



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'OMBUDSMAN INTÉRIMAIRE DÉPOSE SON RAPPORT ANNUEL 2018

Gatineau, le 18 juin 2019. – L'Ombudsman intérimaire de la Ville de Gatineau présente son rapport annuel 2018 sous le thème « Le Bureau de l'ombudsman : une institution en évolution » lors de la séance du comité plénier du 18 juin 2019.

D'entrée de jeu, il importe de souligner que l'indépendance du Bureau de l'ombudsman est étroitement liée à l'autonomie dans la reddition de comptes au conseil municipal. Le respect de la notion d'indépendance est l'assise de la crédibilité de l'institution que représente un Bureau de l'ombudsman.

L'année 2018 aura notamment été marquée par la nomination d'un ombudsman intérimaire pour succéder à un Bureau composé de commissaires bénévoles et d'une secrétaire générale, par le déménagement du Bureau dans le secteur d'Aylmer et par la mise en place d'un comité de travail pour la révision de la structure du Bureau de l'ombudsman.

Par souci de transparence et de respect, ce rapport annuel 2018 intègre les données 2017 ainsi que celles comprises entre le 1^{er} janvier et le 26 juin 2018, colligées par le précédent Bureau.

Faits saillants

En 2018, on constate une diminution de 29,6 % des demandes d'intervention par rapport à l'année précédente. Sur un total de 159 dossiers reçus en 2018, 82 ont été traités par l'ombudsman intérimaire.

- Une intervention auprès de l'administration municipale a été nécessaire pour 46,3 % des dossiers.
- Après analyse, 21 des 38 dossiers de plainte (55,2 %) se sont révélés fondés.
- Trois demandes d'intervention ont été interrompues en cours d'examen étant donné une prise en charge adéquate par l'administration à la demande du citoyen.
- Quatre dossiers ouverts en 2018 sont encore actifs et le délai de traitement dépasse les 120 jours pour deux de ces dossiers.
- Quatre dossiers ont été interrompus en cours d'examen.

Les recommandations

« L'ombudsman a un pouvoir de recommandation non coercitif, ce qui signifie que ces recommandations ne sont pas exécutoires. Cette caractéristique renforce l'indépendance de l'ombudsman vis-à-vis de l'administration. » Jean-Claude Paquet, 2014

Le pouvoir de recommandation est une des caractéristiques les plus significatives de l'institution que représente le Bureau de l'ombudsman. Chaque recommandation est émise dans une optique d'amélioration de la qualité des services et représente une valeur ajoutée des interventions du Bureau pour le citoyen et des pistes d'action pour l'administration. Dans l'exercice de ce premier mandat, dix recommandations ont été adressées à la Direction générale.

À propos du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Créé en 2006, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau a été constitué d'une équipe de commissaires bénévoles soutenue par une secrétaire générale pendant plus de dix ans. En 2018, le conseil municipal a adopté la résolution CM-2017-834 visant à mettre en place un comité de travail pour la révision de la structure du Bureau. L'adoption de la résolution CM-2018-448 a permis de nommer un ombudsman intérimaire afin d'assurer aux citoyens de la Ville de Gatineau l'accès gratuit à ce service de dernier recours neutre, impartial et indépendant pendant la période de révision de la structure du Bureau.

« C'est un privilège de servir les citoyens et les citoyennes de la Ville de Gatineau en contribuant à faire reconnaître ce qui est juste et équitable. Chaque dossier offre l'opportunité de miser sur une approche d'amélioration de la qualité des services, et ce, avec la collaboration et l'implication active de l'administration municipale. »

Le rapport annuel 2018 est accessible sur le site Web du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau : ombudsmangatineau.ca.

Source : **Maryline Caron**
Ombudsman intérimaire
Bureau de l'ombudsman
819 595-4141
ombudsman@gatineau.ca
ombudsmangatineau.ca