



Gatineau, le 16 avril 2018

## Lettre ouverte aux citoyens de la Ville de Gatineau

---

Les commissaires du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau {Bureau} dénoncent avec vigueur le contenu du rapport de la vérificatrice générale {VG} publié le 10 avril après un huis clos avec le Conseil municipal {Conseil}.

Le Bureau affirme qu'il a collaboré tout au long du processus de la mission d'audit pour laquelle la VG a obtenu le mandat du conseil municipal le 4 juillet 2017 (CM-2017-616). Cette collaboration s'est inscrite dans une volonté de clarifier le mandat du Bureau et d'améliorer les communications entre celui-ci, le Conseil et l'administration. Il faut rappeler que nous avons suggéré dès 2016 de statuer sur la confusion de deux articles. Du côté des commissaires, le mandat est clair contrairement à ce que l'on veut faire croire de façon assez grossière en parlant d'incompréhension ou de dérive. Nous limitons nos interventions aux dossiers qui sont en situation de dernier recours et sommes conscients que le mot « judiciaire » dans l'article 25 de la constitution devrait être retiré.

La constitution du Bureau précise son mandat aux articles 17 et 25 comme suit :

17. *Le Bureau de l'ombudsman intervient ou 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 intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.*

*Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.*

*Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches [administratives] pour le compte de la Ville. Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif ou du conseil.*

25. *Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner la situation.*

Il faut rappeler les faits suivants :

1. En février 2016, le Bureau avait déposé à la direction générale des modifications pour clarifier le mandat et faciliter les communications entre les parties. Des négociations ont eu lieu mais aucune décision finale n'a été prise par la direction générale puisqu'elle devait valider avec le président du Conseil;
2. Nous pouvons confirmer que les relations se sont détériorées en janvier suite au dépôt public du rapport de la commission sur la délivrance de permis de construction en mouvement de masse. Par la suite, les pressions pour modifier le contenu du rapport annuel 2016 et les réactions qu'il a suscité suite au refus du Bureau d'obtempérer à cette demande ont envenimé la situation;
3. Les recommandations présentées par les bancs de commissaires sont transmises à la direction générale mais des actions concrètes tardent à être mises en place et aucun suivi n'est communiqué au Bureau. Les commissaires se voient donc obligés de réitérer les mêmes recommandations dans les rapports subséquents;
4. Le président du Conseil, monsieur Daniel Champagne a été désigné comme responsable des relations avec le Bureau. Il mentionne que plusieurs rencontres ont eu lieu, mais n'a jamais donné suite aux invitations des commissaires depuis 2015, incluant l'activité soulignant le 10<sup>e</sup> anniversaire du Bureau en mai 2017.

Comme l'indiquait M. Gilles Paquet de l'Université d'Ottawa la semaine dernière dans un reportage à TVA ainsi que dans une opinion du lecteur parue dans le journal Le Droit du samedi 14 avril 2018 : « ...il n'est pas certain que la Vérificatrice, experte comptable, ait la compétence pour évaluer ce travail de gouvernance. Ensuite, il n'est pas du tout certain qu'elle ait l'indépendance nécessaire pour évaluer proprement cette commande de ses patrons (élus et bureaucrates) ».

La gouvernance du Bureau est régie par la Loi sur les cités et villes (articles 573.14 à 573.19) tout comme la VG.

Le **14 août 2017**, un **avis juridique** de la firme **MuniConseils Avocats**, sous la signature de M<sup>e</sup> Mario Paul-Hus, confirmait au Bureau que : « ...la VG n'est pas habilitée par la Loi à agir dans un dossier visant le contrôle de la validité juridique des actions ou des opinions formulées par le Bureau ». **Le mandat qui lui a été donné par le conseil municipal de la Ville de Gatineau n'est pas valide dans les circonstances puisque nous ne sommes pas en situation de mauvaise gestion financière ou d'utilisation incorrecte des biens municipaux par le Bureau. L'indépendance institutionnelle du Bureau rend, à notre avis, nul et sans effet le mandat confié par le conseil municipal par la résolution numéro CM-2017-616 ».**

Au-delà de ces questions légales, le processus qui a orienté la VG est fondamentalement vicié. Voici quelques exemples :

- a) Sa sélection des attributs pour évaluer la qualité du travail du Bureau est subjective de même que son évaluation pour attribuer une note de conformité.

Voici les attributs qui sont reconnus de manière quasi-universelle pour statuer sur la qualité de services rendus par un Ombudsman : L'indépendance, qui est incontournable et qui constitue le socle de la fonction, l'impartialité, l'accessibilité et l'efficacité, la confidentialité (dont elle n'a pas tenue compte) et la crédibilité.

Si des coefficients numériques avaient été utilisés pour évaluer objectivement les caractéristiques essentielles de la fonction, le Bureau aurait obtenu une note de conformité de 85 %. Il est à noter que monsieur Champagne a de plus déformé l'information en indiquant en mêlée de presse le 10 avril 2018 que « 50 % des règles ne sont pas respectées par le Bureau ». Il s'agit là d'une affirmation erronée et dommageable pour nuire à la crédibilité du Bureau.

- b) À la demande de la VG et de ses mandataires, Alain Lalonde et Pauline Blais Consultations inc, les commissaires ont complété des questionnaires détaillés et le Bureau a déposé plus d'une quarantaine de documents. Force est de constater que la majorité de ces informations ont été ignorées dans l'analyse et dans les conclusions du rapport de la VG.

Pour tout observateur externe, il est évident qu'une sélection des faits a été effectuée pour discréditer le travail du Bureau. C'est le cas avec le refus de reconnaître l'existence du code de déontologie (notre déclaration et les engagements de confidentialité signés par chaque commissaire) ou les dispositions mises en place pour favoriser la neutralité politique.

- c) Certaines faussetés sont également véhiculées, telles que : mention d'une réponse de l'administration présentée au Bureau le jour même; les absences de la secrétaire générale (justifiées et autorisées) qui auraient influencé les délais de traitement des demandes d'intervention et la secrétaire de direction qui ne serait pas autorisée à compléter le traitement d'une demande d'intervention sans la présence de la secrétaire générale. Dans les faits, 2,3% des dossiers sont demeurés ouverts à la fin de l'année 2016 car en attente de réponse de l'administration.

Ces informations sont reprises par monsieur Paquet : « le rapport de la VG ne peut se voir accorder qu'une valeur très limitée étant donné la trop grande distance entre les résultats du Bureau et les interprétations de la VG sur notre travail ».

- d) Avant sa publication en ligne, la VG n'a pas remis au Bureau la version finale du rapport. Le Bureau a été stupéfait de constater que les corrections demandées n'ont pas été retenues dans sa version finale.

### **Le devoir de continuer d'être au service et d'être entendus**

Tous les commissaires sont unanimes à dénoncer que cet audit porte atteinte à la crédibilité du Bureau, des commissaires qui sont des citoyens engagés, de la secrétaire générale et de la secrétaire de direction. Rappelons que les commissaires ont investi plus de 900 heures de bénévolat depuis juillet dernier pour collaborer aux différentes étapes de cet examen. Les commissaires sont des bénévoles qui ont une vaste expérience professionnelle et sont aptes à analyser des situations et à rédiger des rapports.

Le 11 avril 2018, le Bureau a demandé au Conseil d'être entendu avant qu'il statue sur l'avenir du Bureau en respect du principe de l'*audi alteram partem*, de l'impartialité et de l'objectivité exigée pour un tel exercice.

Cette mission d'audit a coûté cher en temps au Bureau et en argent aux contribuables. Un canal de communication plus ouvert auprès du Conseil municipal aurait certes permis de s'entendre plus rapidement et de façon efficace et efficiente pour éviter à deux institutions indépendantes de gouvernance de s'affronter sur la place publique.

Soyez assurés que les commissaires et le personnel du Bureau poursuivent leur travail en appui aux citoyens qui vivent un litige avec la Ville de Gatineau. Nous maintenons un haut niveau d'écoute et de collaboration. Pour ce faire, le Bureau demeure toujours disponible à trouver des solutions pour assurer la continuité de sa mission.

**Les commissaires,**



**André Guay**  
Président par intérim



**Mihaela Andronescu**



**Christian Fournier**



**Luc Lanthier**



**Ginette Mercier**  
Vice-présidente



**Francine Dupont**



**Richard Grosleau**



**Gisèle C. Levesque**