

RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

Titre du rapport d'évaluation : Évaluation du Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

Date d'approbation de l'évaluation par le sous-ministre (mm/aaaa) : 06/2024

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 : confidentialité, absence de formalisme, impartialité et indépendance.

Justification de la recommandation : L'évaluation a conclu que certains employés ont l'impression que le BOSRI n'est pas nécessairement indépendant, impartial et confidentiel ou qu'il n'est pas en mesure de garantir que les employés ne subiront pas de représailles de la part de la direction. Cette impression pourrait indiquer un manque de connaissance ou de compréhension du BOSRI; cependant, d'autres semblent s'exprimer selon les expériences qu'eux-mêmes ou leurs collègues ont eues avec le BOSRI.

Bien que le BOSRI réalise de nombreuses activités de sensibilisation et que la notoriété du BOSRI semble augmenter, il n'est pas toujours évident de savoir dans quelle mesure le BOSRI est indépendant et impartial, comment il garantit la confidentialité et comment il peut s'assurer que les employés qui s'adressent à lui pour obtenir de l'aide peuvent le faire sans subir de représailles de la part de la direction.

Ce niveau de compréhension et de confiance dans le BOSRI est impératif et peut influencer l'utilisation des services. Les employés du ministère de la Justice doivent être suffisamment informés et comprendre la capacité du Bureau à offrir un espace sûr afin d'accroître la confiance et d'influencer le changement de culture au sein du Ministère.

Réponse de la direction : Nous sommes d'accord avec cette recommandation, car elle contribue au respect de la mission et du mandat du BOSRI. Il est essentiel de mieux faire connaître et de mieux comprendre les rôles, les responsabilités et les quatre principes opérationnels de notre bureau. La mise en œuvre de cette recommandation devrait présenter plusieurs avantages : améliorer l'accès à notre information, favoriser la confiance des employés du ministère de la Justice et les encourager à se sentir plus à l'aise pour demander de l'aide.

Mesure(s)	Résultat(s) attendu(s)	Responsabilité	Date de fin prévue
Quelles mesures SMART seront prises pour donner suite à cette recommandation?	Les résultats attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée.	Il incombe au SMA de mettre en œuvre les mesures.	
En collaboration avec la Direction générale des communications, revoir notre stratégie de communication afin de faire connaître clairement	Une stratégie de communication révisée	Ombuds	Avril 2025

notre mandat, les quatre principes et les services du BOSRI, y compris la stratégie de distribution de notre rapport annuel.			
Élaborer de nouveaux moyens novateurs (dans la mesure du possible) pour atteindre les employés du ministère de la Justice et le personnel de soutien des Services juridiques afin d'améliorer la connaissance de nos services, par exemple : • créer une stratégie de baladodiffusion; • adapter la vidéo « Who are Ombuds » (rôle des ombudsmans) de l'Association internationale des ombudsmans (AIO) pour raconter l'histoire de la profession d'ombudsman, plus précisément d'un médiateur organisationnel, d'une manière nouvelle et passionnante.	Nouveaux matériels de communication (stratégie de baladodiffusion et vidéo de l'AIO)	Ombuds	Octobre 2025

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 de l'information tout en maintenant la confidentialité.

Justification de la recommandation : L'évaluation a montré que les intervenants se tournent vers le BOSRI pour obtenir des renseignements clés et connaître les tendances au sein du Ministère, mais qu'il existe un intérêt pour une plus grande transparence des données et leur désagrégation, dans la mesure du possible, en particulier en ce qui concerne les types de services demandés, ainsi que les ventilations par catégorie professionnelle et les indicateurs d'EDI. En outre, il existe un certain intérêt pour l'intégration et la centralisation par le BOSRI de données provenant d'autres secteurs du Ministère pour permettre d'effectuer une analyse plus approfondie des tendances au sein du Ministère. De tels intérêts doivent être conciliés au principe fondamental de confidentialité du BOSRI.

Réponse de la direction : Nous sommes d'accord avec cette recommandation qui reflète notre engagement permanent à l'égard de la transparence. Consolider les rapports sur les activités et les tendances et améliorer la mise en commun de l'information sont essentiels pour renforcer la confiance au sein de notre organisation.

--

Mesure(s) Quelles mesures SMART seront prises pour donner suite à cette recommandation?	Résultat(s) attendu(s) Les résultats attendus qui permettront de montrer qu'une mesure donnée a été appliquée.	Responsabilité Il incombe au SMA de mettre en œuvre les mesures.	Date de fin prévue
Organiser des réunions de consultation avec les partenaires au sein du Ministère dans le but d'explorer les possibilités/la faisabilité de recueillir des données supplémentaires, de désagréger les données et d'effectuer des analyses (par exemple sur les types de services demandés, et une répartition par catégorie professionnelle et indicateurs d'EDI), et d'explorer la faisabilité de mettre en commun des données provenant d'autres secteurs du Ministère pour permettre de mieux comprendre les tendances au sein du Ministère.	Un plan de travail assorti de mesures à prendre pour produire une nouvelle analyse complémentaire aux fins du rapport annuel du BOSRI, qui établit des liens entre les tendances relevées par le BOSRI et d'autres équipes et rapports ministériels.	Ombuds	Décembre 2025
Afin de saisir plus efficacement différentes données, la base de données actuelle de l'ombuds sera mise à jour en ajoutant davantage d'options en lien avec les appels à l'action du gouvernement du Canada.	Une base de données révisée et mise à jour (liste des champs révisés dans la base de données)	Ombuds	Avril 2025