



Ombudsman



# Rapport annuel 2014

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 membres du public un processus indépendant, neutre, juste et confidentiel pour résoudre des plaintes au sujet des activités de la CCN. L'ombudsman doit garder au courant le conseil d'administration de la CCN et la haute direction de la CCN au sujet 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 ayant une plainte contre la CCN doit commencer par essayer de la résoudre directement avec la CCN. Si cette approche n'est pas fructueuse, 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 questions 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 dans le secteur 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 une plainte relève du mandat de l'ombudsman et si la plainte 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 2014

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2014 : L'ombudsman de la CCN*. Ce rapport annuel récapitule les activités de l'ombudsman de la CCN pendant sa sixième année de fonctionnement.



Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman de la CCN,

Ellen Fry

« Merci beaucoup... la dernière réponse a fourni les renseignements dont nous avons besoin... merci infiniment de votre aide. »

(traduction)

« J'ai lu votre rapport minutieusement. Il est excellent. »

(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 2014, comme au cours des années précédentes, l'ombudsman a reçu des communications du public au sujet d'un grand éventail de questions à propos de la CCN. L'ombudsman a enquêté et résolu des plaintes déposées auprès de l'ombudsman, à l'aide de règlements informels lorsque possible. L'ombudsman s'est également assuré que les membres du public qui n'avaient pas encore tenté de résoudre leurs situations au moyen des processus internes de la CCN soient mis en contact avec la CCN. Lorsque les questions étaient pressantes, l'ombudsman a veillé à ce qu'elles soient adressées rapidement.

Voici des plaintes des membres du public déposées auprès de l'ombudsman en 2014 :

- Une personne s'est plainte que la CCN ne prenait pas les mesures appropriées pour faire respecter l'interdiction de circuler sur la promenade Island Park avec des véhicules commerciaux. L'ombudsman a identifié 9 changements possibles à l'approche de la CCN et a recommandé que la CCN considère la faisabilité de chacun.
- Une personne s'est plainte que la CCN faisait de la discrimination contre les étudiants matures en leur refusant les taux d'étudiant pour des laissez-passer de ski au parc de la Gatineau. En réponse à la plainte, la CCN a changé sa politique permettant ainsi aux étudiants matures de profiter des taux d'étudiant.
- Une personne s'est plainte que des activités inappropriées avaient lieu sur les terrains de la CCN près de sa résidence. Il avait demandé à la CCN avec qui il devait communiquer pour mettre fin à ces activités et il s'est plaint que la CCN n'avait pas complètement répondu à ses questions. La CCN a fourni les renseignements supplémentaires demandés par la personne en question.
- Une personne s'est plainte que bien qu'il ait obéi aux indications de stationnement aux Rapides Rémic, il a reçu une amende et sa voiture a été remorquée. La CCN l'a remboursé pour le montant qu'il a payé en raison de cet incident.
- Un entrepreneur s'est plaint que la CCN avait fait preuve de partialité lors de l'administration d'un contrat. L'ombudsman a étudié minutieusement le dossier très détaillé et a interviewé les parties des deux côtés. L'ombudsman n'a pas trouvé de renseignements qui appuyaient l'allégation de partialité.

« Merci d'avoir répondu en temps opportun. »

*(traduction)*

« Merci. J'apprécie vraiment votre réponse détaillée! »

*(traduction)*

## Types de plaintes

L'ombudsman peut étudier des plaintes portant sur la gamme complète des 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

« Merci de m'avoir si bien aidé aujourd'hui. »

*(traduction)*

## Un coup d'œil aux chiffres

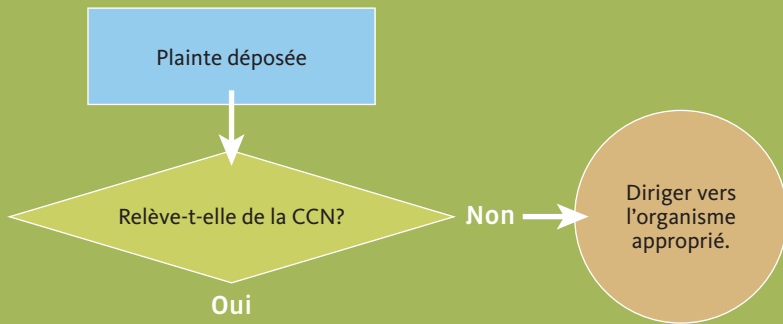
En 2014, le public a soumis 87 questions ou demandes.

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES	RÉSULTAT
Question ayant fait l'objet d'une enquête	5 enquêtes, incluant 7 questions découlant de celles-ci	Il y a eu enquête et un règlement a été recommandé.
Demande concernant le rôle de l'ombudsman	1	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	61	Les requérants ont été dirigés vers la CCN.
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	20	Les requérants ont été dirigés vers un organisme plus approprié.

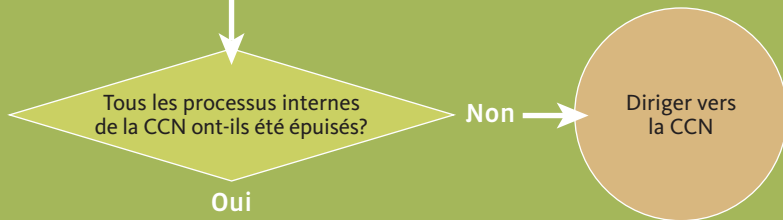
## Processus de règlement des plaintes

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

### Niveau 1



### Niveau 2



### Niveau 3

