

2025 Rapport annuel

Partenaire de
l'engagement citoyen





Table des matières

Quelques statistiques intéressantes

8

Un message de votre ombudsman

2

Les engagements obtenus de l'administration

15

2025 en un coup d'oeil

4

Les recommandations transmises à la direction générale

17

Le cheminement d'une demande

6

Le mot de la fin

20

Annexe 1 :
Liste des engagements

22

Annexe 2 :
Liste des recommandations

28

Crédit photo : Ombudsman de Gatineau



Maryline Caron,
Ombudsman de Gatineau

Message de l'Ombudsman

Alors que mon mandat arrive à sa fin, je veux vous dire merci. Depuis mes débuts, j'ai eu la chance d'accompagner plus de 1 600 personnes. Derrière chaque demande se trouvait une histoire, une inquiétude ou simplement le besoin de comprendre une décision municipale. Mes collaboratrices et mes collaborateurs, d'hier et d'aujourd'hui, et moi avons toujours abordé ces démarches avec respect, rigueur... et beaucoup d'humanité.

Au fil des ans, nous avons réalisé des avancées importantes. D'abord, nous avons fait de l'équité une valeur centrale de notre approche. Par des actions concrètes, nous avons démontré qu'il est possible de rendre les pratiques administratives plus cohérentes, équitables et justes.

Nous avons aussi vu des services municipaux s'améliorer, grâce à un dialogue constructif avec l'administration. Ensemble, nous avons corrigé des situations, ajusté des pratiques et encouragé des décisions plus raisonnables et mieux expliquées. Cette collaboration, tout en préservant notre indépendance, a permis des changements durables.



Le rôle de l'ombudsman s'est aussi davantage fait connaître. Par notre présence dans la communauté, dans le milieu universitaire, auprès d'organismes régionaux et de nos pairs, nous avons contribué à renforcer la compréhension et la crédibilité de cette institution dédiée à l'équité municipale. Parmi nos projets les plus marquants, je pense à « L'évaluation formative du fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau (OG) » par la firme CIRCUM et aux démarches pour faire reconnaître les Principes de Venise dans la Loi sur les cités et villes : une première au Québec, et une étape majeure pour l'avenir des ombudsmans municipaux.

Je suis fière du chemin parcouru. Mais surtout, je sais que rien de tout cela n'aurait été possible sans un travail collectif : une équipe engagée, des partenaires ouverts et des citoyennes et citoyens qui nous ont fait confiance.

Passer le flambeau

En 2026, une nouvelle personne prendra la relève. Elle apportera sa vision, ses forces et sa couleur. Je suis convaincue que la mission de l'OG continuera de progresser avec intégrité, écoute, respect et bienveillance. Je suis sincèrement reconnaissante pour les défis, la confiance reçue et la chance d'avoir servi Gatineau sous le signe de l'équité en faveur de ses citoyennes et de ses citoyens.

Avec gratitude,

Maryline Caron, Ombudsman

2025 en un coup d'œil !

Un total de 327 demandes

227

dossiers d'information
et d'orientation

97

dossiers d'intervention

3

enquêtes en cours

Des demandes traitées en moins de 30 jours

95 %

des dossiers traités en
moins de 30 jours

70 %

des dossiers traités en
5 jours ou moins

Des préoccupations citoyennes liées aux services et à la réglementation

15 %

sur la qualité des
services rendus

14 %

sur l'application de la
réglementation

8 %

sur les politiques et les
procédures administratives

7 %

sur les nuisances

Des enjeux citoyens qui interpellent plusieurs services municipaux

20 %

pour le Service de
l'urbanisme et du
développement durable

16 %

pour le Service des
travaux publics

13 %

pour le Service de l'eau et
des matières résiduelles

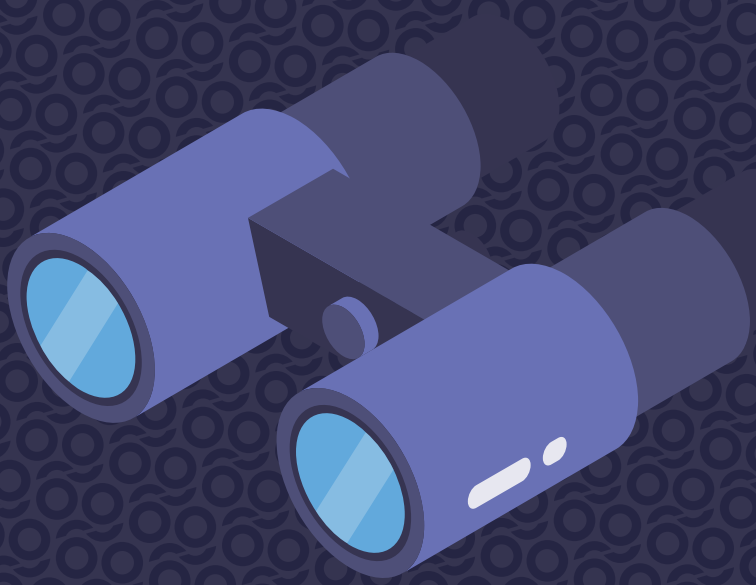
Une administration municipale qui coopère

6

recommandations
antérieures réalisées

24

nouveaux engagements
obtenus



Cheminement d'une demande

Un service municipal vous procure une insatisfaction? Vous croyez qu'une décision administrative est injuste? Vous devez d'abord tenter de résoudre la situation directement avec la Ville. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez ensuite déposer une demande auprès de l'OG, qui analysera votre dossier et vous accompagnera vers une solution équitable.

Votre démarche auprès de la Ville comprend quatre étapes :

1

J'informe la Ville au moyen d'une requête au CANU-311.

D'abord, vous tentez de résoudre votre différend avec la Ville par vous-même en ayant soumis deux requêtes [CANU-311](#).

2

Je vérifie la résolution des requêtes.

Si le délai de résolution de votre deuxième requête est écoulé ou si la décision de la Ville vous est non satisfaisante, vous pouvez contacter l'OG.

3

Je contacte l'OG.

Préférentiellement en remplissant le [formulaire de plainte en ligne](#).

4

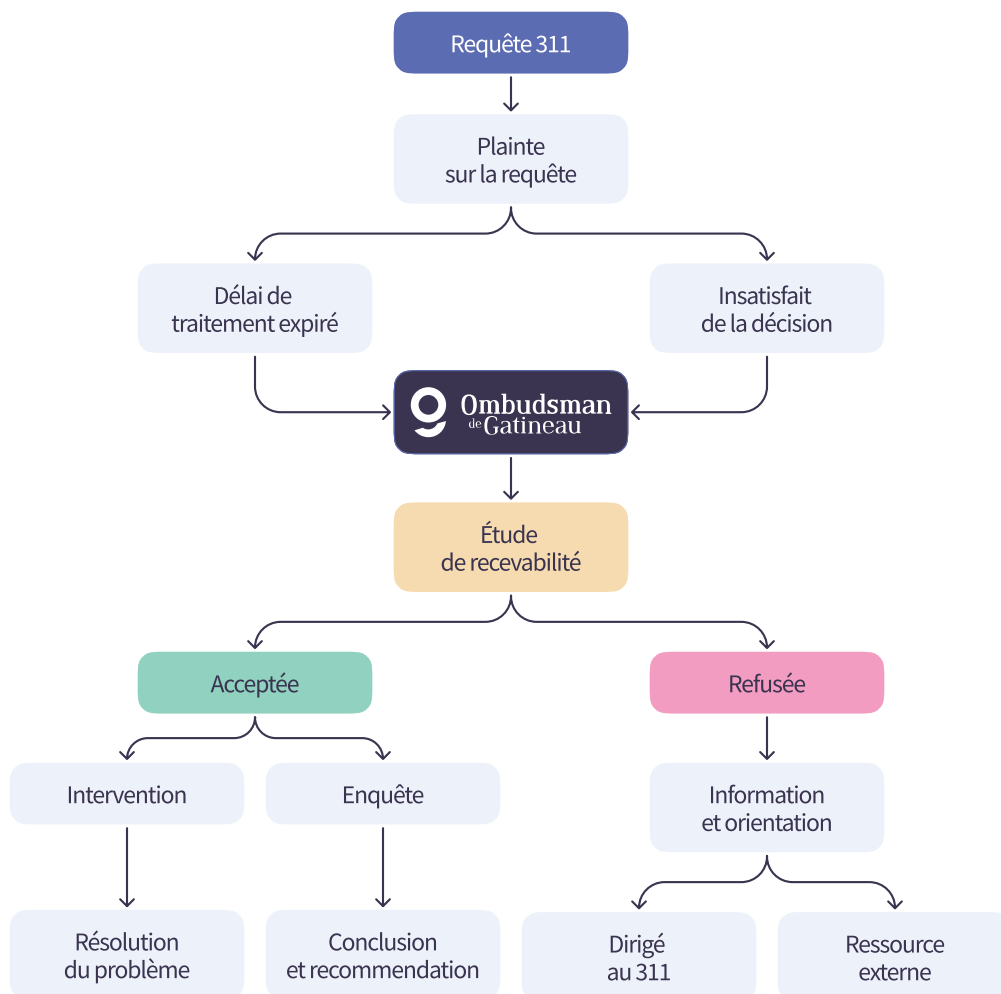
Je reçois la réponse de l'OG.

À la suite de l'étude de recevabilité réalisée d'après la résolution [CM-2019-100](#), l'OG passe à l'action :

- a. Devant une demande non recevable, nous vous offrons de l'information et vous redirigeons vers d'autres ressources appropriées.
- b. Devant une demande recevable, nous intervenons ou déclenchons une enquête, selon le cas.

SCHÉMA 1 :

Cheminement d'une demande

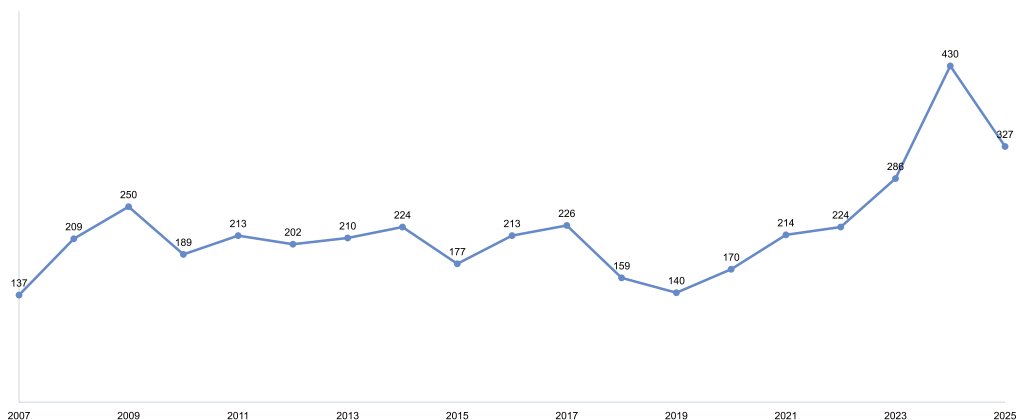


Quelques statistiques intéressantes¹

Suivons l'évolution des demandes du premier jour à aujourd'hui!

GRAPHIQUE 1

Nombre de demandes par années



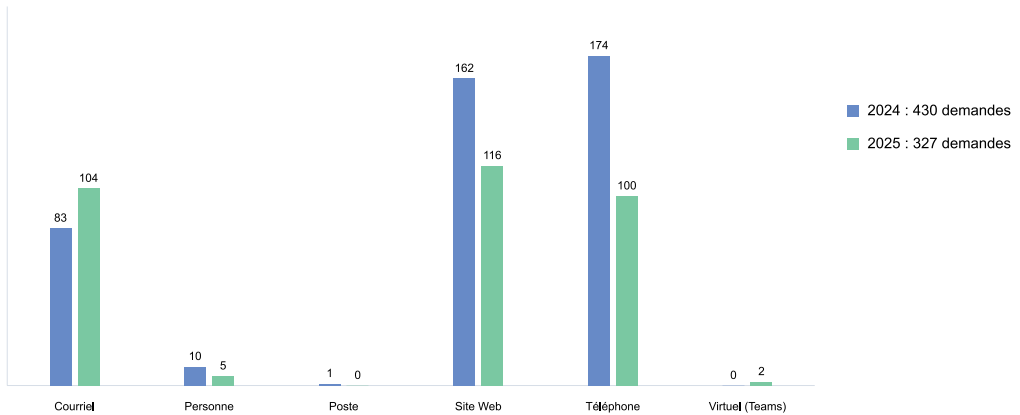
Bien que 2024 ait connu un nombre exceptionnel de demandes, principalement en raison des plaintes liées à l'introduction des camions à chargement latéral, le nombre de demandes observé en 2025 correspond davantage à la tendance générale des 7 dernières années. En effet, depuis son creux historique de 2019, le nombre de demandes s'est maintenu à la hausse, malgré certaines fluctuations d'une année à l'autre. En retirant le résultat anormalement élevé de 2024 de l'analyse, celui de 2025 s'inscrit pleinement dans cette tendance.

¹ La version intégrale du rapport annuel 2025 peut être consulté sur le [site Web de l'Ombudsman de Gatineau](#)

Comment avez-vous communiqué avec l’OG?

GRAPHIQUE 2

Répartition des demandes selon le mode de réception



Bien que le formulaire en ligne et les appels téléphoniques demeurent les principaux moyens utilisés pour joindre l’OG, on observe cette année une hausse de 25 % des demandes transmises par courriel par rapport à l’année précédente.

Crédit photo : Nathalie Doiron

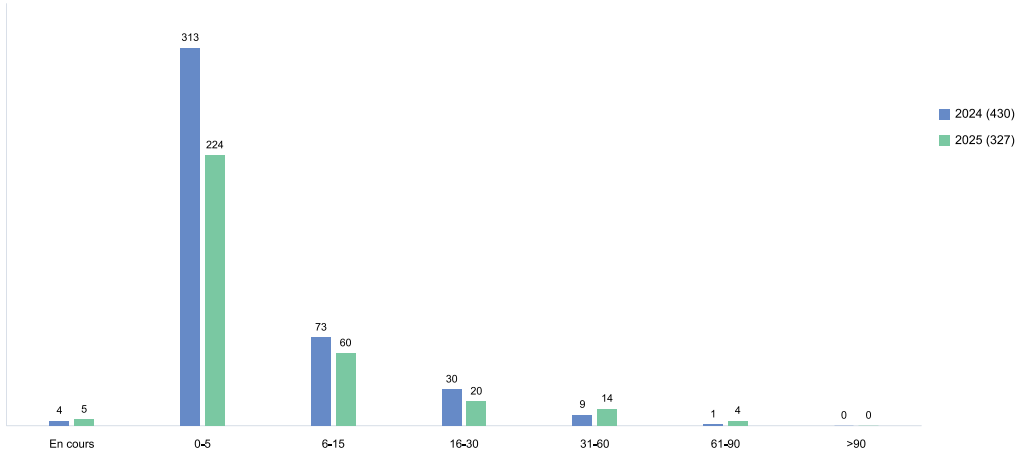


Sentier de la Rivière
Blanche, secteur Gatineau

Combien de temps pour obtenir une réponse de l’OG?

GRAPHIQUE 3

Répartition des demandes selon le délai de traitement



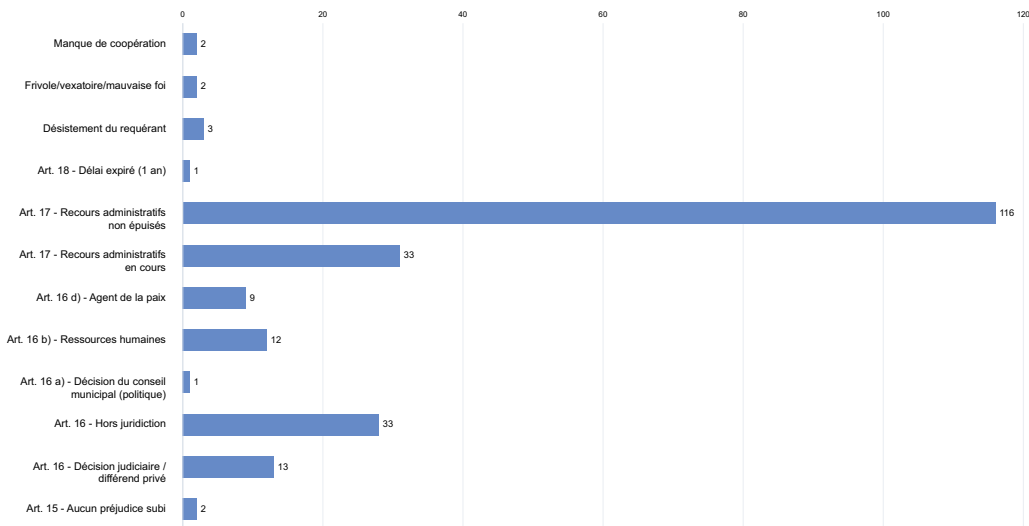
Nous avons traité la majorité des dossiers en 15 jours ou moins, ce qui est rapide. Nous observons toutefois une légère hausse des demandes nécessitant 31 jours ou plus, ce qui peut s’expliquer par une complexité accrue de certains cas.



Pour quelles raisons l'OG ne peut-il pas traiter une demande?

GRAPHIQUE 4

Répartition des demandes selon les motifs d'irrecevabilité

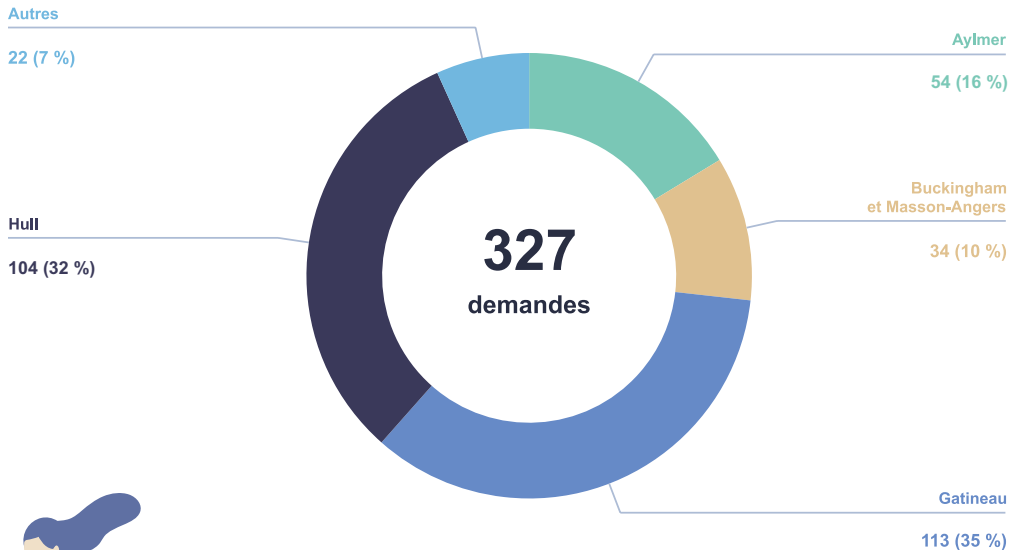


Le fait de ne pas avoir épuisé les recours administratifs est le principal motif qui empêche l'OG d'intervenir. Cela a représenté 51 % des demandes jugées non recevables. Les demandes qui se situent hors du champ de compétence de l'OG ont suivi loin derrière, totalisant seulement 12 % des cas. Ces résultats montrent que, malgré les efforts déployés pour rappeler que l'OG est une instance de dernier recours, les critères de recevabilité demeurent mal compris ou insuffisamment connus du public.

D'où proviennent les demandes citoyennes?

GRAPHIQUE 5

Nombre de demandes par secteur

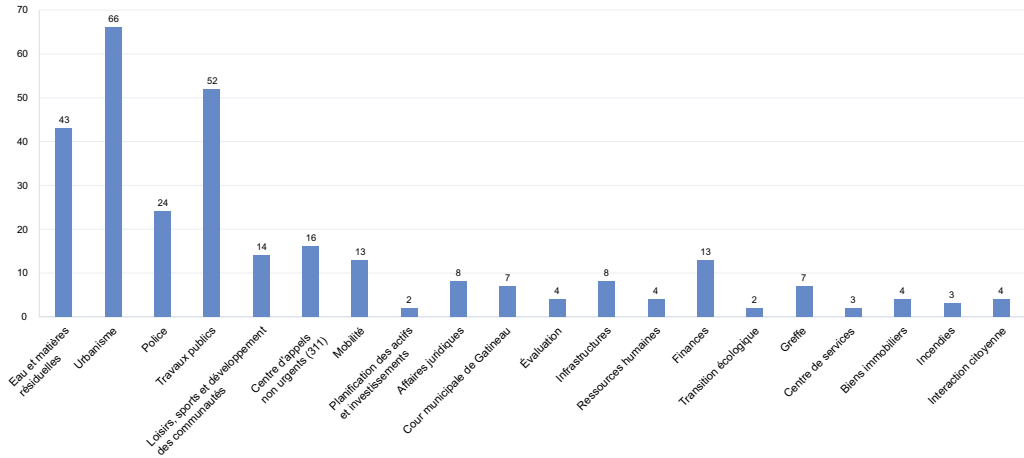


En 2025, les secteurs de Gatineau et Hull ont obtenu la plus grande proportion des demandes. Les parts des autres secteurs ont diminué légèrement dans l'ensemble.

Quels services sont les plus visés par vos demandes?

GRAPHIQUE 6

Répartition du nombre de demandes selon les services municipaux

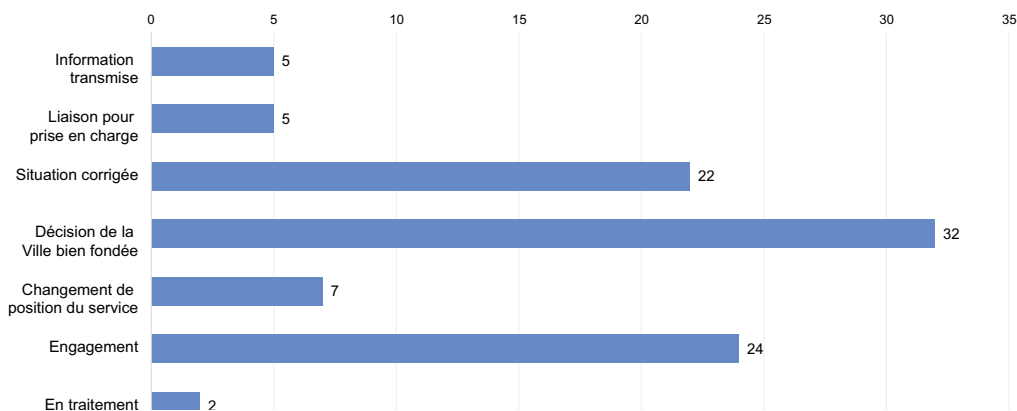


En 2025, 20 services municipaux ont fait l'objet de demandes déposées à l'OG. Les demandes se sont concentrées toutefois dans quelques services. Le SUDD est le service le plus touché avec 66 demandes, devant STP (52) et le SEMR (43). Le Service de police de la ville de Gatineau (SPVG) suit avec 24 demandes. Tous les autres services ont reçu moins de 20 demandes.

À la suite des interventions de l'OG, quels résultats ont été obtenus?

GRAPHIQUE 7

Résultats des interventions



Parmi les 97 demandes ayant mené à une intervention de l'OG, 32 ont confirmé le bien-fondé de la décision de la Ville. Dans 24 cas, la Ville a pris un engagement, et dans 22 autres, elle a corrigé la situation. Ces résultats bien départagés démontrent que l'OG a évalué les opinions des deux parties avec impartialité et neutralité. En tout, 65 % des interventions ont conduit à une solution, un soutien ou un changement positif, confirmant la contribution de l'OG à l'amélioration des situations soulevées.

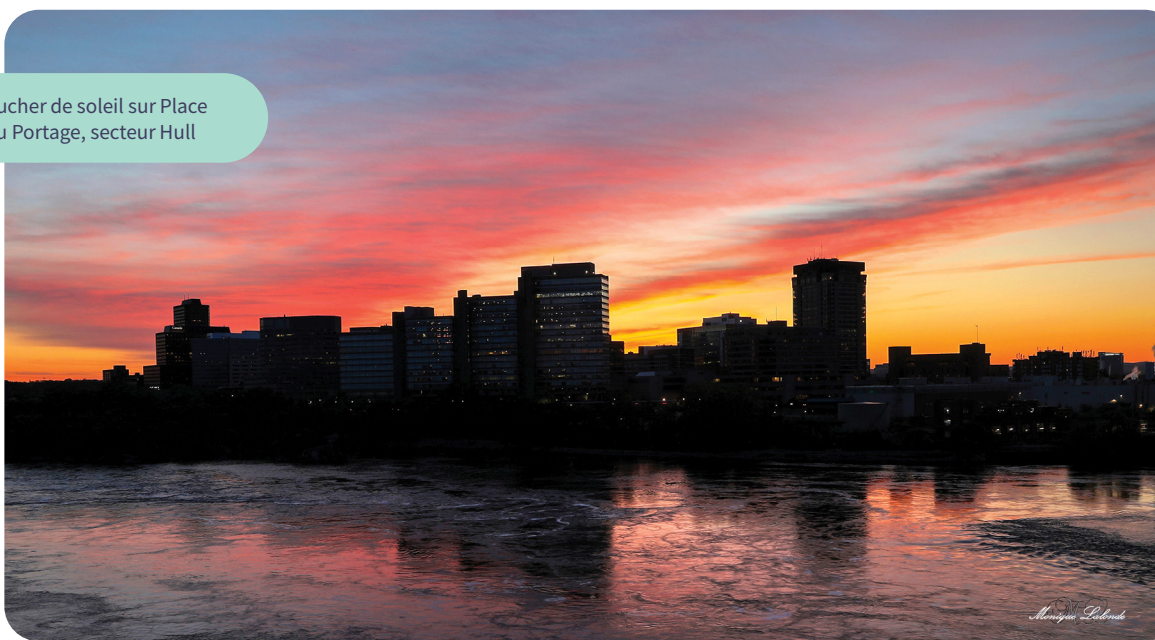
Les engagements obtenus de l'administration

Le bilan des engagements de 2021 à aujourd'hui²

| Nombre total d'engagements | Nombre d'engagements réalisés | Nombre d'engagements en cours de réalisation |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| 127 (dont 24 en 2025) | 118 (93 %) | 9 (7 %) |

Coucher de soleil sur Place du Portage, secteur Hull

Crédit photo : Monique Lalonde



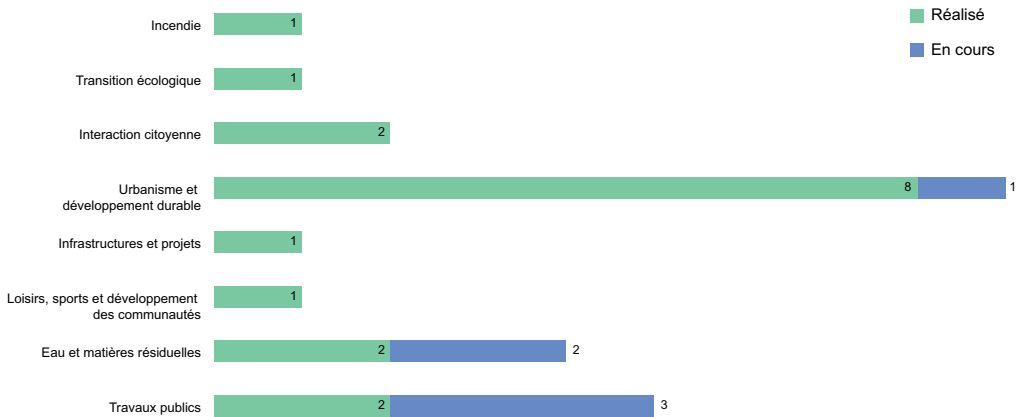
Monique Lalonde

² Annexe 1 : Liste des engagements

Qu'en est-il des engagements obtenus?

GRAPHIQUE 8

Statut des engagements de 2025 selon les services municipaux



Parmi les 24 engagements que la ville a pris en 2025, 9 proviennent du SUDD, ce qui témoigne de l'important volume de demandes traitées avec ce service. Le nombre élevé d'engagements réalisés en 2025 (18 ou 75 %) dans l'ensemble des services démontre une collaboration soutenue avec l'OG et se traduit par des améliorations concrètes au bénéfice de la population.

Les recommandations transmises à la direction générale

Le bilan des recommandations de 2018 à aujourd’hui³

En 2025, aucune recommandation n’a été adressée à l’administration puisqu’au 31 décembre, car les 3 enquêtes n’étaient pas terminées. Les recommandations de 2025 seront publiées sur notre site Web et présentées dans le prochain rapport annuel.

| Nombre total de recommandations | Nombre de recommandations réalisées | Nombre de recommandations en cours de réalisation | Nombre de recommandations non retenues |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| 52 (aucune en 2025) | 49 (94 %) | 1 (2 %) | 2 (4 %) |

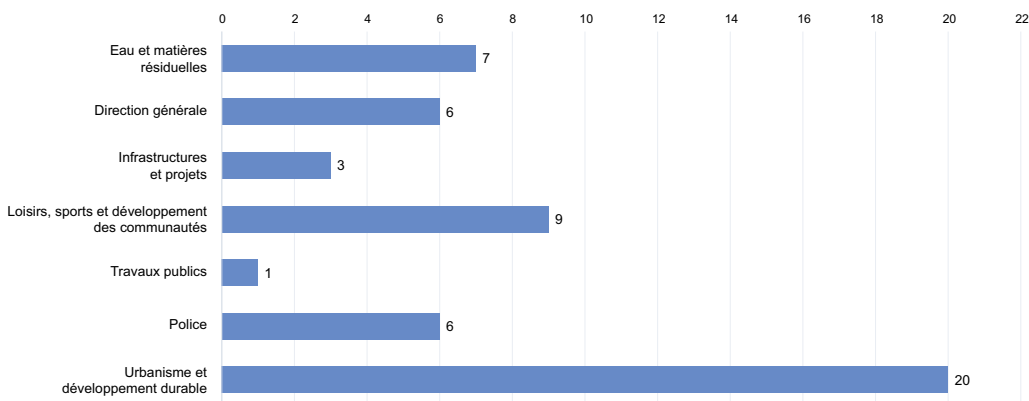


Crédit photo : Ville de Gatineau

Passage de la rue Aubry, secteur Hull

GRAPHIQUE 9

Nombre total de recommandations par service de 2018 à 2025



Le nombre total de recommandations émises varie considérablement d'un service municipal à l'autre. Parmi ceux-ci, le SUDD se démarque nettement avec 20 recommandations reçues de notre part. Ce résultat est prévisible : le SUDD traite un volume élevé de requêtes et doit composer avec plusieurs règlements. La complexité des processus et la nécessité de se coordonner avec d'autres services multiplient les enjeux.

Nous formulons nos recommandations qui touchent plusieurs services à la fois directement à la Direction générale. Pour les autres services, le nombre de recommandations demeure près de la moyenne, soit 7 pour le SEMR et le SLSDC et 6 pour le SPVG. Le volume est plus faible pour le SIP (3) et le STP (1), ce qui reflète des interventions plus ponctuelles dans ces secteurs.



Grands feux du Casino Lac-Leamy au
musée de l'Histoire, secteur Hull

Le mot de la fin

L'année 2025 confirme une fois de plus l'importance de l'OG dans la défense de l'équité administrative et l'amélioration continue des services municipaux. Au fil de vos demandes, l'OG a démontré sa capacité à écouter, analyser et intervenir avec impartialité, rigueur et humanité.

Les réalisations de cette année, tout comme le taux élevé d'exécution des engagements et d'implantation des recommandations, témoignent de la qualité du dialogue que nous avons établi avec les différents services de la Ville. Bien qu'il subsiste une méconnaissance des recours administratifs préalables, votre confiance à l'égard de cette instance de derniers recours croît de plus en plus. Celle-ci se manifeste particulièrement lorsque vous mettez en doute la qualité des services municipaux ou lorsqu'une décision vous paraît injuste ou difficile à comprendre.

Au cours de mes sept années de mandat, l'OG a connu un taux de croissance annuel moyen de vos demandes d'environ 18 %. Faire connaître l'existence et la mission de cette institution, et surtout lui redonner la notoriété qu'elle mérite a été au cœur de mes priorités quotidiennes. Aujourd'hui, l'OG est mieux reconnu, mieux compris et davantage sollicité par la population.

Alors que mon mandat touche à sa fin, le conseil municipal procédera en 2026 à la nomination d'un nouvel ombudsman, dont l'entrée en fonction est prévue pour l'été. Cette transition viendra apporter un renouveau tout en assurant la continuité d'une mission profondément ancrée dans l'équité, la transparence et la bienveillance.



Je laisse derrière moi une institution solide, crédible et bien enracinée dans la communauté, prête à poursuivre son évolution au service de l'intérêt public.

Servir Gatineau, un honneur!
Merci à chacun de vous!

Maryline Caron, Ombudsman

Annexes

Annexe 1

Liste des engagements 2025

| SERVICE MUNICIPAL | District | ENGAGEMENT | STATUT |
|----------------------------|------------------------|--|---------|
| Infrastructures et projets | District d'Aylmer | Confier à une firme externe le mandat de réaliser des tests sur une borne d'incendie pour déterminer la capacité des aqueducs et assurer leur conformité en matière de protection incendie. | Réalisé |
| Transition écologique | District du Versant | Réviser les mécanismes pour communiquer aux citoyens les avancées des projets de reboisement pour le printemps 2026. | Réalisé |
| Interaction citoyenne | District du Versant | Clarifier auprès des responsables de la gestion des matières résiduelles le processus pour consulter les photos ou les vidéos du collecteur par le personnel du CANU pour assurer un meilleur traitement des requêtes. | Réalisé |
| | District de Buckingham | Réévaluer la pertinence de maintenir une procédure personnalisée de réponse aux requêtes implantée par le CANU. | Réalisé |

| SERVICE MUNICIPAL | District | ENGAGEMENT | STATUT |
|--|----------------------------------|---|----------|
| Eau et matières résiduelles | District de la Rivière - Blanche | Mieux évaluer l'âge des bacs pour déterminer l'admissibilité des réclamations liées aux dommages survenus lors de la collecte. | Réalisé |
| | District de l'Orée-du-Parc | Vérifier la présence de bacs de compost et, en cas d'absence, fournir les bacs manquants à l'édifice à logements et l'inscrire au parcours de collecte. | Réalisé |
| | District d'Aylmer | Effectuer un bilan de l'utilisation de l'eau potable à l'été 2026 et 2027 pour évaluer l'efficacité des nouvelles mesures et favoriser une utilisation responsable et équitable de l'eau par l'ensemble des citoyens. | En cours |
| | District de la Rivière - Blanche | Clarifier les preuves admissibles prévues au règlement 990-2025 concernant la gestion des matières résiduelles et revoir l'approche de tarification applicable aux résidents, sous réserve de l'approbation du conseil municipal. | En cours |
| Loisirs, sports et développement des communautés | District de Limbour | Évaluer la possibilité d'installer une affiche interdisant les feux de camp à l'entrée d'un parc. | Réalisé |

| SERVICE MUNICIPAL | District | ENGAGEMENT | STATUT |
|-------------------|---|--|----------|
| Travaux publics | District de Lucerne | Réparer la chaussée de manière plus durable avec un liant (collasse) et effectuer des réparations ciblées sur une section du chemin Pink en attendant la réfection. | Réalisé |
| | District de Bellevue | Installer une clôture identique à celle qui était en place avant les dommages causés par la tonte d'un terrain municipal. | En cours |
| | | Fournir des consignes au personnel pour éviter que la clôture soit de nouveau endommagée par l'équipement lors de l'entretien de la pelouse du parc adjacent. | En cours |
| | District du Parc-de-la-Montagne-Saint-Raymond | Acquérir et installer un nouveau lampadaire pour améliorer l'éclairage et renforcer la sécurité autour d'un abri d'autobus situé sur le boulevard Riel. | Réalisé |
| | District de Bellevue | Mesurer l'accumulation d'eau après 48 heures suivant une averse et, si la mesure indique plus de 2 pouces, apporter les correctifs nécessaires pour assurer un drainage adéquat des eaux de surface. | En cours |
| Incendie | District de Buckingham | Mettre en place des mesures pour améliorer le traitement des requêtes lors d'absences imprévues pour que le dossier soit réassigné à un autre préventionniste. | Réalisé |

| SERVICE MUNICIPAL | District | ENGAGEMENT | STATUT |
|------------------------------------|---|---|---------|
| Urbanisme et développement durable | District d'Aylmer | Demander au SPVG d'effectuer de la surveillance et d'informer le service d'incendie en cas d'infraction. | Réalisé |
| | District d'Aylmer | Effectuer une inspection en dehors des heures normales de travail pour vérifier la présence d'un usage commercial dans une zone résidentielle. | Réalisé |
| | District de Mitigomijokan | Effectuer une inspection à la fin des travaux pour confirmer que l'aménagement des conteneurs est conforme à la réglementation. | Réalisé |
| | District du Parc-de-la-Montagne-Saint-Raymond | Réviser les dispositions du règlement de zonage sur l'implantation des clôtures en tenant compte des paramètres de sécurité, dans le cadre de l'exercice omnibus. | Réalisé |
| | District de Deschênes | Tenir une rencontre avec les équipes pour améliorer la gestion des plaintes liées au bruit, vérifier la prise en compte du bruit environnemental dans le nouveau règlement et ajuster les priorités au besoin. | Réalisé |
| | District du Parc-de-la-Montagne-Saint-Raymond | Veiller à ce que les demandes liées aux avis de conformité de la Corporation de l'industrie touristique du Québec soient transmises exclusivement au moyen du formulaire en ligne ou par une requête au 311, et mettre à jour l'information sur le site Web en conséquence. | Réalisé |

| SERVICE MUNICIPAL | District | ENGAGEMENT | STATUT |
|------------------------------------|----------------------|--|----------|
| Urbanisme et développement durable | District de Bellevue | Analyser le règlement de zonage sur les bâtiments accessoires, en particulier les distances minimales par rapport aux limites de terrain, pour déterminer la pertinence et les conséquences des normes en vigueur. | Réalisé |
| | District de Bellevue | Ajouter, dans la section du site Web consacrée aux bâtiments accessoires détachés, une note présentant les dispositions pertinentes du Code civil du Québec. | Réalisé |
| | District de Bellevue | Inspecter une thermopompe au printemps 2026 pour en vérifier la conformité sonore. | En cours |

Annexe 2

Liste des recommandations

Le suivi des recommandations antérieures et leur statut

| Rapport d'enquête | Recommandation | STATUT |
|--|--|---------|
| Rapport d'enquête 2024-3865 (District de la Rivière-Blanche) Nuisances olfactives persistantes | Recommandation OMB-DG-2024-1.0 Élaborer un règlement spécifique pour encadrer de manière plus précise les nuisances olfactives persistantes. | Réalisé |
| | Recommandation OMB-DG-2024-1.1 Élaborer une procédure d'intervention fondée sur les meilleures pratiques. Cette procédure devrait inclure l'identification et l'utilisation d'un olfactomètre pour rendre la perception des odeurs plus objective. | Réalisé |
| Rapport d'enquête 2023-3355 (District du Parc-de-la-Montagne-Saint-Raymond) Nuisances associées à l'aire d'exercice canin du domaine Scott Fairview | Recommandation OMB-SLSDC-2023-1.0 Ajouter à la pétition un processus de consultation citoyenne élargie comme mécanisme pour favoriser la démocratie municipale et l'acceptabilité sociale des résidents du quartier et du district pour une aire d'exercice canin. | Réalisé |
| | Recommandation OMB-SLSDC-2023-1.1 Définir les normes relatives aux zones tampons permettant d'atténuer le bruit environnemental, lorsqu'il n'est pas possible de respecter la distance séparatrice de 100 mètres entre des résidences et une aire d'exercice canin de niveau de service III. | Réalisé |

| Rapport d'enquête | Recommandation | STATUT |
|--|---|----------|
| Rapport d'enquête 2022-3067 (District de Mitigomijokan) | Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.0 Identifier les meilleures pratiques pour assurer un drainage efficace et durable des propriétés, lors d'un projet d'ensemble résidentiel, en tenant compte des caractéristiques géomorphologiques de l'environnement, des conditions propres au projet et des normes en vigueur. | Réalisé |
| Conformité des travaux du plan de terrassement de la rue Georges-Lebel | Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.1 Trouver des solutions au problème de surveillance des chantiers dans le cadre d'un projet d'ensemble résidentiel réalisé par des promoteurs pour déterminer les mesures de contrôle permettant de s'assurer de la conformité des travaux. | En cours |
| Rapport d'enquête 2018-2391 (District de Deschênes) | Recommandation OMB-SUDD-2018-2.0 Élaborer un règlement encadrant spécifiquement la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme dans un milieu urbain à haute densité. | Réalisé |
| Bruits incessants provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette | | |



ombudsmangatineau.ca