



Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Rapport annuel 2020-2021



Ombudsman de la Commission de la capitale nationale

Rapport annuel 2020-2021

Le 7 juin 2022

Membres du conseil,

J'ai le plaisir de déposer le Rapport annuel de l'ombudsman de la CCN pour la période du 1^{er} décembre 2020 au 31 mars 2022.

Je suis reconnaissante de l'occasion qui m'a été donnée de servir le conseil et le public au cours de cette tranche initiale de mon mandat.

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 COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE

L'ombudsman de la Commission de la capitale nationale (CCN) a pour mandat de mettre à la disposition du public un mécanisme indépendant, confidentiel, neutre, juste et équitable de règlement des plaintes concernant les décisions et les activités de la CCN. L'objectif est d'en arriver à la meilleure compréhension possible d'une situation ou d'une préoccupation et d'obtenir un résultat positif, dans la mesure du possible. Dans certains cas, les circonstances exigeront une enquête complète sur une décision ou une situation. Le cas échéant, des recommandations pourront accompagner les conclusions.

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

- 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.

En ce qui a trait à certaines questions, l'ombudsman ne détient pas d'autorité et ne peut donc pas intervenir. Par exemple, les décisions du conseil d'administration ou de ses comités ne peuvent pas être révisées.



Qu'est-ce qu'un ombudsman?

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

Un ombudsman est un agent indépendant et neutre qui enquête sur les plaintes concernant une organisation ou un organisme. Bien que ce rôle tire son origine des institutions publiques, de plus en plus d'organisations privées telles que les banques et les universités fournissent des services d'ombudsman à leurs parties prenantes. Lorsqu'il traite une enquête ou une plainte, l'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 le moyen de la discussion, de la négociation ou d'une autre méthode de résolution des différends.



LE BILAN DE L'ANNÉE

Le présent rapport annuel couvre la période du 1er décembre 2020 au 31 mars 2022 et décrit les activités menées par le Bureau. Il s'agit du premier rapport annuel présenté par le quatrième ombudsman à occuper ce poste. Un rapport provisoire a été déposé auprès de la CCN en juin 2021.



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 le rôle des ombudsmans dans la promotion et la protection des organismes d'ombudsmans. 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'ombudsmans fondées sur 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 le citoyen.





Contacts avec le Bureau

Du 1^{er} décembre 2020 au 31 mars 2022, des membres du public ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman à 58 reprises. Parmi les questions soulevées, on compte les suivantes :

- L'accès aux biens de la CCN pendant la pandémie
- Le projet pilote du lac Meech
- Les infractions de stationnement sur les terrains de la CCN
- Le processus d'approvisionnement
- L'utilisation publique des terrains de la CCN

Le tableau ci-dessous montre la manière dont les plaintes ont été traitées.

De décembre 2020 à mars 2022

Type d'enjeu ou de demande	Nombre de questions ou demandes
Hors mandat de la CCN	8
Renvoi à la CCN	43
Règlement informel du différend	4
Plainte faisant l'objet d'une enquête	3
TOTAL	58

Enquête menée au cours de la période visée – accès aux promenades du Parc de la Gatineau par les véhicules motorisés

Un avis d'enquête a été envoyé aux responsables de la CCN le 6 août 2021, à la suite de la réception de trois plaintes concernant l'accès limité des véhicules motorisés aux promenades du Parc de la Gatineau pendant les saisons du printemps et de l'été 2021. Certaines personnes et certains groupes du public étaient d'avis que l'accès fourni par la CCN entraînait un favoritisme envers les cyclistes et constituait une injustice et possiblement de la discrimination contre un ou plusieurs citoyens ou groupes de citoyens, y compris les aînés, les personnes handicapées et les familles avec de jeunes enfants.

L'enquête a porté sur les facteurs et les raisons qui ont mené à la mise en œuvre du projet pilote de 2021, le respect par la CCN des politiques et procédures internes, et l'appréciation par la CCN des droits et des normes juridiques touchés par la décision.

Un rapport d'enquête final contenant des recommandations a été remis à la CCN à la fin de novembre 2021. En janvier 2022, l'ombudsman a été avisé que les responsables de la CCN tiendraient compte des recommandations dans l'élaboration des options pour la saison 2022.

L'ombudsman continue de suivre ce dossier pour s'assurer que les décisions futures concernant l'accès aux promenades du Parc de la Gatineau sont prises en tenant dûment compte des facteurs pertinents afin d'assurer les meilleurs résultats possibles pour tous les utilisateurs des promenades.





ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Développement d'un nouveau site Web

Pendant l'été de 2021, les fonctionnaires du Groupe des services numériques et créatifs de la CCN ont entrepris un projet de modernisation du site Web de l'ombudsman. Cela n'avait pas été fait depuis plus de dix ans. L'ombudsman a participé à des réunions pour discuter du contenu du site, des questions de protection de la vie privée ainsi que des options et caractéristiques technologiques pertinentes. La migration vers le nouveau site Web a eu lieu le 4 octobre 2021. Les visiteurs du site Web devraient le trouver plus fonctionnel et plus facile à utiliser lorsqu'ils voudront accéder à des informations ou communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Forum canadien des ombudsmans

Le Forum canadien des ombudsmans, formé en 2000, crée un « lieu de rencontre » (selon son site Web) à ses membres qui travaillent dans le gouvernement, le secteur privé ainsi que dans les universités et les collèges pour fournir des services à leurs parties prenantes. En 2022, l'ombudsman de la CCN s'est joint au Forum et participera à de futures réunions et conférences afin de participer davantage à la sensibilisation à l'égard des problèmes actuels auxquels sont confrontés les ombudsmans et d'en apprendre davantage sur les nouvelles pratiques et les pratiques exemplaires.

**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