

# 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 CCN, lorsque les mécanismes de recours de la CCN ont été épuisés.



[www.ombudsman.ncc-ccn.ca](http://www.ombudsman.ncc-ccn.ca)

Comment joindre l'ombudsman de la CCN en toute confidentialité

Téléphone : 613-947-4330 ou 1-877-947-4330 (sans frais)  
613-947-4339 (ATS) ou 1-877-947-4339 (ATS sans frais)

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

Télécopieur : 613-947-4311

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



En 2006, l'honorable Lawrence Cannon, alors ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Communautés, a nommé un comité indépendant

pour examiner le mandat de la Commission de la capitale nationale (CCN). Le comité a recommandé que la CCN crée un poste d'ombudsman qui serait nommé par le conseil d'administration de la CCN, dont il relèverait. En octobre 2007, le conseil d'administration a approuvé la constitution du bureau de l'ombudsman, et le poste a été officiellement doté pour la première fois en septembre 2008 par la nomination de M<sup>me</sup> Laura Bruneau.

Sa nomination fait partie de la transformation culturelle mise en œuvre par le conseil d'administration en vue de renforcer la confiance et la collaboration entre la CCN et la collectivité.

Je me réjouis de travailler avec le conseil d'administration et l'ombudsman pour appuyer la prestation continue des services de l'ombudsman aux Canadiens et aux Canadiennes faisant appel à un recours indépendant pour régler leurs plaintes liées aux activités de la CCN.

Le président de la Commission de la capitale nationale,

Russell Mills



J'ai été heureuse et fière d'accepter, en septembre 2008, ma nomination à titre de première ombudsman de la Commission de la

capitale nationale (CCN). Cette dernière année, j'ai consacré beaucoup de temps à effectuer des recherches et à évaluer les pratiques exemplaires et les normes du secteur. Sur cette assise, j'ai pu établir un cadre adéquat pour ma fonction. Je me suis efforcée de communiquer nos pratiques et nos normes à tous les échelons de l'organisme. Selon moi, c'est la première étape essentielle pour rendre crédible la décision dynamique de la CCN de créer le bureau de l'ombudsman.

Je remercie le conseil d'administration de m'avoir donné cette occasion de travailler avec des Canadiens et des Canadiennes qui s'intéressent à la région de la capitale nationale et de contribuer à une relation renouvelée entre la CCN et la population.

Il y a beaucoup à faire dans l'année qui vient, alors que nous consolidons un bureau de l'ombudsman qui mérite la confiance et le respect des Canadiens et des Canadiennes. J'anticipe avec plaisir de servir la population en 2010 et je réitère mon engagement à donner des services de qualité à ceux et à celles qui pourraient faire appel à moi.

L'ombudsman de la CCN,

Laura Bruneau

## Revue de l'année : Construire

Le mandat de l'ombudsman de la CCN a été élaboré, diffusé et approuvé par le conseil d'administration à la fin de 2008. Le mandat établit le rôle, les responsabilités et les liens hiérarchiques de l'ombudsman, en tenant compte des principes fondamentaux d'indépendance et d'impartialité. Le budget annuel du bureau est approuvé par le conseil d'administration et administré par le secrétariat de la CCN.

Une entente de service a été conclue avec le secrétariat de la CCN pour les services liés aux ressources humaines, aux installations, au financement et à la technologie de l'information. Il a été convenu que l'ombudsman de la CCN peut engager un avocat, au besoin. L'ombudsman est responsable de la vérification interne et des services de communication qui ont trait aux activités de son bureau. Des locaux sécuritaires, fermés et privés ont été aménagés au troisième étage du siège social de la CCN en février 2009. Bien qu'ils se trouvent dans l'espace organisationnel de la CCN, ces locaux sont distincts de ceux de la direction de la CCN.

Au cours de sa première année en poste, l'ombudsman a effectué des recherches sur les pratiques et les normes relatives à la gestion des plaintes en s'appuyant sur la grande expérience des bureaux d'autres ombudsmans canadiens. Après avoir été modifié en fonction des besoins particuliers au mandat de la CCN, le cadre de fonctionnement du bureau a été établi.

Pour faire connaître et comprendre son rôle, le bureau de l'ombudsman a produit des contenus pour le Web et des imprimés rédigés en langage clair et présentés simplement. Le message principal transmis est que l'ombudsman est « déterminée à écouter », une partie intégrante du processus de règlement des plaintes. Le bureau de l'ombudsman a officiellement ouvert ses portes le 8 avril 2009. Le site Web ([www.ombudsman.ncc-ccn.ca](http://www.ombudsman.ncc-ccn.ca)), mis en ligne en même temps, donne d'utiles précisions au sujet du mandat et des services de l'ombudsman de la CCN. Le site explique comment porter plainte et constitue une boîte de réception des courriels. À ce jour, c'est le mode le plus utilisé pour transmettre une plainte. La couverture médiatique a compris des reportages à la radio, à la télévision et dans les journaux; on a aussi parlé de l'ombudsman sur les blogues en Ontario et au Québec. Des trousseaux d'information ont été préparés et distribués aux gens du public, aux élus et aux principaux ministres du Cabinet. Une brochure en couleur est toujours offerte aux centres d'information de la CCN.

L'ombudsman a échangé avec ses pairs en agissant comme trésorière du Forum canadien des ombudsmans et comme membre du comité exécutif de la section du règlement des différends de l'Association du barreau canadien.

## Objectifs stratégiques atteints la première année

Lancement des services de l'ombudsman // Éducation et rayonnement // Accès aux services et excellence // Début du traitement des plaintes //



## Services essentiels permanents

### Traitement opportun des plaintes

Il importe de voir à ce que les plaintes soient traitées de manière détaillée, objective et indépendante. Une étude minutieuse des processus de règlement des plaintes a été effectuée en octobre, novembre et décembre 2008, menant à l'adoption des objectifs du traitement des plaintes énumérés ci-contre :

- Terminer l'examen des plaintes en temps opportun
- Engager, en temps opportun, les échanges appropriés entre l'ombudsman et les représentants de la CCN
- Développer des relations inclusives pour favoriser le respect et une meilleure compréhension entre toutes les parties
- Avoir recours à la technologie pour un milieu de travail efficace
- Voir à la conservation et à la gestion des documents

### Éducation et rayonnement

Au cours de la première année, il importait de sensibiliser les citoyens, les citoyennes et le personnel de la CCN et de leur faire comprendre le rôle de l'ombudsman et les services qu'il offre. Les stratégies de communication qui ont servi à clarifier le rôle et le mandat, ainsi qu'à améliorer le lien entre la CCN et la collectivité en 2009, étaient notamment les suivantes :

- Large rayonnement médiatique grâce, entre autres, à des entrevues avec les médias et à des articles parus dans la presse écrite en avril 2009
- Lancement du site Web et d'une brochure en avril 2009
- Présentations et consultations au sein de la CCN dès novembre 2008
- Rencontres avec les parties intéressées au cours de l'année

### Prévention et diminution des plaintes

Par contact direct, l'ombudsman a cherché à proposer la résolution de problème par l'intervention précoce qui fait appel à la prévention, à l'identification, à la consultation interne, à la collaboration et au règlement efficace des plaintes.

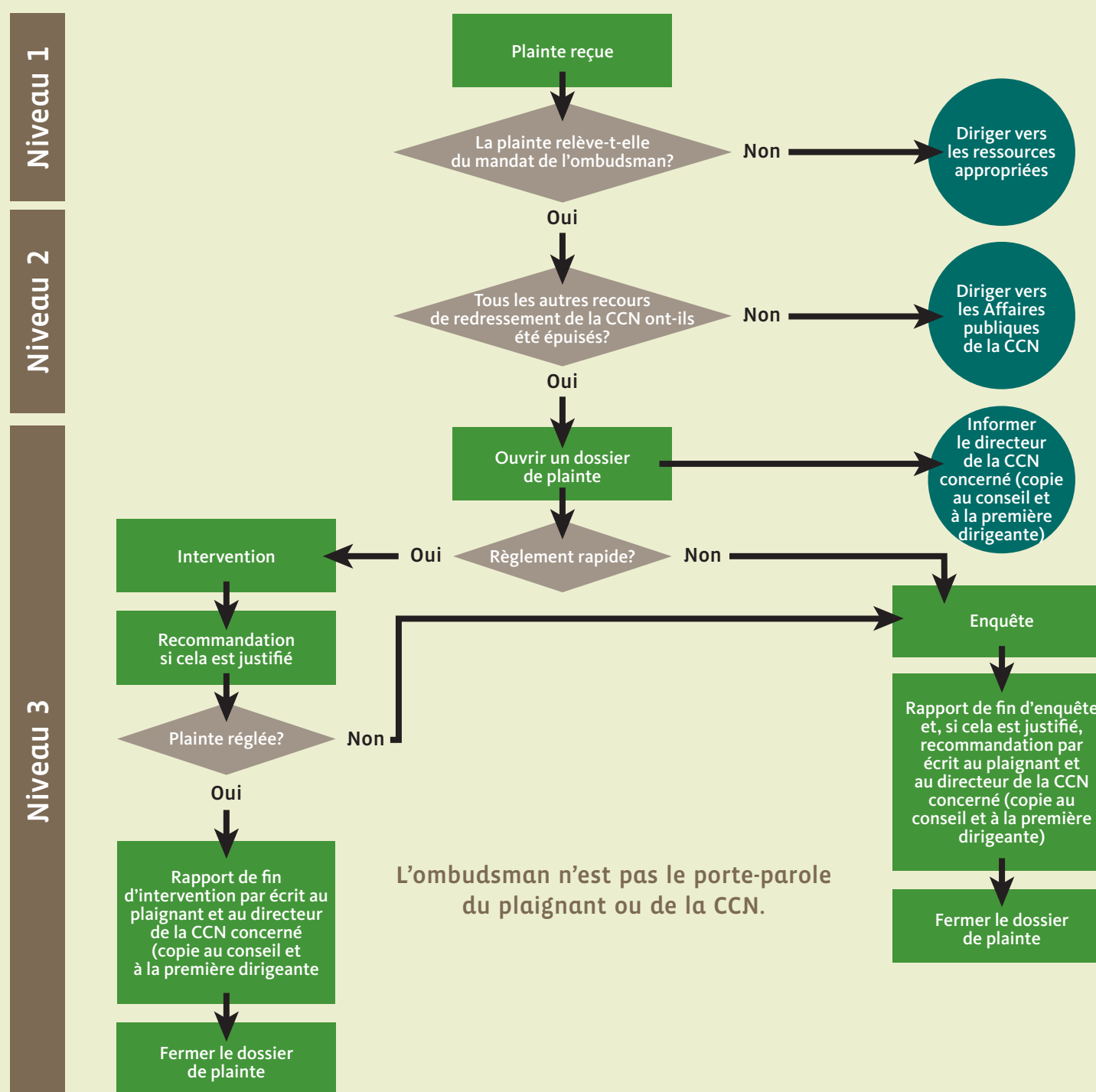
La poursuite constante de ce but vise à favoriser, à long terme, le développement de relations saines et équilibrées entre la CCN et les citoyens et citoyennes.



## 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 tout d'abord être présentées au Centre de contact avec la clientèle de la CCN. Ce n'est que lorsque la CCN a rendu sa décision ou

répondu à une plainte que le plaignant peut choisir de faire appel à l'ombudsman. Ce dernier travaille de manière informelle et indépendante de l'administration de la CCN pour évaluer le bien-fondé d'une plainte et régler les différends.



## Un coup d'œil aux chiffres

Au cours des six mois pendant lesquels des services ont été offerts au public, l'ombudsman a reçu 25 communications. Certaines n'étaient que de simples demandes de renseignements, mais la plupart ont requis une intervention, que l'on décrit ci-dessous :

Classification	Nombre de communications	Résultats concrets
Aucune	3	Demandes de renseignements. D'autres communications peuvent ou non avoir lieu.
Niveau 1	7	Les requérants ont été dirigés vers un ministère ou une entité autre, car ils croyaient faussement que la CCN était en cause.
Niveau 2	12	Dossiers transmis au Centre de contact avec la clientèle de la CCN après avoir constaté que les mécanismes de recours de la CCN n'avaient pas été utilisés ni épuisés.
Niveau 3	3	Ouverture d'un dossier de l'ombudsman à des fins d'examen ou d'intervention.

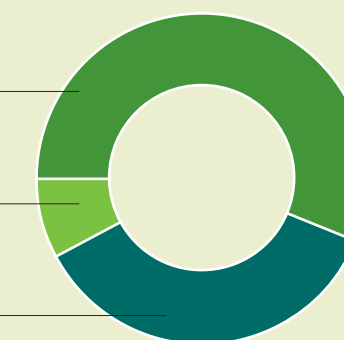
L'ombudsman constitue un second niveau de règlement des différends. À ce jour, dans ses réponses aux communications reçues, l'ombudsman a encouragé les plaignants à discuter de leurs préoccupations directement avec les membres du personnel de la CCN ou par l'entremise du Centre de contact avec la clientèle de la CCN. L'ombudsman les a guidés dans cette démarche, lorsque cela s'y prêtait.

La CCN n'a pas de données statistiques, outre l'expérience restreinte décrite ci-dessus, à l'appui du rendement du bureau de l'ombudsman jusqu'à maintenant. De plus, il n'est pas d'usage d'inclure une étude de cas. À ce stade-ci, l'ombudsman ne peut rendre compte du nombre, de l'objet ni de la complexité des plaintes, ni faire de projections.

Communications par courriel (56 p. 100)

Communications par lettre (8 p. 100)

Communications par téléphone (36 p. 100)



### Types de plainte

Demandes de renseignements // Enlèvement de la neige // Réparation de la chaussée // Débris de construction // Blessure corporelle // Contravention de stationnement // Bruit (festivals et autres) // Arbres endommagés ou morts // Accès universel à un parc de la CCN // Sentier de vélo // Ferme Moore // Site Web de la CCN