

Bureau de l'ombudsman

Ville de Gatineau

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.