

Aperçu des résultats

Évaluation du Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

L'ombuds organisationnel du ministère de la Justice a été mis sur pied en 2021, à la suite d'un rapport du Bureau du Conseil privé recommandant à tous les ministères de mettre en place une fonction de protection des employés. Même si le ministère de la Justice était déjà doté d'un système de gestion informelle des conflits (SGIC), celui-ci a été fusionné avec le nouvel ombuds pour constituer ce qui est maintenant connu sous le nom de Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI). Le mandat du BOSRI est de fournir aux employés et aux gestionnaires du ministère de la Justice un endroit sûr et indépendant où ils peuvent parler librement de diverses préoccupations qui les touchent en milieu de travail, sans crainte de jugement ou de représailles. Les principales fonctions et activités du BOSRI sont les suivantes :

- Fournir des services impartiaux, confidentiels, informels et indépendants pour discuter des problèmes liés au travail et explorer les options permettant de résoudre et de gérer les conflits;
- Fournir des services, des processus et des outils de résolution informelle des conflits;
- Dégager les problèmes systémiques et les tendances au sein du Ministère et en informer la haute direction;
- Offrir des activités de sensibilisation et des présentations;
- Collaborer avec les principaux partenaires et intervenants.

CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

- Le BOSRI s'aligne sur les engagements ministériels et gouvernementaux consistant à promouvoir des milieux de travail sains et sécuritaires et à contribuer à la résolution des conflits.
- Il existe également un besoin continu pour les services du BOSRI en raison des expériences actuelles de conflits en milieu de travail de certains employés du ministère de la Justice. Le nombre de clients individuels, de réunions et de participants aux ateliers du SGIC a également augmenté d'année en année, ce qui indique une demande croissante pour les services du BOSRI.
- Le BOSRI recueille et surveille activement les données sur le rendement à l'aide de diverses méthodes, ce qui l'aide à faire rapport sur les nouvelles tendances et questions. Toutefois, les intervenants ministériels aimeraient qu'il y ait une plus grande transparence et une désagrégation des données, dans la mesure du possible.

- Le BOSRI est favorable à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI), ainsi qu'à l'Analyse comparative entre les sexes (ACS) Plus, et il a commencé à intégrer les processus et principes analytiques dans ses activités et initiatives.
- Le BOSRI utilise efficacement son mécanisme de rétroaction ascendante pour formuler des recommandations à la haute direction et il contribue à stimuler un changement culturel au Ministère.
- Le Bureau a établi des relations de travail axées sur la collaboration avec les intervenants du Ministère, l'aiguillage se faisant de manière réciproque, vers et depuis le BOSRI.
- Le BOSRI fait l'objet d'une promotion active au moyen de documents promotionnels et de présentations informatives. Les efforts de sensibilisation connaître le BOSRI ont fait en sorte qu'une grande majorité des employés du ministère de la Justice le connaît au moins un peu. Cependant, certains employés ne connaissent toujours pas le BOSRI, et les employés travaillant dans les régions (par rapport à ceux de la RCN), ainsi que les employés n'exerçant pas de responsabilités liées à la gestion (par rapport aux gestionnaires), connaissent moins le Bureau.
- La plupart des clients du Bureau étaient satisfaits des services qu'ils ont reçus et étaient susceptibles d'orienter d'autres personnes vers le BOSRI. Toutefois, malgré le degré de satisfaction élevé des clients, certains employés n'utiliseront probablement pas les services du Bureau à l'avenir en raison de l'incertitude au sujet du mandat et des principes directeurs du BOSRI.
- Le Bureau a respecté sa norme de service pour ce qui est de répondre aux demandes et a été en mesure de fournir des services efficacement en n'augmentant que légèrement ses dépenses, ce qui se traduit par un coût inférieur par activité fournie.

RECOMMANDATIONS

- **Recommandation 1** Le BOSRI devrait revoir sa stratégie de communication afin de mieux faire connaître le Bureau et de veiller à ce que les documents présentent les meilleurs renseignements sur les rôles et les responsabilités du Bureau. De plus, il devrait communiquer clairement son fonctionnement dans le cadre de son mandat et des

quatre principes fondamentaux que sont la confidentialité, l'absence de formalisme, l'impartialité et l'indépendance.

Recommandation 2 Le BOSRI devrait continuer à collaborer avec ses partenaires pour trouver des possibilités de perfectionner les rapports sur les activités et les tendances et améliorer l'échange d'information tout en maintenant la confidentialité.

À PROPOS DE L'ÉVALUATION : L'évaluation du BOSRI a été réalisée par la Direction générale de l'évaluation du ministère de la Justice et a porté sur les exercices 2020-2021 à 2022-2023. Ses principaux objectifs étaient d'examiner les questions liées à la conception et à l'exécution, ainsi que la pertinence, l'efficacité et l'efficience, conformément à la *Politique sur les résultats* du Conseil du Trésor (2016).