

Rapport annuel 2024 de l'ombudsman de la C.J.R.

Bonjour,

Mesdames, Messieurs,

Le poste d'ombudsman a été créé en février 2017, il y a maintenant six (6) ans, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue des services offerts par la C.J.R.

Le conseil d'administration a jugé, lors de la création de cette fonction, qu'une personne indépendante et impartiale est désormais nécessaire pour vérifier, de façon confidentielle et selon des moyens qu'elle juge appropriés, les plaintes des membres relatives à la prestation des services fournis par la C.J.R.

Subséquent, plusieurs articles dans le journal Info-CJR ont contribué à publiciser la présence cette nouvelle ressource au service de notre organisation et surtout à fournir des précisions sur ses responsabilités.

Le code de vie en vigueur à la C.J.R. précise que l'ombudsman doit présenter à l'assemblée générale annuelle un rapport concernant les plaintes reçues au cours de chaque année financière. Le présent rapport est donc fait avec une description très succincte de leur contenu pour éviter toutes références pouvant altérer leur confidentialité.

De façon concrète, au cours de la présente période concernée, deux (2) plaintes ont été formellement présentées à l'ombudsman.

Ces plaintes ont été traitées et, pour chacune, des recommandations ont été proposées. Elles soulignaient les problèmes relatifs :

- à des relations interpersonnelles (une plainte)
- à un problème d'accès à l'édifice situé au 8815 avenue Jean-Paquin (une plainte).

Chacune de ces plaintes a été analysée en considérant au mieux toutes les circonstances qui leur étaient reliées. Dans chacun des cas, les recommandations formulées ont été présentées à la vice-présidence de la C.J.R. comme le prévoit le processus de plaintes.

Merci pour votre attention.

Rosaire Roy
Ombudsman

Québec, le 6 février 2024