



Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Résumé des activités 2023-2024



Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

**Résumé des activités
2023-2024**

Le 3 juillet 2024

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le résumé des activités de l'ombudsman de la Commission de la capitale nationale pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Il y a maintenant déjà 3 ans que j'ai le privilège de servir le conseil d'administration et le public. C'est avec plaisir que je discuterai avec vous de tout enjeu mentionné dans le résumé à votre convenance.

Il me tarde de continuer mon travail avec les membres du public, les fonctionnaires et le conseil.

Je vous remercie pour votre appui et votre confiance continus.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués



Oriana Trombetti





MANDAT DE L'OMBUDSMAN DE LA CCN

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale (CCN) est tenu de fournir aux membres du public un processus indépendant, confidentiel, neutre, juste et équitable pour régler les plaintes concernant les décisions et les activités de la CCN. L'objectif est de parvenir à la meilleure compréhension possible d'une situation ou d'une préoccupation et de créer un résultat positif, si possible. Dans certains cas, les circonstances exigeront qu'une enquête complète soit menée sur une décision ou une situation. S'il y a lieu, des recommandations peuvent accompagner les constatations.

Le mandat de l'ombudsman est énoncé dans le cadre de référence daté du 31 juillet 2017. L'ombudsman peut intervenir ou enquêter sur les activités et les décisions de la CCN, notamment :

- L'utilisation de biens publics
- Les frais d'accès aux biens publics
- Les processus utilisés pour maximiser l'utilisation des biens publics
- L'entretien des biens de la CCN

Il y a des questions à l'égard desquelles l'ombudsman n'a pas d'autorité et ne peut donc pas intervenir. Par exemple, les décisions du conseil d'administration ou de ses comités ne sont pas révisables.



Qu'est-ce qu'un ombudsman ?

Le mot « ombudsman » est d'origine suédoise. Le rôle a été établi en Suède pour créer un processus de traitement des plaintes déposées par des particuliers contre des organisations et des organismes publics.

Un ombudsman est un fonctionnaire indépendant et neutre qui enquête sur les plaintes concernant une organisation ou un organisme. Bien que le rôle ait pris naissance dans les institutions publiques, de plus en plus d'organisations privées telles que les banques et les universités offrent des services d'ombudsman en leur sein. Dans le traitement d'une enquête ou d'une plainte, un ombudsman doit d'abord décider si la question relève ou non d'un mandat clairement établi. Ensuite, l'ombudsman cherche à résoudre la question à la satisfaction des parties concernées par la discussion, la négociation ou une autre méthode de résolution des conflits.



BILAN DE L'ANNÉE

Le présent rapport annuel couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 et décrit les activités menées par le Bureau.

Contacts avec le Bureau

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, des membres du public ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman à 51 reprises. Les questions soulevées portaient notamment sur les sujets suivants :

- L'accès aux biens de la CCN tels la promenade de la Reine-Élisabeth, la patinoire du canal Rideau et le parc de la Gatineau
- Les activités d'application de la loi
- Les enjeux de sécurité liés à l'utilisation des routes de la CCN
- L'entretien de l'art public de la CCN

Le tableau ci-dessous montre comment l'ombudsman a traité les plaintes.

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Type de question ou de demande	Nombre de questions ou demandes
Hors mandat de la CCN	16
Renvoi à la CCN	34
Règlement informel du différend	1
Plainte faisant l'objet d'une enquête	0
TOTAL	51

Dans certains cas où la question soulevée ne relevait pas du mandat de l'ombudsman, des efforts ont été déployés pour rediriger les citoyens vers d'autres voies d'information ou de recours, conformément au rôle d'un ombudsman.



Résolution des Nations Unies sur le rôle de l'Ombudsman

Le 16 décembre 2020, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la résolution des Nations Unies sur les institutions d'ombudsman et de médiateur. La résolution reconnaît le rôle que jouent les ombudsmans dans la protection des citoyens et de leurs droits, la promotion de pratiques de gouvernance solides et la promotion du respect des règles et de la loi.

Il existe un intérêt croissant partout dans le monde et au Canada, pour la création et le renforcement d'institutions d'ombudsman en raison de leur efficacité démontrée à résoudre les problèmes auxquels font face les citoyens. Les ombudsmans peuvent également servir de source d'information ou de conseils à ceux qui élaborent des politiques et des procédures publiques ainsi que des lois, ce qui génère des solutions mieux éclairées et axées sur les citoyens.



EXEMPLES DE LA FAÇON DONT L'OMBUDSMAN A AIDÉ LES CITOYENS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE BUREAU

Permis devotement

Un groupe de personnes cherchant à lancer un nouveau festival à Ottawa a contacté l'ombudsman. Elles souhaitent organiser l'événement sur les terrains de la CCN et avaient besoin d'un permis pour obtenir l'emplacement de leur choix.

L'ombudsman a travaillé avec la CCN et les organisateurs de l'événement pour mieux faire comprendre et connaître les politiques et les règles relatives à la délivrance des permis d'événement de la CCN. Après plusieurs réunions, appels téléphoniques et la présentation de la documentation exigée, le dossier était prêt à être examiné par la CCN. Le résultat a été positif puisque le permis a été accordé.

Application de la loi

Un agent de conservation de la CCN a approché une citoyenne, alors qu'elle promenait son chien, au sujet d'une possible infraction à la réglementation. Du point de vue de la citoyenne, l'échange était problématique, car elle s'est sentie traitée de manière injuste. À la suite d'une rencontre avec l'ombudsman, un représentant de la CCN a communiqué avec la citoyenne pour lui fournir des éclaircissements concernant l'échange et les raisons pour lesquelles l'agent de conservation a demandé certaines informations. L'affaire est close.





Accès aux promenades du parc de la Gatineau par les véhicules motorisés – Plainte devant la Commission canadienne des droits de la personne

Au début de 2023, la Commission canadienne des droits de la personne a décidé de renvoyer au Tribunal canadien des droits de la personne pour décision une plainte (déjà rapportée dans le dernier rapport annuel) concernant l'accès aux promenades du parc de la Gatineau par des véhicules motorisés et une allégation de discrimination. Un comité devait être constitué. À l'automne 2023, l'ombudsman a appris que la plainte n'avait pas été traitée par le Tribunal. Les parties ont discuté de l'affaire au cours d'une médiation et la plainte est en suspens.

**Comment joindre
l'ombudsman de
la CCN en toute
confidentialité**

Courriel
infoOmbudsman.ncc-ccn.ca

Adresse postale
Ombudsman de la CCN
40, rue Elgin, pièce 311
Ottawa (Ontario) K1P 1C7

Site Web
ombudsman.ccn-ncc.ca

Téléphone
Ligne directe : 613-668-3874
Sans frais : 1-844-668-3874