	4	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	56	Les requérants ont été dirigés vers les Services à la clientèle de la CCN.
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	16	Les requérants ont été dirigés vers un organisme plus approprié.

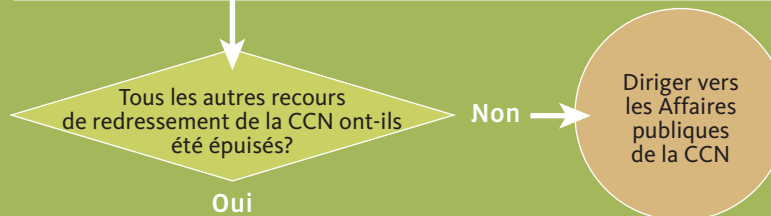
## Processus de traitement des plaintes

Le processus de règlement des plaintes encourage la CCN à les régler sans s'adresser à l'ombudsman. Les plaintes doivent d'abord être soumises à la CCN. Ce n'est qu'après 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 1



### Niveau 2



### Niveau 3

