



Ombudsman



CCN
NCC

Rapport annuel 2019–2020

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.

L'ombudsman a pour objectif de comprendre le mieux possible la situation à l'origine de la plainte et d'établir une façon juste de la régler. L'ombudsman tente systématiquement de régler les plaintes 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 mènera une enquête formelle et 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 la traiter.

L'ombudsman ne peut traiter 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 25 juin 2020

Conseil d'administration de la Commission de la capitale nationale

Membres du conseil,

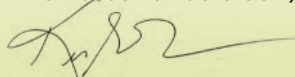
J'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel 2019-2020 : L'ombudsman de la CCN*. Il résume les principales activités du bureau de l'ombudsman au cours des 12 derniers mois.

J'ai apprécié l'occasion qui m'a été donnée de servir le conseil au cours de l'année dernière. Je vous remercie pour votre confiance et votre soutien continu.



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

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 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 traité des plaintes et cherché à les régler 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 2019-2020 :

- Projet de la CCN concernant l'aménagement d'un bistro au parc du ruisseau Patterson à Ottawa
- Sécurité dans le parc de la Gatineau en ce qui a trait aux excès de vitesse des automobilistes, au cyclisme en groupe, à la consommation excessive d'alcool au belvédère Champlain et au manque de respect envers les espèces sauvages et l'environnement
- Pollution des eaux souterraines engendrée par la Moss Mine dans le parc de la Gatineau et causant des dommages à une ferme des environs
- Retard dans la réception d'un laissez-passer de ski

Coup d'œil aux chiffres

TYPE DE QUESTION OU DE DEMANDE	NOMBRE DE QUESTIONS OU DE DEMANDES De janvier 2019 à décembre 2019
Question ne relevant pas du mandat de la CCN	14
Acheminement habituel vers la CCN	27
Règlement informel du différend	6
Plainte ayant fait l'objet d'une enquête	2
TOTAL	49

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.

