

Rapport annuel
2009

« À l'écoute des citoyens
et des citoyennes »



Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau

Rapport annuel 2009
Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau

Message du président

Le Bureau de l'ombudsman a connu une année 2009 effervescente remplie d'enthousiasme. Le rapport annuel est le moment privilégié pour vous faire part de nos réalisations et de la flamme qui nous anime.

Cette belle aventure ne pourrait se réaliser sans l'engagement indéfectible des commissaires et du personnel du Bureau. Nous continuons à nourrir cette complicité et cette synergie qui est nécessaire aux grandes réalisations.

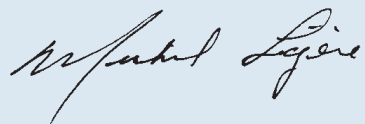
Je veux également souligner la belle collaboration que nous donne l'Administration municipale. Celle-ci est de plus en plus consciente de notre rôle et de notre objectif de service et elle participe à la réalisation de notre mandat.

L'augmentation du nombre de nos activités récompense les efforts que nous avons déployés pour nous rendre plus présents dans la communauté gatinoise. Un lien interactif mis en place avec le Bureau dans le nouveau site Web municipal a contribué à nous rendre plus accessibles et une proportion intéressante de demandes d'intervention a été générée par ce nouvel outil.

Les réactions des citoyens gatinois et des citoyennes gatinoises aux actions du Bureau viennent confirmer la nécessité d'une telle relation d'écoute et la justesse de la décision municipale d'implanter cette structure de service.

Le Bureau vient jouer un rôle de catalyseur dans la relation que la Ville entretient avec sa population et il continue d'être signe de changement pour le mieux-être des citoyens et des citoyennes de Gatineau.

Le président,



Michel Légère





Table des matières

Message du président	1
Faits saillants	2
Chapitre I – Bureau de l’ombudsman	
1.1 Mandat, fonctionnement et composition	4
1.2 Traitement des demandes d’intervention	10
1.3 Comités permanents	10
1.4 Principes directeurs	10
Chapitre II – Plan d’action, communications et comité de rédaction	
2.1 Plan d’action	11
2.2 Communications et relations publiques	11
2.3 Comité de rédaction	12
Chapitre III – Demandes d’intervention, commissions et comité de travail	
3.1 Demandes d’intervention	13
3.1.1 Nature et statistiques	13
3.1.2 Cas types	16
3.2 Commissions et suivis	18
3.3 Comité de travail	22
Chapitre IV – Bilan, plan d’action et perspectives d’avenir	
4.1 Bilan	23
4.2 Plan d’action et perspectives d’avenir	25
Déclaration	28

Faits saillants



L'année 2009 a été des plus actives pour le Bureau de l'ombudsman. Ses membres se sont rencontrés à six reprises en réunion plénière pour prendre connaissance des dossiers et du travail réalisé au quotidien, évaluer celui-ci et partager sur ses actions.

Le Bureau a voulu se rendre plus présent auprès de la population. Il a tenu quatre rencontres avec des associations du milieu gatinois et s'est engagé encore cette année dans l'événement La Semaine de Gatineau en participant au volet du Rendez-vous des familles qui se déroulait dans différents parcs municipaux.

Le nombre de ses interventions a augmenté de près de 20 %. Plus d'interventions, mais aussi des dossiers plus substantiels nécessitant plus de démarches auprès des responsables municipaux, plus de recherches, plus d'expertises, plus de collaborations extérieures. La mise en place d'un lien interactif avec le Bureau dans le site Web municipal a contribué à rendre le Bureau encore plus à l'écoute des citoyens et des citoyennes. Malgré cette hausse de l'achalandage et l'augmentation de la complexité des dossiers, les délais de traitement continuent d'être raisonnables.

La nature des demandes d'intervention est demeurée sensiblement la même, mais certaines proportions ont changé. En 2008, les catégories Urbanisme et Travaux publics constituaient 52,6 % des demandes d'intervention contre 33,8 % en 2009. D'autre part, certaines constantes s'affirment. La catégorie Autres juridictions constituait 31,8 % du nombre de demandes en 2008 contre 32,9 % en 2009.

En matière de réalisations, mentionnons tout particulièrement la rédaction d'un article de fond qui vise à faire connaître l'expérience « ombudsmanesque » gatinoise hors des frontières municipales. Aussi, la Commission sur la procédure municipale d'élimination des nuisances publiques qui avait entrepris ses travaux en 2008 a déposé son rapport final en décembre 2009. Enfin, une nouvelle commission a vu le jour, la Commission sur l'aménagement des sentiers municipaux, et la création de celle-ci a nécessité beaucoup d'efforts de coordination et de recherche. Elle a produit son rapport de fait également en décembre 2009 et ses travaux arriveront à terme dès le début de l'année 2010.

Les comités permanents ont nourri une bonne partie de l'effervescence du Bureau avec entre autres les travaux sur Les Règles de fonctionnement, le Manuel de procédures et la préparation du rapport annuel de 2009. Un comité de travail relatif à la délivrance des permis de construction et aux inspections a vu le jour, mais ses travaux ont été suspendus, mais devraient reprendre sous peu.

Le Bureau a également amorcé une réflexion sur l'opportunité pour la Ville de se doter d'une charte du citoyen qui toucherait les droits et les obligations des citoyens et qui pourrait inclure une déclaration de services de la Ville.

Arrivé au terme de trois années d'existence, le Bureau doit revoir la nature de son mandat. Plus précisément, il doit le redéfinir à la lumière de nouveaux types de demandes d'intervention. Son travail doit aussi être davantage orienté par les valeurs municipales que sont l'engagement, l'approche client, le bien-être, l'éthique et la justice, le respect et le leadership visionnaire. Cette évolution n'affaiblira d'aucune façon la volonté du Bureau de demeurer un agent de changement positif dans le milieu municipal gatinois.

Chapitre I Bureau de l'ombudsman

1.1 Mandat, fonctionnement et composition

Dans le cadre de ses activités, la Ville entretient quotidiennement des relations avec ses citoyens et ses citoyennes. Malgré toute sa bonne volonté et ses valeurs d'entreprise visant l'excellence, les services offerts à la population ne sont pas toujours à la hauteur des attentes. Ces dysfonctions peuvent être de multiples origines : procédures désuètes qui n'ont pas résisté au temps, interprétations usuelles de procédures ou directives administratives discriminatoires ou abusives, déraisonnables ou discrétionnaires, refus d'agir ou délais de traitement indus.

De plus, l'organisation municipale est une machine pourvue d'innombrables rouages et le citoyen se sent souvent désemparé et désavantagé face à une telle structure. Son inconfort peut parfois aller jusqu'au découragement et il renonce alors à faire valoir ses droits les plus légitimes. Dans d'autres cas moins dramatiques, il amorce une démarche de revendication même s'il ne sait à qui s'adresser. Il n'est pas rare qu'il ait frappé à plusieurs portes avant de trouver la ou les personnes responsables de ses doléances ou de son grief.

La Ville connaît cette réalité et dans le but de la corriger, elle a mis en place certains dispositifs destinés à soutenir le citoyen lorsqu'il veut faire entendre ses doléances. Parmi eux, d'abord le système de gestion des requêtes et des plaintes par le biais d'un centre d'appels non urgents (CANU) 3-1-1 implanté en juin 2005. Plus récemment, en 2007, la mise sur pied d'un service d'ombudsman tente d'aller encore plus loin.

Dans cet esprit, le Bureau de l'ombudsman, instance de dernier recours, s'est vu confier une mission bien précise :

- promouvoir et faire valoir les droits des citoyens à l'intérieur de son domaine de compétence;
- intervenir auprès de l'Administration municipale pour éviter ou mettre fin à toute injustice, abus de pouvoir, négligence ou action déraisonnable ou discriminatoire à l'égard d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens;
- enquêter, analyser et arrêter une décision sur les demandes d'intervention;
- adresser les recommandations nécessaires à l'Administration municipale pour remédier aux situations préjudicielles;
- être irréprochable dans ses pratiques par sa transparence et la défense de ses valeurs intrinsèques d'impartialité, d'indépendance, de neutralité et de confidentialité.

Cette mission peut être précisée davantage. Le Bureau de l'ombudsman a été mis au service de la population pour promouvoir les valeurs démocratiques et sauvegarder, sinon améliorer, la qualité des relations entretenues par la Ville de Gatineau avec l'ensemble de ses citoyens. Chaque citoyen et citoyenne a le droit d'être traité en toute justice, égalité et équité par l'Administration municipale, quelles que soient ses différences ou ses particularités. Les efforts du Bureau contribuent à améliorer la qualité de service et l'application des différentes mesures administratives. Il participe ainsi au renforcement de la démocratie municipale et en facilite l'exercice. Autrement dit, le Bureau constitue un agent de changement et de responsabilisation pour la Ville de Gatineau.

Pour remplir adéquatement ce mandat, toute l'activité du Bureau doit reposer sur des principes le rendant impartial, indépendant, neutre, prônant le respect, la dignité, l'intégrité et la transparence, dans un contexte hautement confidentiel. Sans le respect de ces principes intrinsèques, le Bureau de l'ombudsman deviendrait un super service municipal représentant la Ville, ce qu'il n'est absolument pas, même si les deux doivent travailler en étroite collaboration au profit du citoyen, de la citoyenne et de la Ville.

Visant l'efficacité, le Bureau s'est vu doté de pouvoirs d'intervention et d'enquête. Il tire son champ de compétence de la résolution d'implantation CM-2006-802 adoptée par le conseil municipal le 19 septembre 2006.

Sommairement, le Bureau interviendra et pourra faire enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il peut s'agir de gestes qui sont faits par les employés municipaux dans le cadre de l'exécution de leurs tâches et dans l'ensemble des relations que la Ville entretient quotidiennement avec ses citoyens et qui dénoteraient un abus de pouvoir, une interprétation déraisonnable d'une règle administrative ou une procédure injuste, abusive ou discrétionnaire.

Cependant, ne sera pas de la compétence du Bureau :

- toute décision politique du conseil municipal, du comité exécutif, d'une commission ou d'un comité municipal;
- toute demande relative aux relations de travail;
- toute demande relative à un agent de la paix;
- toute demande relative à un organisme mandataire ou supramunicipal (par exemple, la Société de transport de l'Outaouais et l'Office municipal d'habitation de Gatineau);
- tout différend entre citoyens;
- toute décision relative à un tribunal, à un organisme ou à une personne exerçant des pouvoirs judiciaires ou quasi judiciaires.

Le Bureau pourra également refuser d'intervenir ou d'arrêter une enquête déjà entreprise s'il est d'avis que la plainte est frivole ou vexatoire ou non faite de bonne foi et qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable. Enfin, il pourra refuser d'enquêter s'il s'est écoulé plus d'une année depuis la dernière action utile dans le dossier, à moins que le requérant ne puisse justifier au Bureau des circonstances exceptionnelles l'ayant empêché d'agir.

Le pouvoir d'enquête que possède le Bureau lui permet de faire entendre toute personne susceptible de lui apporter un éclairage pertinent sur le dossier et de prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles pour l'enquête ou l'intervention. En commission, la décision des commissaires est prise à la suite de l'obtention de l'assentiment de la majorité d'entre eux. Cette décision est transmise au président du Bureau qui doit en assurer le suivi approprié auprès des personnes et des instances concernées.

Le Bureau a également un pouvoir de recommandation auprès de l'Administration municipale et des membres du conseil municipal.

Le Bureau de l'ombudsman a été formé en recherchant des citoyens et des citoyennes qui, par leur expérience et leur formation, pouvaient donner une lumière caractéristique à l'analyse et aux recommandations relatives aux demandes d'intervention soumises. Actuellement, le Bureau est formé de sept citoyens et citoyennes bénévoles : monsieur Michel Légère, président, madame Nycole Turmel, vice-présidente, mesdames Judith Daoust et Suzanne de Sève, commissaires, et messieurs André Guay, Serge Jetté et Gilbert Langelier, commissaires. Leur travail est soutenu par monsieur Jacques Dionne, le secrétaire général du Bureau.

Monsieur Michel Légère, président

Monsieur Légère possède une formation d'avocat ainsi que d'administrateur et de facilitateur. Pendant plus de dix ans, il fut à la tête de la Ville de Hull en tant que maire (de juin 1981 à novembre 1991). Il a également été membre commissaire à temps partiel au Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) et a siégé à la Commission d'enquête sur la gestion des matières résiduelles au Québec. Très actif dans son milieu, il a contribué à la fondation et à la croissance du Club de voile Grande-Rivière, du mouvement de l'habitation coopérative en Outaouais, y compris la coopérative d'habitation Reboul, et de l'Association des voitures anciennes de l'Outaouais.

De plus, monsieur Légère a siégé à plusieurs conseils d'administration, dont ceux d'une caisse populaire, du comité de coordination des Caisses populaires de l'Outaouais, de la Société québécoise d'assainissement des eaux, de la Société des établissements de plein air du Québec, du Centre national des Arts, de l'Union des municipalités du Québec, de la Commission de la capitale nationale du Québec, de la Maison Mathieu-Froment-Savoie, de la Fondation du Cégep de l'Outaouais, de Vélo Québec et de Vélo Québec Association. Ce dernier organisme est responsable de la réalisation de la Route verte et monsieur Légère fut le premier coordonnateur de la Route verte au sein de la haute direction du gouvernement. Actuellement, il est membre du conseil d'administration et président du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau. Grand amateur de la nature et du plein air, il est l'initiateur du projet Vélo-route Trans-Québec. Avec trois autres personnes, il a écrit un livre intitulé Défi Ironman : un vrai roman. Il fut choisi personnalité de l'année en 2008 par le journal Le Droit et Radio-Canada dans la catégorie Engagement social/bénévolat. En 2009, il a reçu le Mérite municipal du Québec dans la catégorie Citoyen. Très engagé au sein de la collectivité, il contribue par son action à la création d'un monde meilleur.



Madame Nycole Turmel, vice-présidente

Retraîtée de la fonction publique fédérale en 2006, madame Turmel travaillait dans un centre d'emploi du Canada avant de s'engager syndicalement. De 1979 à 2006, elle a occupé différents postes syndicaux tant au niveau local, régional que national et au moment de sa retraite, elle détenait celui de présidente nationale de l'Alliance de la fonction publique du Canada. Elle a d'ailleurs été la première femme à occuper ce poste au sein de son syndicat.

Depuis sa retraite, madame Turmel continue de s'engager dans son milieu. Elle siège présentement à deux conseils d'administration d'organismes



s'occupant de logements abordables. Elle représente les travailleurs au comité de gestion des actifs financiers du Fonds de solidarité de la FTQ. Elle est détentrice d'une chaire à l'Université du Québec à Montréal sur les espaces publics et les innovations politiques.



Madame Judith Daoust, commissaire

Madame Daoust est une jeune professionnelle détentrice d'un baccalauréat en sciences politiques, d'un baccalauréat en travail social et d'un diplôme de microprogramme de deuxième cycle en gestion des organisations. Elle travaille actuellement à titre de gestionnaire dans le réseau de la santé et des services sociaux. Femme d'action et de cœur, madame Daoust se démarque par ses excellentes capacités relationnelles et son souci constant d'équité et de justice sociale.



Madame Suzanne de Sève, commissaire

Madame de Sève est titulaire d'une maîtrise en littérature française et possède également une formation poussée en recherche dans le domaine de la linguistique. À cela s'ajoute une longue expérience du service à la collectivité acquise à titre de bénévole dans des organismes diversifiés. Elle a aussi œuvré pendant de nombreuses années au Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke ainsi qu'à la Croix-Rouge. Au sein de ces organismes, madame de Sève a développé une très bonne connaissance de la prestation de services à des clientèles souvent vulnérables dans un cadre fortement réglementé et soumis à des normes morales comme la neutralité, l'impartialité et l'équité.



Monsieur André Guay, commissaire

Monsieur Guay a fait carrière dans la fonction publique fédérale où il a occupé pendant vingt-cinq années divers postes de cadre administratif. Par la suite, il a dirigé une entreprise de construction résidentielle en Outaouais. Depuis 2003, monsieur Guay exerce la profession d'avocat et à ce titre, il a représenté l'agent d'intégrité de la fonction publique fédérale à la Commission Gomery. Monsieur Guay s'est aussi engagé dans son milieu en occupant le poste de secrétaire régional de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec, de président régional de l'Association de paralysie cérébrale du Québec et il a été conseiller municipal à la Ville d'Aylmer dans les années 1980.

Monsieur Serge Jetté, commissaire

Monsieur Jetté est détenteur d'un baccalauréat spécialisé en gestion des ressources humaines de l'Université d'Ottawa, d'une formation pour ombudsman auprès de l'International Ombudsman Association, en plus d'être formé en médiation et en coaching des conflits. Monsieur Jetté fait carrière au sein de la fonction publique fédérale depuis 1988. Après avoir occupé le poste d'agent d'ombudsman à Santé Canada pendant trois ans, il occupe maintenant le poste de gestionnaire aux Services de résolution des conflits à la Direction des ressources humaines du Conseil du Trésor du Canada. Monsieur Jetté a également œuvré bénévolement auprès de l'Association des Grands Frères et des Grandes Sœurs de l'Outaouais pendant plus de cinq ans.



Monsieur Gilbert Langelier, commissaire

Monsieur Langelier est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques. Il détient une vaste expérience du fonctionnement d'un bureau d'ombudsman. Il a passé la plus grande partie des trente-cinq années de sa carrière dans la fonction publique fédérale au sein du Commissariat aux langues officielles. Il y a occupé divers postes, notamment comme enquêteur et directeur des enquêtes concernant les plaintes du public reliées aux langues officielles dans l'Administration fédérale. Il a aussi travaillé comme bénévole dans des organismes reliés à l'alphabétisation et à l'accueil d'étudiants étrangers.



Monsieur Jacques Dionne, secrétaire général

Monsieur Dionne a fait ses études de droit à l'Université Laval. Il a œuvré dans le domaine municipal pendant près de trente ans à différents postes de gestion et notamment comme directeur du secrétariat général, greffier, conseiller juridique et procureur municipal, ce qui lui a permis d'acquérir une vision globale de l'organisation municipale. Monsieur Dionne a été nommé au poste de secrétaire général du Bureau de l'ombudsman par le conseil municipal de Gatineau en août 2006.



1.2 Traitement des demandes d'intervention

Le secrétaire général reçoit et évalue chaque demande présentée au Bureau. En tout temps, les commissaires sont disponibles pour contribuer à l'étude de ces demandes, rencontrer les citoyens et les citoyennes qui s'adressent au Bureau et analyser les dossiers qui exigent un examen plus approfondi.

Sur le plan purement administratif, l'examen d'une demande d'intervention se fait toujours selon une procédure qui assure son traitement rapide et efficace. Dès la réception d'une requête, celle-ci est évaluée. Si elle ne relève pas de la compétence du Bureau, le secrétaire général en informe la personne requérante et, au besoin, la dirige vers l'instance en mesure de régler le problème. Si, par ailleurs, elle s'inscrit dans le champ de compétence du Bureau, le secrétaire général décide de la meilleure marche à suivre pour en arriver à une solution satisfaisante pour la personne et la Ville.

1.3 Comités permanents

En plus du travail de service direct à la population, le Bureau maintient en action des comités permanents qui s'assurent que certaines tâches récurrentes sont menées à bien. Il s'agit essentiellement du comité de rédaction et du comité des communications.

1.4 Principes directeurs

Toutes les actions du Bureau sont guidées par les principes directeurs suivants :

- accueil et évaluation de toute demande reçue;
- réponse diligente aux demandes d'intervention;
- écoute attentive du citoyen ou de la citoyenne et des représentants de l'Administration municipale;
- neutralité dans les conflits portés à son attention;
- traitement confidentiel des informations recueillies;
- analyse des dossiers à la lumière de la notion de personne raisonnable;
- travail dans un climat de collaboration avec toutes les parties;
- recherche de solutions réalistes et équitables applicables hors du processus de judiciarisation des dossiers.

Chapitre II

Plan d'action, communications et comité de rédaction

2.1 Plan d'action

En 2009, le Bureau a tenu six séances ordinaires au cours desquelles il a notamment précisé ses actions et consolidé son organisation.

Quatre grandes orientations ont guidé ses actions :

- l'amélioration de ses délais de traitement;
- la poursuite de sa campagne d'information et de sensibilisation;
- le raffinement continu de ses modes d'intervention auprès des citoyens et pour les citoyens;
- le maintien du dialogue avec le milieu municipal.

L'année 2009 a permis de réaliser des travaux en lien avec ses engagements à bien desservir la population. Le Bureau poursuit sa croissance conformément à son mandat et s'appuie pour cela sur un partenariat avec la Ville alliant ouverture et respect, ce qui assure un échange d'idées constructif et fait la richesse de son modèle.

Le Bureau de l'ombudsman est de plus en plus implanté dans son milieu, mais les gens ne comprennent pas tous la nature exacte de son mandat. Ainsi, il arrive régulièrement que des citoyens lui soumettent des problèmes qui ne relèvent ni de la compétence du Bureau ni de celle de la Ville de Gatineau. En tout temps, même dans ces cas, le secrétaire général s'efforce de donner un maximum d'informations utiles et de diriger les personnes vers une autre ressource ou un autre organisme susceptible de les accompagner dans leur démarche.

2.2 Communications et relations publiques

Fidèle à son plan de communication, le Bureau a mis en œuvre quelques actions destinées à développer ses partenariats et à promouvoir ses services. Des activités de sensibilisation et de promotion furent organisées. Pensons aux présentations faites à divers groupes de résidants et à des groupes sociaux en réponse à son invitation ou encore à sa participation répétée aux activités reliées à la Semaine de Gatineau. Ces présences dans le milieu l'ont fait connaître. Malgré tout et conformément à ce qui est énoncé ci-dessus, force est de constater que la fonction d'ombudsman est encore méconnue d'un large public et le Bureau agira proactivement à sa promotion au cours de la prochaine année.

Dans une perspective de mieux comprendre l'Administration municipale et ses relations avec les citoyens, le Bureau s'engage à recevoir des représentants des différents services de la Ville pour échanger sur leur vision de services et d'accompagnement des citoyens. Les collaborations

engagées avec ces différents acteurs témoignent de la politique d'ouverture et de multidisciplinarité que le Bureau souhaite promouvoir.

La section du Bureau dans le site Web de la Ville facilite son accessibilité et procure un contact interactif et rapide pour les citoyens. Ce mode de fonctionnement est très apprécié et, conséquemment, une forte hausse des demandes d'intervention adressées au Bureau par l'entreprise d'Internet a été enregistrée.

Fier des accomplissements du Bureau et pour soutenir son action tout en accroissant sa présence dans le milieu, le comité de rédaction a travaillé activement à la rédaction d'un article de fond sur la fonction d'ombudsman en milieu municipal. Il souhaite ainsi partager son expérience et faire ressortir son caractère unique, alliant proximité avec les citoyens, collégialité d'équipe et engagement bénévole au service de ces derniers. Des efforts de publication dans le monde des revues municipales sont en cours.

La diffusion du rapport annuel de 2008 a été étendue. Il a franchi les limites municipales pour être transmis à plusieurs instances des gouvernements québécois et canadien. Le Bureau souhaite ainsi privilégier sa structure et les incidences sur son milieu, une expérience à répéter sans doute dans d'autres municipalités.

Il a profité de maintes occasions pour publiciser sa Déclaration comme étant la meilleure façon de le définir, de dire qui il est et ce qu'il fait. Il est de première importance que les principes directeurs du Bureau, ceux qui guident ses actions, soient connus et qu'ils influencent la perception populaire. La Déclaration est reproduite à la fin du rapport annuel.

2.3 Comité de rédaction

Encore en 2009, le comité de rédaction a été très actif. Il a mis la dernière main au *Manuel de procédures* devant permettre au Bureau d'évaluer ses actions et ses réalisations, permettant ainsi de mieux cibler l'application de ses principes directeurs.

L'article de fond a nécessité beaucoup d'efforts de concision. Un travail collectif digne de mention a été réalisé grâce à la participation et à l'expérience de tous les membres du Bureau.

Le comité s'est investi avec force, vigueur et enthousiasme dans la rédaction du rapport annuel de 2009. L'effervescence qu'a connue le Bureau en 2009 a donné beaucoup de matériel pour la préparation du rapport, mais encore une fois, il fallait choisir et prendre le temps de concilier toutes ces réalisations. Le résultat est encourageant et motivant, autant par son contenu que par la façon collégiale et responsable adoptée par les membres du comité pour sa réalisation, encore un exploit d'équipe.

Chapitre III

Demandes d'intervention, commissions et comité de travail

3.1 Demandes d'intervention

3.1.1 Nature et statistiques

En 2009, le Bureau de l'ombudsman a vu s'accroître de façon considérable le nombre de demandes d'intervention par rapport à celles reçues au cours de ses deux premières années d'existence. Les demandes sont successivement passées de 159 en 2007, à 209 en 2008, puis à 250 en 2009. Il s'agit d'une augmentation de près de 20 % par rapport à 2008 et de plus de 57 % par rapport à 2007, l'année de création du Bureau. Ce taux d'augmentation confirme que les efforts de diffusion et les différents exercices de communication sont efficaces et qu'une plus grande partie de la population connaît les services du Bureau.

Malgré cette croissance du nombre de demandes d'intervention et la charge accrue de travail qu'elle entraîne, notamment pour le personnel permanent, le délai de traitement des demandes demeure acceptable. En fait, il est comparable à celui de 2009. Ainsi, 73 % des dossiers ont été résolus entre zéro et cinq jours comparativement à 83 % en 2008. Certains dossiers se sont montrés plus complexes et ont exigé plusieurs interventions. D'autre part, certaines interventions se sont avérées plus longues. Le personnel permanent du Bureau a été à ce jour capable de maintenir le cap, même si le nombre de demandes d'intervention a crû considérablement.

Plusieurs ajustements ont été faits aux tableaux de statistiques durant l'année 2009 pour nous permettre d'obtenir un portrait plus réaliste et plus juste de la situation.

Encore cette année, nous pouvons relever une certaine constance dans les secteurs d'intervention, toutes proportions gardées.

Comme l'année dernière, la catégorie Autres juridictions est importante. En effet, elle représente plus de 32,4 % (82 dossiers) du nombre d'interventions du Bureau comparativement à 31,5 % en 2008. Pour leur part, les catégories Urbanisme et Travaux publics voyaient leur proportion passer de 43,5 % en 2008 à 34,8 % en 2009. Les catégories Information – Dossier municipal et Culture et loisirs – services/accessibilité/subventions augmentant leur proportion totale.

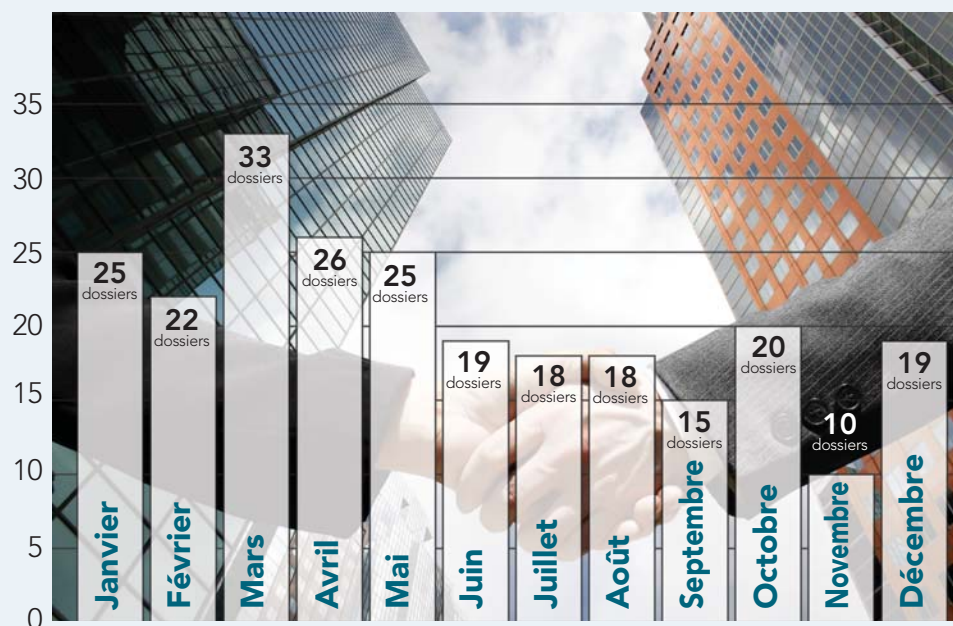
Les demandes d'intervention de la catégorie Autres juridictions sont relatives aux autres paliers de gouvernement ou organismes non municipaux, aux questions de nature privée. Nous y retrouvons également d'autres champs de compétence qui sont exclues du mandat du Bureau : ressources humaines, déontologie policière, dossiers judiciairisés et toutes les demandes relevant du conseil municipal, du comité exécutif ainsi que des comités et des commissions municipales.

Même si ces dossiers Autres juridictions ne tombent pas sous la compétence directe du Bureau, ce dernier considère important de jouer un rôle de première ligne pour le citoyen et la citoyenne en lui fournissant l'information de base, en l'orientant au bon endroit ou en le guidant vers la prochaine étape utile. Ne l'oublions pas, offrir un service de référence efficace aux citoyens fait partie des principes qui guident l'action du Bureau de l'ombudsman.

Les tableaux suivants permettent de saisir l'ensemble de la situation. Ils illustrent :

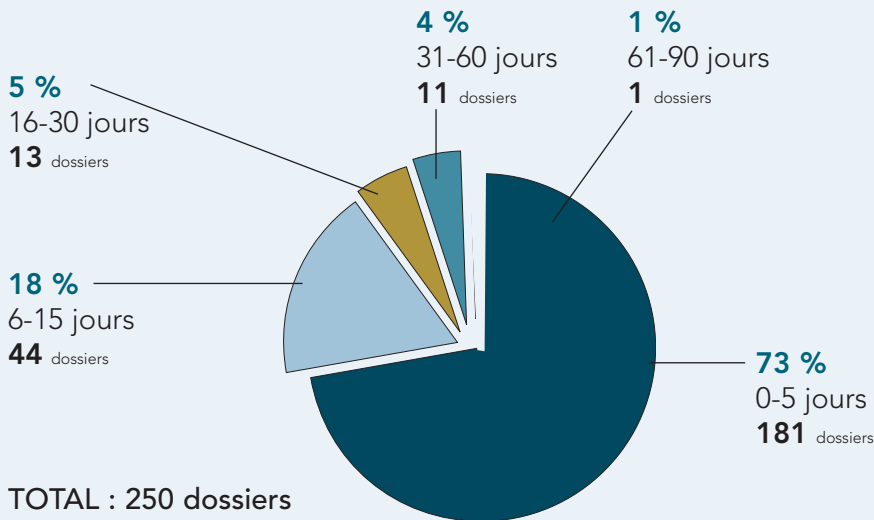
- 1 — L'ouverture de dossiers par période mensuelle;
- 2 — Les délais de traitement;
- 3 — La répartition des demandes d'intervention par catégorie.

1 — Ouverture de dossiers par période mensuelle



TOTAL : 250 dossiers

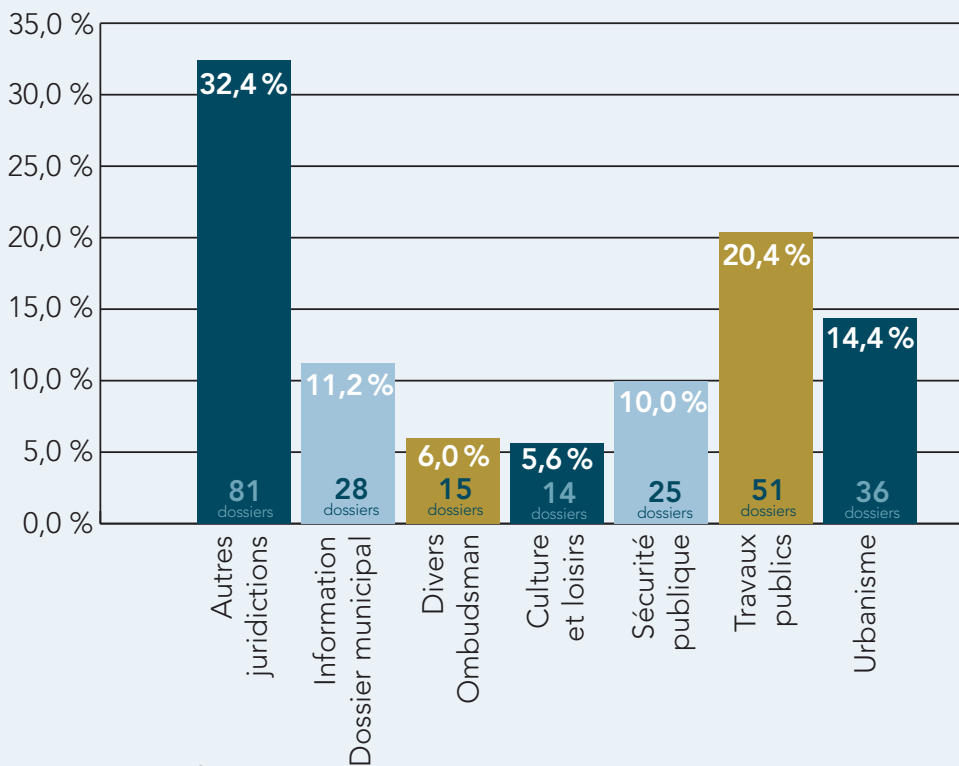
2 — Délais de traitement



TOTAL : 250 dossiers

En 2008, le Bureau avait résolu 83 % des demandes entre 0 et 5 jours

3 — Répartition des demandes d'intervention par catégorie



TOTAL : 250 dossiers

Catégories

AUTRES JURIDICTIONS

Déontologie, ressources humaines, judiciaire, quasi judiciaire, politique, privé et autres gouvernements

INFO-DOSSIER MUNICIPAL

Accès à l'information, confidentialité, 3-1-1, évaluation, taxation, acquisition, réclamation, soumission et approvisionnement

DIVERS OMBUDSMAN

Comportement d'employé, éthique, système, procédures obsolètes et autres

CULTURE ET LOISIRS

Services, accessibilité et subventions

SÉCURITÉ PUBLIQUE

Police, sécurité incendie, inspections, brigadiers, contrôle animalier

TRAVAUX PUBLICS

Aqueduc, égout, chaussées, trottoirs, bordures, places publiques, parcs, espaces verts, services municipaux, déneigement, environnement, ordures, recyclage, compostage, signalisation et circulation

URBANISME

Urbanisme, réglementation, autre, permis de construction, inspection, salubrité, programmes et demandes de subvention

3.1.2 Cas types

Pour illustrer le genre de demandes d'intervention sur lesquelles le Bureau doit se pencher, nous présentons ici quelques cas types. Leur nature est variée et ils reçoivent tous l'attention nécessaire pour rendre un service égal aux citoyens en cause.

Droit à l'allaitement dans les lieux publics

Une mère s'est vue interdire l'accès à l'enceinte d'une piscine municipale pour allaiter son enfant entre deux cours de natation. La responsable de l'endroit l'a invitée à quitter les lieux et à aller dans le vestiaire pour ce faire. Après être intervenue auprès de certains services de la Ville de Gatineau pour connaître la politique de la Ville à ce sujet, la mère porte son cas à l'attention du Bureau de l'ombudsman. À la suite de ses recherches et de ses demandes de précisions, celui-ci peut informer la requérante que les services juridiques de la Ville ont confirmé qu'elle avait le droit d'allaiter son enfant dans tous les lieux publics de la Ville et qu'une directive serait émise à ce sujet. Une note du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés a été transmise aux responsables des activités aquatiques, puis dans le cadre de la Semaine québécoise de l'allaitement, la directive a été envoyée à tous les employés, indiquant qu'on ne peut interdire à une mère d'allaiter son enfant dans un lieu public ni de lui demander de le faire de façon plus discrète dans un endroit à l'abri des regards.

Refus d'une candidature

Le requérant déplore que le Service des ressources humaines n'ait pas retenu sa candidature pour un poste relié à la prévention des incendies, prétextant qu'il ne satisfaisait pas aux exigences du poste, ce que le requérant conteste.

Étant une instance de dernier recours et les relations de travail étant exclues de son mandat, le Bureau de l'ombudsman lui propose plutôt de s'adresser d'abord au service 3-1-1. Après avoir suivi cette voie, le requérant informe le Bureau qu'il a pu faire valoir son point de vue et a réussi à continuer le processus de sélection pour le poste visé. Il a par la suite remercié le Bureau pour ses conseils et le bon service reçu.

Le requérant n'a pas toujours raison

Un requérant argumente avec les responsables de l'application du règlement concernant la garde, le contrôle et le soin des animaux que le règlement est appliqué de façon discriminatoire à son égard et qu'il doit bénéficier d'un droit acquis pour le nombre d'animaux qu'il est en droit de garder à son domicile situé dans une zone résidentielle.

L'analyse du dossier démontre que le requérant a profité de plusieurs périodes de grâce pour se conformer et qu'on lui a permis de rencontrer toutes les personnes responsables de l'application du règlement pour faire valoir son point de vue, même le directeur du centre de services de son secteur et le directeur du service de la sécurité publique. Les recherches démontrent que les dispositions réglementaires sont claires et ne sont pas appliquées de façon discriminatoire ou abusive. Le Bureau ne peut pas intervenir davantage.

Avis d'infraction au sujet du déneigement

Une requérante rapporte qu'elle a reçu un avis d'infraction exigeant d'enlever la neige laissée sur la voie publique par le responsable du déneigement de sa propriété dans un délai de 48 heures, à défaut de quoi un constat d'infraction lui serait remis. Bien qu'elle ait donné suite à la demande dans le délai prescrit, elle aurait malgré tout reçu un constat d'infraction.

L'intervention du Bureau auprès du service en cause a permis d'établir que les documents versés au dossier démontraient une situation pour le moins particulière. Compte tenu de l'ambiguïté dans le dossier, les responsables du service ont retiré le constat d'infraction. Dans ce cas, l'Administration municipale a su faire preuve de flexibilité à l'égard d'une citoyenne.

Gatineau, la grande oubliée de Radio-Canada

Plusieurs citoyens se sont plaints au Bureau de l'ombudsman que la couverture médiatique de la soirée des élections municipales du 1^{er} novembre 2009 par Radio-Canada (RDI) était inexistante et se sont dits blessés par ce manque de considération de la société d'État à l'égard de la chose politique municipale gatinoise. Ils n'acceptent pas que la Société ait ignoré la quatrième ville la plus peuplée au Québec alors qu'il fut question des résultats d'un grand nombre de municipalités plus modestes.

Le Bureau de l'ombudsman n'a pas de compétence face à cette situation. Il s'est néanmoins fait le porte-parole de la population gatinoise en portant le cas à l'attention de l'ombudsman des Services français de Radio-Canada, lui demandant d'examiner cette situation qui semble avoir créé une iniquité dans le traitement des citoyens de Gatineau.

La demande du Bureau a reçu une réponse immédiate et la société d'État, par l'entremise de la directrice au traitement des plaintes et affaires générales au service de l'Information, a formulé des excuses au président du Bureau ainsi qu'aux requérants ayant déposé une requête au Bureau. Elle reconnaît que l'omission de Gatineau lors du tour d'horizon des résultats des principales villes du Québec, peu après 22 heures, était une malheureuse erreur et qu'ils s'en trouvaient bien désolés.

Sécurité des enfants dans un camp de jour

La requérante déplore que la surveillance soit inadéquate dans un camp de jour de la Ville de Gatineau. Un soir où elle va chercher son enfant, aucune animatrice n'est présente pour surveiller le départ des enfants. De plus, toujours selon la requérante, les animatrices ne peuvent retracer sans délai les enfants sous leur supervision.

Comme la question soulevée touchait la sécurité des enfants, le Bureau de l'ombudsman a transmis directement le cas à l'attention du directeur du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés, tout en demandant à la requérante de formuler une demande officielle auprès du service 3-1-1, le système officiel de requête et de plainte de la Ville.

Le requérant désire un permis d'arrosage

Le requérant déplore le fait que par les années passées, la Ville délivrait des permis d'arrosage sans que le citoyen ait à se déplacer pour l'obtenir, le tout se faisant par Internet.

Les recherches du Bureau auprès du centre de services concerné démontrent que la procédure a effectivement changé, car les permis sont maintenant tarifés. Cependant, les demandes sont encore traitées par télécopieur et Internet pour permettre le paiement en ligne. Le citoyen peut donc obtenir le même service et recevoir son permis sans se déplacer. Le requérant a été informé de cette nouvelle procédure qui vise à offrir le même bon service aux citoyens.

3.2 Commissions et suivis

Commission sur la procédure municipale d'élimination des nuisances publiques

En 2009, cette commission a poursuivi les travaux déjà entrepris en 2008. Elle fait suite à la Commission sur l'élimination des nuisances dont le rapport fut produit le 21 avril 2008 et qui faisait déjà certaines recommandations à la Ville sur le sujet.

Un citoyen avait demandé au Bureau de l'ombudsman d'intervenir dans une situation où il sentait ses droits bafoués par le laxisme de la Ville dans l'élimination des nuisances publiques. Le citoyen se plaignait que le propriétaire de l'immeuble voisin de sa résidence laissait s'accumuler sur son terrain des vieilles voitures, des pneus, des débris et d'autres déchets multiples sans égard aux voisins et aux dispositions du règlement sur les nuisances publiques de la Ville.

L'analyse de la Commission établit que le dossier de nuisance étudié avait pris plus de trois ans à être complètement réglé. Pour savoir si ce délai était la règle et pour asseoir son analyse et ses recommandations sur plus d'un cas, la Commission demanda aux centres de services de lui fournir d'autres dossiers de nuisance. Au total, 17 dossiers provenant des secteurs de Hull, d'Aylmer et de Gatineau ont été examinés.

Cet examen confirme que la situation évaluée lors de l'étude du premier dossier n'est pas unique, mais que dans l'ensemble, les dossiers de nuisance sont traités avec diligence.

Toutefois, le travail de la Commission a fait ressortir certains éléments nécessitant une attention particulière de la Ville dont :

- le manque d'uniformité dans la gestion des dossiers entre les secteurs de la Ville, celui du secteur d'Aylmer étant moins rigoureux;
- l'absence de priorités dans le traitement des dossiers, quelle que soit la gravité du cas et de son impact sur le voisinage du propriétaire en infraction. Dans plusieurs cas traités, la Commission a constaté que la Ville se soucie davantage du bien-être de la personne commettant l'infraction que de celle des citoyens voisins qui voient leur environnement affecté;
- lorsque le dossier est judiciairisé, le processus judiciaire prend souvent beaucoup trop de temps pour la nature de ces dossiers. Un des dossiers examinés perdurait depuis plus de 60 mois;
- à certaines occasions, les inspecteurs du Service de l'urbanisme se perçoivent comme des gendarmes réprimant des actes fautifs, ce qui entraîne automatiquement une attitude de confrontation avec le citoyen.

Pour remédier à ces situations, la Commission recommanda que :

- tous les centres de services se dotent des mêmes outils de gestion pour les dossiers d'urbanisme, ce qui permettrait une mise en commun des ressources professionnelles et assurerait ainsi un traitement plus efficace des dossiers;
- le Service d'urbanisme calibre ses interventions selon le degré de gravité du dossier, se montrant plus ferme à l'égard de la personne en infraction qui perturbe gravement son environnement immédiat;
- des directives claires soient émises à l'intention des procureurs pour que les dossiers soient traités le plus rapidement possible;
- l'Administration municipale voit à changer l'attitude de certains de ses employés et les incite à être des agents sensibilisateurs auprès des citoyens en infraction qui occasionnent des perturbations environnementales aux voisins.

Le 6 janvier 2010, la Ville annonçait au Bureau qu'elle avait mis sur pied un comité multisectoriel piloté par le Service de l'environnement pour revoir le règlement relatif aux nuisances dans un cadre d'uniformisation des pratiques.

Commission sur l'aménagement des sentiers municipaux

Plusieurs requérants demandent au Bureau de l'ombudsman d'intervenir pour faire cesser une gestion inappropriée du parc municipal du Lac-Beauchamp et la mise en péril du patrimoine forestier gatinois.

Les faits portés à l'attention du Bureau révèlent que la Ville a, pendant les mois de janvier à mars 2009, procédé à une exploitation forestière pour aménager un sentier de raquettes. Il s'agit d'un boisé de conservation et la coupe d'arbre doit y être très restrictive. L'avis public envoyé aux voisins et aux utilisateurs du parc par la gestionnaire du parc en décembre 2008 renforçait ce point, précisant que seuls les arbres malades, fragilisés par le verglas ou dangereux pour les randonneurs seraient éliminés « dans le plus grand respect de l'environnement ».

Les témoignages reçus plus tard de différents citoyens font plutôt état de coupe d'arbres sains, d'âges très variés, ne souffrant d'aucune tare pouvant menacer la sécurité des usagers du parc. Les requérants déplorent également qu'aucune règle de l'art n'ait été respectée dans l'aménagement de ce sentier de raquettes et qu'à cet endroit, l'environnement ait été détruit irrémédiablement, en grande partie par l'utilisation d'une machinerie inappropriée pour faire les travaux. Selon eux, la piste aménagée par la Ville dans le parc du Lac-Beauchamp ne compte pas les caractéristiques propres à un sentier de raquettes.

La Commission s'est affairée à recueillir les faits et les éléments pertinents entourant cet événement. Pour appuyer ses travaux, elle s'est entourée d'experts en la matière qui lui ont très aimablement offert leur expertise.

La Commission a terminé son rapport de fait et l'a transmis aux personnes concernées pour qu'ils valident l'exactitude des faits consignés. D'autre part, elle continue son analyse et devrait produire ses recommandations à la Ville dès le début de 2010.

Comité de travail sur le dossier du Golf des Hautes-Plaines : un outil d'intervention pour protéger la sécurité des citoyens

Considérant que la sécurité de citoyens habitant près du terrain de golf des Hautes-Plaines était sérieusement menacée par des balles provenant constamment du terrain, le Bureau de l'ombudsman avait insisté auprès de la Ville, à la fin de l'année 2008, pour qu'elle prenne les mesures nécessaires afin de régler cette situation.

La Ville a répondu de façon positive en 2009 en demandant avec insistance aux propriétaires du club de golf de trouver une solution à ce problème, celle-ci s'étant d'ailleurs engagée dans les discussions. À la fin de 2009, les mesures se poursuivaient.

Parallèlement à cette démarche, le conseil municipal a modifié le règlement sur les nuisances publiques pour établir qu'une balle de golf devenait une nuisance publique pour le citoyen qui la reçoit sur sa propriété de façon répétée. Un processus a aussi été mis en place pour permettre aux citoyens de rapporter les situations de non-respect du règlement. Dorénavant, les citoyens de l'ensemble de la ville ont ainsi à leur disposition un outil d'intervention supplémentaire pour se protéger contre des situations dangereuses occasionnées par une balle de golf ou un autre projectile.

En agissant activement dans ce dossier, le conseil municipal et l'administration de la Ville ont assumé pleinement leur responsabilité de sécurité à l'égard des citoyens.

Commission sur l'élimination des nuisances

Cette commission a produit son rapport final en avril 2008. Le 6 janvier 2010, la Ville annonçait au Bureau qu'elle avait mis sur pied un comité multisectoriel piloté par le Service de l'environnement pour revoir le règlement relatif aux nuisances dans un cadre d'uniformisation des pratiques. Un nouveau règlement est en cours de rédaction et permettra de mieux gérer les plaintes relatives aux nuisances dans un cadre d'uniformisation des pratiques.

Cette démarche municipale couvre très bien les recommandations émises par la Commission sur les nuisances publiques et ces efforts cadreront également avec certaines recommandations de la Commission sur la procédure municipale d'élimination des nuisances publiques présentée ci-dessus.

Commission sur les dénivellations

La Commission a produit son rapport final en novembre 2007. Ses recommandations ont été bien accueillies par la Ville et celle-ci a mis beaucoup d'efforts pour en assurer un suivi adéquat.

Pour ce faire, elle a mis sur pied une nouvelle structure pour uniformiser le traitement des dénivellations et des affaissements de chaussée. Au budget de 2009, la Ville a accepté d'augmenter les ressources pour la réparation de chaussée et l'entretien des rues ainsi que pour la surveillance des travaux effectués par les employés municipaux. Cette augmentation des ressources aura également des incidences bénéfiques sur le traitement des nids-de-poule et des mégas rapiécages.

3.3 Comité de travail

Un comité de travail a été désigné pour examiner tout le processus de délivrance des permis de construction et des inspections. Les travaux du comité ont été suspendus, mais seront repris sous peu.

De plus, une réflexion a été amorcée par les membres du Bureau sur l'opportunité pour la Ville de se doter d'une charte du citoyen qui toucherait les droits et les obligations des citoyens et qui pourrait inclure une déclaration de services de la Ville. Bien entendu, cette démarche ne peut se poursuivre sans l'engagement premier de la Ville et la participation de ses citoyens et de ses citoyennes qui devront être consultés.

Chapitre IV

Bilan, plan d'action et perspectives d'avenir

4.1 Bilan

Redéfinition et développement

Pour sa troisième année de fonctionnement, le Bureau de l'ombudsman a vu le mandat qui lui avait été confié se clarifier et s'affranchir d'une perception étroite. La nature des demandes d'intervention n'a pas changé énormément, mais certaines d'entre elles ont provoqué des changements et une évolution de la compréhension des objectifs premiers sur lesquels l'implantation du Bureau a été fondée. Le Bureau s'est vu engagé à redéfinir son mandat, toujours à la lumière des principes de base qui le gouvernement et des principes qui sont propres aux structures d'ombudsman : impartialité, indépendance, confidentialité, respect et dignité.

Cette nouvelle définition rejoint les valeurs que la Ville développe avec ses employés, soit l'engagement, l'approche client, le bien-être, l'éthique et la justice, le respect et le leadership visionnaire.

L'année 2009 aura été une année de développement et d'identification. Développement par les nouveaux créneaux qui sont ouverts à son intervention, par la vision renouvelée de son mandat. Identification par les principes directeurs du Bureau établis sous la forme d'une « Déclaration » qui lui est propre et qui décrit très bien son action et son orientation.

Réalisations

Bénévolat

Encore cette année, le Bureau a fonctionné grâce à la générosité de tous ses membres bénévoles. C'est un engagement civique de premier ordre et le travail réalisé n'est pas financièrement évaluable. Pouvez-vous imaginer toute l'expérience professionnelle dont profite le Bureau grâce à ses sept membres bénévoles qui proviennent de multiples milieux et organisations? Ses bénévoles ont consacré cette année tout près de 500 heures à leurs tâches. Il s'agit d'une source cumulative d'expérience phénoménale mise au service et au profit de la population gatinoise.

Demandes d'intervention

L'achalandage du Bureau s'est accru encore cette année. Le nombre d'interventions est passé de 209 en 2008 à 250 en 2009, soit une augmentation de près de 20 %. Certains dossiers se sont montrés plus complexes et ont demandé plus de démarches et de recherche dans la structure municipale.

De nouvelles collaborations se sont développées, même à l'extérieur de l'organisation municipale. Cet accroissement d'affluence et la complexité de certains dossiers ont fait en sorte que certains délais de traitement se sont allongés. La proportion des dossiers réglés dans un délai n'excédant pas cinq jours est passée de près de 82 % en 2008, contre 73 % en 2009, toujours avec les mêmes ressources professionnelles.

Avec le soutien des membres du Bureau, nous avons mis en place une procédure très souple qui permet mensuellement à deux commissaires de revoir et d'évaluer le travail fait sur les demandes d'intervention. Les commissaires changent à tour de rôle. Le Bureau, comme structure collégiale, reflète ainsi sa propre gestion des dossiers et donne l'orientation collégiale recherchée. Le Bureau, ce n'est pas seulement l'« affaire » du secrétaire général, mais bien celle de tous les membres du Bureau : c'est un travail collectif, un véritable travail d'équipe.

Comités permanents

Le comité de rédaction a consacré beaucoup d'efforts et de nombreuses heures pour permettre au Bureau de se démarquer. L'article de fond, qui a été rédigé de façon collective, permettra au Bureau de faire connaître son expérience hors des limites de la ville et illustrera bien le dynamisme de notre région. Peut-être même donnera-t-il le goût à d'autres villes de s'ouvrir à cette nouvelle façon d'être à l'écoute de ses citoyens et de ses citoyennes, une nouvelle façon de gérer avec un processus continu de changement? L'article doit paraître dans le prochain numéro de la revue *Le Triangle* publié par l'Association des communicateurs municipaux du Québec.

Le comité de rédaction s'est également affairé à la préparation du rapport annuel de 2009. L'année ayant été riche en réalisations, en questionnements, en développement et en planification, le comité a eu l'heureux problème de faire le choix le plus approprié pour témoigner de ses réalisations et de ses perspectives d'avenir.

Tout ce travail du comité de rédaction ne doit pas faire oublier le travail qui a été réalisé par d'autres membres du Bureau sur le Manuel de procédures et Les règles de fonctionnement. Ces deux derniers documents seront complétés et acceptés par le Bureau en 2010. Ils deviendront alors des outils importants d'évaluation, de planification et d'amélioration continue.

Commissions

L'année 2009 a permis à la Commission sur la procédure municipale d'élimination des nuisances publiques de terminer son rapport et d'acheminer ses recommandations à la direction générale au cours du mois de décembre. Cette Commission avait entrepris ses travaux en 2008.

La Commission sur l'aménagement des sentiers municipaux a été désignée en mars dernier. Ses membres se sont rencontrés à plus de huit reprises pour colliger les faits entourant l'événement, rechercher et profiter d'expertises pertinentes, déterminer les principes directeurs devant encadrer l'aménagement de telles infrastructures et mettre en place le canevas d'analyse pour les recommandations. La Commission n'a pas réussi à obtenir toutes les réponses à ses questions et son questionnement reste ouvert sur plusieurs points. Malgré tout, elle a produit et acheminé le rapport de fait aux principales parties concernées. Elle devrait transmettre son analyse et ses recommandations à la direction générale en début d'année 2010.

Comité de travail

Un seul comité de travail a été mis sur pied cette année. Il doit étudier tout le processus d'émission des permis de construction et des inspections. Ses travaux sont cependant suspendus, mais reprendront sous peu.

4.2 Plan d'action et perspectives d'avenir

Encore pour la prochaine année, le Bureau veut prioriser son plan de visibilité et insister sur son travail de diffusion auprès de la population. Les rencontres avec les organismes et les associations vont se poursuivre, car il s'agit d'une façon simple de multiplier les prises de contact et de publier le service que nous offrons.

Le Bureau de l'ombudsman veut continuer de se rapprocher des citoyens et des citoyennes. L'année prochaine, le Bureau organisera une activité portes ouvertes pour donner un accès facile aux citoyens. Ils pourront ainsi avoir un contact direct avec le Bureau et savoir ce qu'il peut faire pour eux.

Dans un avenir rapproché, le Bureau de l'ombudsman travaillera à rassembler toutes les personnes œuvrant dans le domaine du travail d'ombudsman municipal pour une mise en commun des expériences diverses et pour enrichir les connaissances par une formation appropriée. Tant de structures différentes, tant d'expériences caractéristiques, mais les mêmes principes de base et les mêmes objectifs.

Le Bureau veut aussi multiplier ses rencontres avec les différents directeurs de service municipaux pour mieux connaître leur travail, leurs priorités de gestion et les défis à relever. Ceci permettra aux membres du Bureau d'être plus conscients du fonctionnement des services et ainsi plus sensibles aux différentes demandes d'intervention qui leur seront présentées. Ce sera également une belle occasion de sensibiliser les directeurs aux préoccupations du Bureau et pour mieux connaître son mandat.

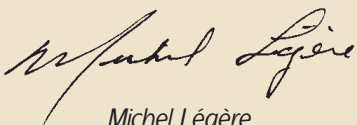
Le Bureau veut aussi rencontrer les agents de communication du système 3-1-1. Les services du 3-1-1 et ceux du Bureau sont à la fois semblables et différents. Ils sont semblables en ce qui concerne la Ville et ses citoyens et ses citoyennes et qu'ils sont deux services essentiels et ils sont différents en ce que le 3-1-1 est un service de première ligne et le Bureau, un service de dernière instance, c'est-à-dire que le citoyen ou la citoyenne faisant appel aux services du Bureau doit avoir épuisé auparavant toutes les ressources mises à sa disposition pour tenter de résoudre le problème avant que le Bureau ne puisse intervenir.

Pour mieux cerner et orienter ses interventions, le Bureau tentera d'analyser les demandes citoyennes en tenant compte des valeurs prioritaires par l'Administration municipale et en recherchant une valeur ajoutée pour le citoyen et pour la Ville.

Dans la prochaine année, le Bureau continuera de redéfinir son mandat à la lumière des nouvelles demandes d'intervention des citoyens de façon à être plus efficace et encore plus à l'écoute de sa clientèle.

Toujours dans l'optique d'être un agent de changement positif, le Bureau offre son soutien à la Ville pour réfléchir à l'élaboration d'une charte du citoyen qui pourrait contenir les droits et les obligations civiques du citoyen et une déclaration de services de la Ville. Ce travail est imposant et ne peut se faire sans le concours des citoyens et des citoyennes qui auraient à donner leurs opinions par le biais de séances de consultation publiques.

Gatineau, ce 12^e jour de janvier 2010



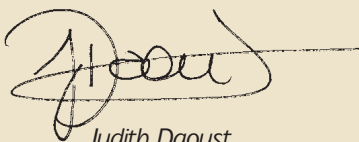
Michel Légère

Président



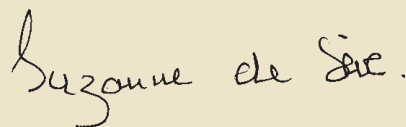
Nycole Turmel

Vice-présidente



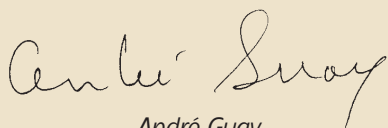
Judith Daoust

Commissaire



Suzanne de Sève

Commissaire



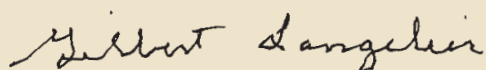
André Guay

Commissaire



Serge Jetté

Commissaire



Gilbert Langelier

Commissaire



Jacques Dionne

Secrétaire général

Nous sommes le Bureau de l'ombudsman.

Déclaration

Nous sommes un service. Notre seule raison d'être est d'aider, d'être utile à tous les Gatinois et toutes les Gatinoises.

Nous sommes à l'écoute de nos concitoyens et concitoyennes.
Cette attitude est fondamentale et nous définit.

Nous sommes une sentinelle, car nous veillons au maintien
de la plus grande démocratie possible.

Nous sommes une instance de dernier recours.
Pour nous, il ne s'agit pas de déresponsabiliser le citoyen, mais bien de
le soutenir dans sa démarche vers un traitement juste et équitable.

Nous sommes un mécanisme réel de résolution de plaintes
et non un service de police ou une cour de justice.

Nous sommes un agent de réflexion et de changement.

Les valeurs qui sous-tendent nos actions sont garantes d'une société meilleure.

Nous sommes d'abord guidés par un souci d'équité.
Cette valeur est cruciale, car c'est elle qui nous distingue.

Nous sommes épris de justice.

Nous avons le plus grand respect pour les personnes.
Le sort de chacune nous préoccupe, qu'elle soit humble ou puissante.

Nous sommes indépendants.

Nous sommes neutres. Lorsque nous examinons une demande,
nous voulons d'abord connaître les faits, sans prendre parti pour qui que ce soit.

Nous agissons de façon intègre.

Nous sommes accessibles et disponibles.

Nous prônons la simplicité dans notre mode d'être et d'agir.

Nous sommes engagés, animés d'un intense désir de servir
au mieux de nos capacités individuelles et collectives.

Nous sommes une véritable équipe de travail au sein de laquelle
tous contribuent selon leurs capacités et les circonstances.

Conformément à ces valeurs, plusieurs principes guident nos interventions.

Nous accueillons et évaluons toute demande qui nous est faite.

Nous répondons aux demandes d'intervention avec diligence.

Nous écoutons avec la même objectivité le citoyen ou la citoyenne
et les représentants de l'administration municipale.

Nous ne prenons aucunement parti dans les conflits portés à notre attention
et nous travaillons en harmonie avec tous.

Nous traitons les informations que nous recueillons avec confidentialité.

Nous avons recours à la notion de personne raisonnable
lorsque nous analysons un dossier.

Nous encourageons la communication et la collaboration.

Nous tentons par tous les moyens d'éviter le processus de judiciarisation
des dossiers portés à notre attention.

Nous recherchons des solutions équitables.

Notre bureau contribue au mieux-être de la collectivité qu'il sert.

Aux citoyens et aux citoyennes, nous offrons :

Un service d'écoute compréhensif et empathique;

Un service de référence efficace;

Un service d'examen des plaintes par une équipe neutre et indépendante;

Un service gratuit et accessible à tous.

Au milieu municipal, nous procurons :

Une protection contre certaines critiques injustes;

Un indicateur d'éléments problématiques;

Un partenaire dans la recherche de solutions appropriées
lorsque la plainte du citoyen ou de la citoyenne est justifiée;

Un agent de progrès et d'amélioration des services;

Un agent de démocratisation plus poussée.

Telle est notre mission.

Tels sont nos principes.

C'est dans ce cadre que nous servons.

**Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau**

C.P. 1970, succ. Hull / Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Tél. : 819 595-4141 / Téléc. : 819 243-2362
ombudsman@gatineau.ca

www.gatineau.ca/ombudsman

