

Ombudsman



CCN
NCC



Rapport annuel 2017



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.

Quand il étudie une plainte, l'ombudsman a pour objectif de comprendre le mieux possible la situation à l'origine de celle-ci et d'établir une façon juste de la régler. Au terme de son enquête, l'ombudsman tente systématiquement de régler la plainte 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 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 l'étudier.

L'ombudsman ne peut étudier 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 31 décembre 2017

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

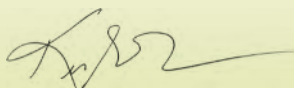
Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2017 : L'ombudsman de la CCN*. Ce rapport annuel résume les activités de l'ombudsman de la CCN pendant sa neuvième année de fonctionnement. Le rapport couvre les activités du bureau entreprises par ma prédécesseure et moi.



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

En 2017, 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 fait enquête et a cherché à régler des plaintes particulières 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 2017 :

- Une personne s'est plainte d'une erreur sur le montant du loyer demandé par la CCN, la propriétaire. La CCN l'a remboursée.
- Une personne s'est plainte du processus de consultation relatif aux plans de la CCN pour l'aménagement d'une plage et la création d'un stationnement public adjacent à une forêt et à un secteur résidentiel. L'ombudsman a fait une étude exhaustive, et la CCN a confirmé que les résidents ayant des avis semblables feraient partie des prochaines consultations sur ces plans.
- Une personne s'est plainte au sujet de chaînes bloquant l'accès aux escaliers d'une passerelle, posant ainsi un risque pour la sécurité. La CCN a travaillé avec la personne ayant porté plainte pour régler 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 de disparités dans l'information affichée sur le site Web de la CCN. L'ombudsman a travaillé avec la CCN pour régler le problème.

Coup d'œil aux chiffres

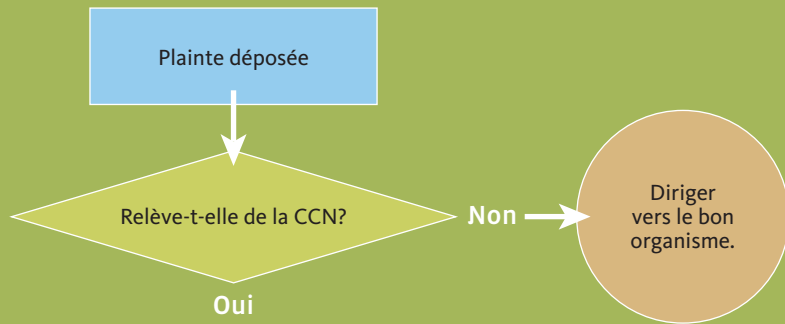
De janvier 2017 à la fin de décembre 2017, le public a soumis 65 demandes qui concernaient 69 questions.

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES	MESURE
Question ayant fait l'objet d'une enquête et d'un règlement informel du différend	1	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 les procédures de règlement interne de la CCN n'avaient pas été épuisées	36	Les requérants ont été dirigés vers la CCN.
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	23	Les requérants ont été dirigés vers le bon organisme.

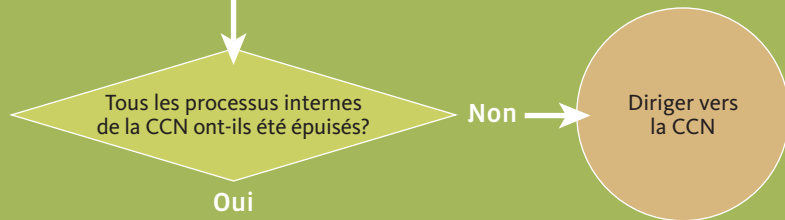
Processus de règlement des plaintes

Le processus de règlement des plaintes exige que les plaignants tentent de 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.

Niveau 1



Niveau 2



Niveau 3

