

RAPPORT ANNUEL 2019

UN NOUVEAU MODÈLE AU SERVICE DES CITOYENNES ET DES CITOYENS



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU





BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

Le 30 juin 2020

Conseil municipal de la Ville de Gatineau
Maison du citoyen
25, rue Laurier
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

OBJET : RAPPORT ANNUEL 2019

Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Conformément à l'article 9 de la résolution CM-2019-100, je dépose le rapport annuel 2019. Celui-ci représente les accomplissements du Bureau de l'ombudsman pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019.

De plus, ce rapport vise également à refléter la concrétisation de l'ensemble des responsabilités et des pouvoirs de l'ombudsman.

Recevez, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de mes sentiments distingués.

Maryline Caron
Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

- ② MESSAGE DE L'OMBUDSMAN
- ③ 1. MANDAT ET ENGAGEMENT
- ④ 2. FAITS SAILLANTS
- ⑥ 3. SERVICES OFFERTS
- ⑦ 4. TRAITEMENT DES DEMANDES
- ⑨ 5. ANALYSE DE DEMANDES NON RECEVABLES
- ⑩ 6. RAPPORT STATISTIQUE
- ⑮ 7. POUVOIR D'INTERVENTION
- ⑰ 8. POUVOIR DE RECOMMANDATIONS
- ⑱ 9. RECOMMANDATIONS 2019
- ⑳ 10. RECOMMANDATIONS 2018
- ㉔ 11. BILAN DES ACTIVITÉS
- ㉕ CONCLUSION
- ㉖ MOT DE LA FIN
- ㉗ ANNEXES



Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes et des acronymes n'a d'autre fin que celle d'alléger le texte.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE GATINEAU : « UN NOUVEAU MODÈLE AU SERVICE DES CITOYENNES ET DES CITOYENS »

L'année 2019 marque un tournant dans l'évolution du Bureau de l'ombudsman. La démarche de réflexion et de consultation entreprise en 2018 par le conseil municipal a donné lieu à un nouveau modèle. Le 19 février 2019, celui-ci adoptait la résolution CM-2019-100 créant la fonction d'un ombudsman unique, autrement dit un Bureau d'ombudsman sans commissaires.

Le poste m'a été offert à l'issue d'un processus de dotation, et c'est avec plaisir que j'ai accepté ce mandat de trois ans, afin de poursuivre ce que j'avais déjà entrepris en tant qu'ombudsman intérimaire. Je m'emploie actuellement à clarifier ce rôle et à optimiser le fonctionnement du Bureau. Ces objectifs sont d'autant plus importants considérant la mise en place du nouveau modèle. En résumé, la publication du rôle et du fonctionnement du Bureau de l'ombudsman devient incontournable, comme le mentionne le [rapport d'audience publique](#) rédigé par M. Daniel J. Caron, Ph. D.

La crédibilité d'une institution telle que le Bureau de l'ombudsman se construit entre autres par les liens de confiance qui s'établissent grâce à la manifestation des principes d'indépendance, d'impartialité et de neutralité lors des interventions réalisées auprès des citoyennes et des citoyens ainsi que de l'administration municipale. Le rapport annuel représente l'outil de reddition de compte privilégié pour la présentation des résultats obtenus.

Conséquemment, comme pour les années précédentes, en plus de la présentation des données

statistiques, des interventions, des recommandations et du bilan des activités, le rapport annuel 2019 offre des informations complémentaires sur les approches et les services offerts par le Bureau de l'ombudsman.

Je tiens à ajouter qu'au-delà des statistiques, il importe de garder à l'esprit que des citoyennes et citoyens se sont sentis lésés ou l'ont été. Ces personnes ont eu besoin du soutien et de l'accompagnement du Bureau pour faire entendre leur voix ou pour comprendre une décision administrative.

C'est avec un grand plaisir que j'ai le privilège de vous présenter le 13^e rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau.

Bonne lecture !

1. MANDAT ET ENGAGEMENT

Le mandat général d'un ombudsman municipal consiste à traiter les plaintes de la population envers les services municipaux, lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a subi un préjudice.

LA COMPOSITION DU BUREAU



Maryline Caron,
ombudsman



Chantal Lemieux,
secrétaire II

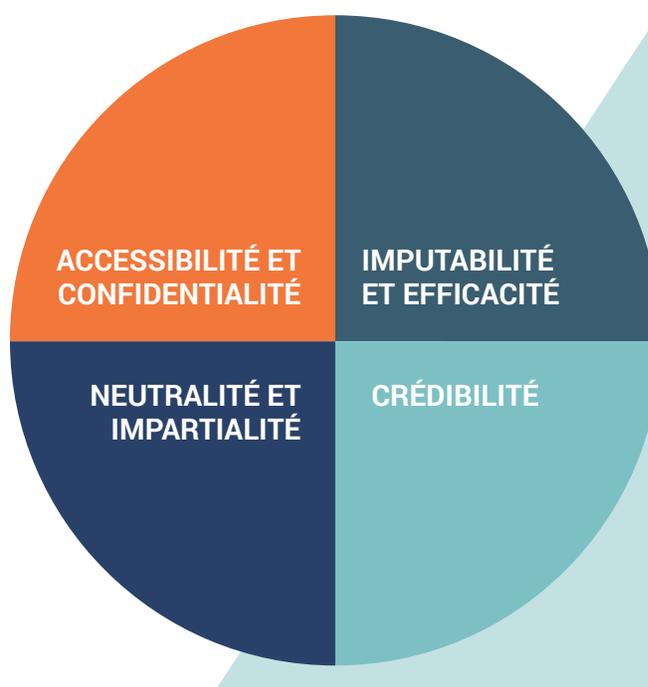
Le modèle retenu en 2019 est celui d'un Bureau d'ombudsman sans la contribution de commissaires bénévoles. Il est composé d'un ombudsman et d'un soutien administratif.

L'Ombudsman travaille exclusivement au bénéfice de la Ville de Gatineau et consacre toutes ses heures professionnelles et ses compétences à l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités qui lui sont dévolues par l'adoption d'une résolution du conseil municipal.

La secrétaire assiste l'ombudsman dans la gestion administrative du Bureau.

Rappelons que le Bureau de l'ombudsman est une instance de dernier recours et que nous agissons selon les principes de l'équité et de la justice naturelle.

LES VALEURS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN



2. FAITS SAILLANTS

VOICI CE QUI A ÉTÉ ACCOMPLI AU COURS DE L'ANNÉE 2019 :

2.1 LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

149 dossiers
ONT ÉTÉ TRAITÉS INCLUANT
140 NOUVELLES DEMANDES;

84 citoyennes
ou citoyens
ONT REÇU UN SERVICE
D'INFORMATION
ET D'ORIENTATION;

56 dossiers
d'intervention
ont été traités
ET 43 D'ENTRE EUX ONT PERMIS
À L'ADMINISTRATION MUNICIPALE
D'APPORTER DES AJUSTEMENTS
APPRÉCIÉS DES CITOYENNES
ET CITOYENS;

13 dossiers
D'INTERVENTION ONT RÉVÉLÉ QUE
L'ADMINISTRATION MUNICIPALE
AVAIT PRIS UNE DÉCISION CONFORME
AUX PROCÉDURES INTERNES ET
À LA RÉGLEMENTATION.



2.2 LA RÉPARTITION DES DEMANDES

27 demandes
en 2019

Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) est le plus sollicité avec 27 demandes en 2019 comparativement à 17 en 2018. Cela se traduit par une augmentation de 59 % du nombre de demandes pour ce service. Les demandes de permis et l'application de la réglementation sont les principaux objets de plainte de la population;

12 demandes
en 2019

Le Service de l'environnement est le deuxième service visé par les demandes d'intervention. Plus précisément, le dossier de la gestion des matières résiduelles a connu une augmentation de 71 % avec 12 demandes en 2019 comparativement à 7 en 2018.

2.3 LES RECOMMANDATIONS

Recommandations 2019

- 4 nouvelles recommandations retenues par la Direction générale;
- 2 recommandations 2019 ont été actualisées.

Recommandations 2018

- 7 des 9 recommandations retenues par la Direction générale sont en cours d'actualisation;
- 1 recommandation n'a pas été retenue en 2019;
- 1 recommandation a été reportée.

Dossiers anglophones

- 44 dossiers anglophones ont été traités en 2019. Ce nombre représente une augmentation de 18,6 % comparativement à 2018.

3. SERVICES OFFERTS

C'est en vertu des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes et des articles 1104.2 à 1104.8 du Code municipal du Québec qu'une municipalité peut instituer une fonction d'ombudsman. Le cadre législatif n'oblige pas les municipalités à instituer la fonction d'ombudsman. La création du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau est donc une volonté du conseil municipal instaurée en 2006.

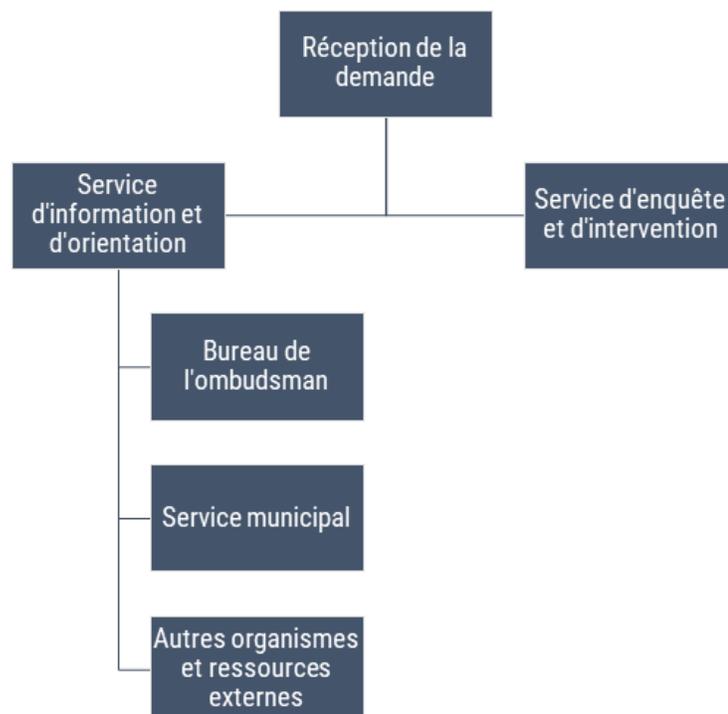
Le Bureau de l'ombudsman est « un service municipal » qui présente la caractéristique distinctive d'être indépendant de l'administration municipale.

En plus du traitement des plaintes, le Bureau de l'ombudsman offre à la population des **services d'information et d'orientation**.

Concrètement, lorsque le Bureau reçoit une demande hors de son champ de compétence, il profite de cette occasion pour fournir des explications sur le rôle de l'ombudsman et sur le fonctionnement municipal.

Ensuite, la citoyenne ou le citoyen est dirigé soit vers le service concerné ou vers des ressources externes. Selon l'évaluation de la situation, l'ombudsman peut également assister la citoyenne ou le citoyen dans ses démarches en lui offrant de **l'assistance**.

SCHÉMA 3.1 – SERVICES OFFERTS



4. TRAITEMENT DES DEMANDES

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN, UNE INSTANCE DE DERNIER RECOURS!

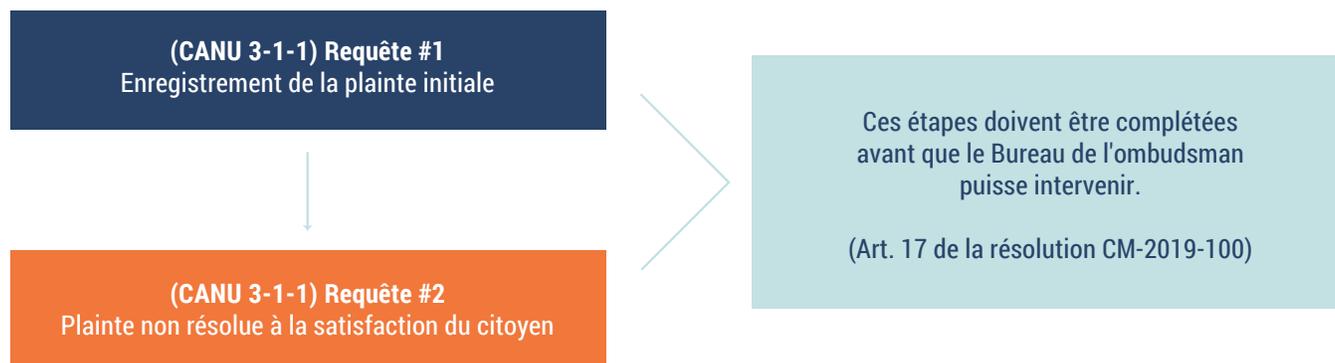
Toutes les demandes adressées au Bureau de l'ombudsman font l'objet d'une étude de recevabilité et d'une ouverture de dossier. Pour valider l'admissibilité, des vérifications sont faites afin d'obtenir la confirmation que la citoyenne ou le citoyen a épuisé tous les mécanismes prévus par l'administration pour résoudre le problème.

4.1 LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES

La première étape consiste à vérifier les requêtes enregistrées au Centre d'appels non urgents par la citoyenne ou le citoyen. L'implication d'un gestionnaire peut dans certains cas correspondre à une plainte concernant un niveau de service.

Lorsque la citoyenne ou le citoyen n'a pas franchi cette étape préalable, le Bureau de l'ombudsman recommande d'enregistrer une requête au 311, afin de permettre au service concerné de remédier à la situation.

SCHÉMA 4.1.1 – L'ÉTUDE DE RECEVABILITÉ



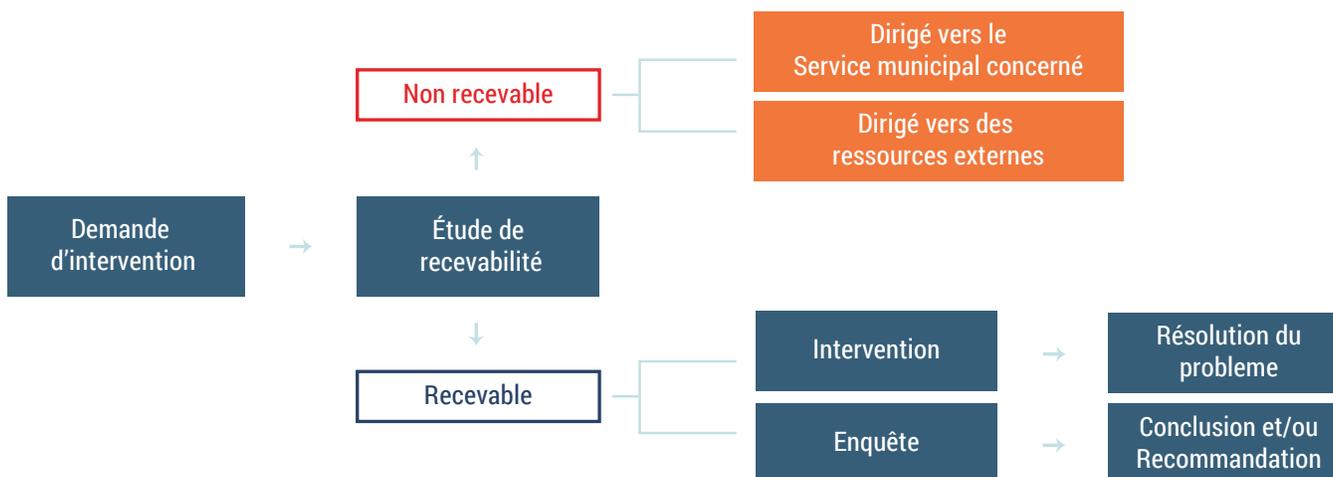
4.2 L'EXAMEN DES DEMANDES D'INTERVENTION

Par la suite, lorsque la citoyenne ou le citoyen demeure insatisfait des solutions ou des réponses offertes par l'administration municipale, l'ombudsman procède à l'examen de la plainte.

La deuxième étape consiste à cerner le préjudice subi par le citoyen. En d'autres mots, le citoyen doit présenter les motifs pour lesquels il se croit lésé par une décision ou action de l'administration.

En résumé, l'étude de recevabilité des demandes d'intervention adressées au Bureau représente l'étape préalable à l'examen des plaintes.

SCHÉMA 4.2.1 – CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION



5. ANALYSE DE DEMANDES NON RECEVABLES

DES POUVOIRS D'INTERVENTION ET D'ENQUÊTE BIEN DÉFINIS!

Pour confirmer la recevabilité d'une demande, l'ombudsman doit s'assurer que la plainte s'inscrit dans les pouvoirs d'intervention et d'enquête qui lui sont attribués. Le tableau ci-dessous présente la distribution du nombre de demandes non recevables en fonction, entre autres, des divers articles de la résolution CM-2019-100¹ :

SCHÉMA 5.1 – NOMBRE DE DOSSIERS NON RECEVABLES SELON LE MOTIF



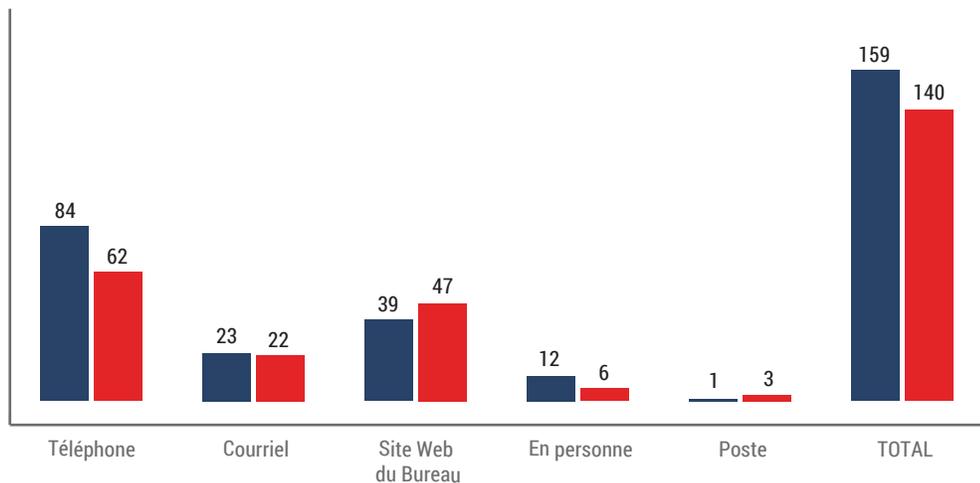
1 [Pouvoirs d'enquête et d'intervention – motifs de refus de recevabilité](#)

6. RAPPORT STATISTIQUE

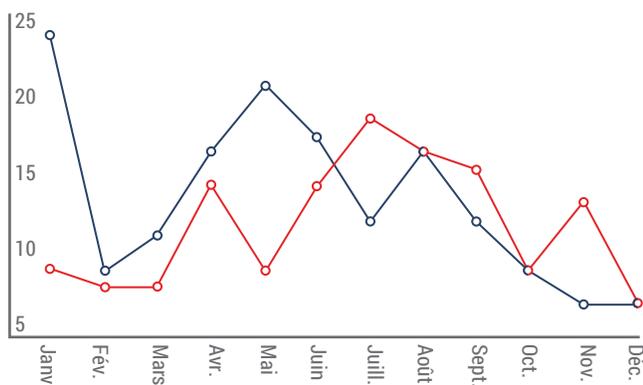
Les tableaux et graphiques suivants illustrent les données colligées pour l'ensemble des 140 nouveaux dossiers traités au cours de l'année 2019

Même si le téléphone demeure le moyen privilégié pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman, on constate une tendance positive vers l'utilisation du site Web avec une augmentation de 20,5 % comparativement à l'année précédente. Pour cette même période, on remarque une diminution de 50 % des demandes faites en personnes. Un certain nombre de citoyennes ou de citoyens choisit de venir rencontrer l'ombudsman sans prise de rendez-vous préalable. On observe également une augmentation du nombre de plaintes anglophones.

6.1 MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES – 2018 / 2019

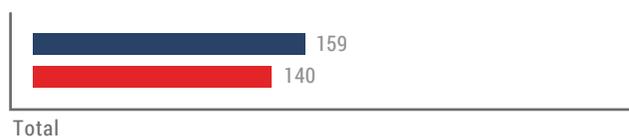


6.2 RÉPARTITION DU NOMBRE DE DEMANDES PAR MOIS 2018 / 2019



La moyenne mensuelle du nombre de demandes est relativement stable comparativement à 2018. La moyenne mensuelle en 2018 était de 13 demandes comparativement à 12 en 2019. Cette année, c'est en juillet que le Bureau a reçu le plus grand nombre de demandes avec un total de 18. Pour une deuxième année consécutive, c'est le mois de décembre qui présente le nombre de demandes le moins élevé avec un total de 7 pour 2018 et 2019.

6.3 NOMBRE TOTAL DES DEMANDES REÇUES – 2018 / 2019



Le nombre total de nouvelles plaintes pour l'année 2019 est de 140, ce qui constitue une diminution de 12 %. Cependant, précisons qu'au cours de la période, un total de 149 dossiers a été traité. Ce nombre inclut les plaintes ouvertes en 2018 et réglées en 2019.

6.4 HISTORIQUE DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES DEPUIS 2007

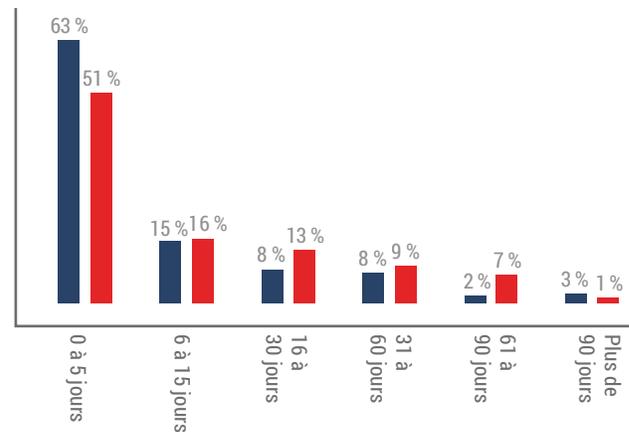


La moyenne des demandes d'intervention reçues entre 2007 et 2019 est de 185 et on constate une tendance à la baisse pour les deux dernières années.



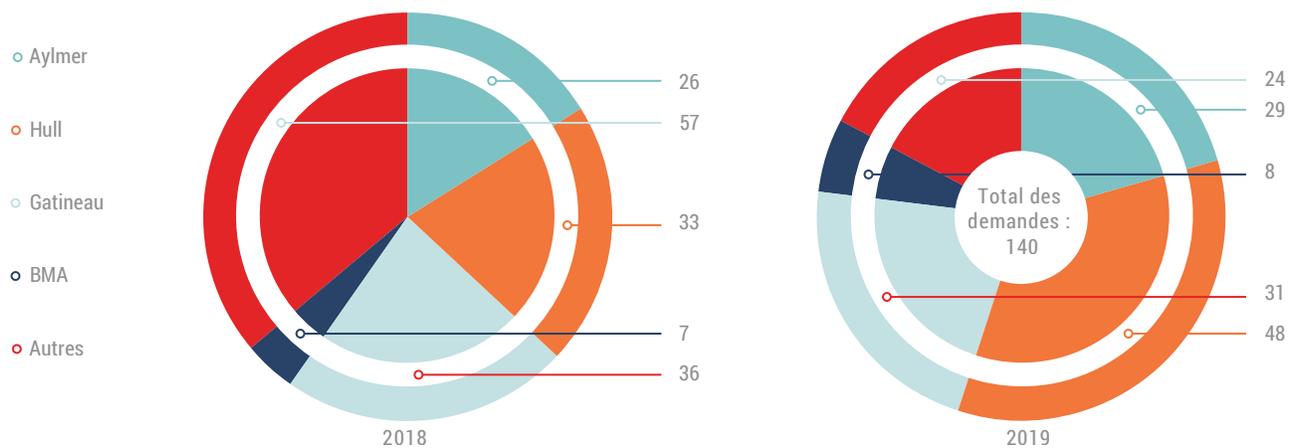
Notons que le délai de 0 à 5 jours correspond principalement à l'étape de l'étude de recevabilité. On peut donc déduire une amélioration de 12 % pour cette étape du processus de traitement des demandes. Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur le délai de traitement, dont, entre autres, la complexité du dossier, la demande d'avis externe et la réouverture d'un dossier, car la période d'interruption est comptabilisée dans le délai. La disponibilité des gestionnaires et la recherche documentaire sont les facteurs les plus fréquents. On remarque une augmentation du délai de traitement pour les périodes comprises entre 16 et 90 jours. Ces périodes correspondent principalement au délai requis pour le traitement des dossiers d'intervention et d'enquête.

6.5 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES – 2018 / 2019



6.6 RÉPARTITION DU NOMBRE TOTAL DE PLAINTES PAR SECTEUR MUNICIPAL – 2019

Nombre de plaintes par secteurs



Comparativement à l'année 2018, la catégorie « Autres » a diminué de 58 %. Cette catégorie comprend les demandes anonymes et celles en provenance de l'extérieur de la Ville de Gatineau. *A contrario*, le secteur de Hull a connu l'augmentation la plus marquée avec un écart positif de 45, 5 %.

En 2019, dans le secteur d'Aylmer, on constate une augmentation des plaintes pour le district électoral de Lucerne et une diminution pour le district électoral d'Aylmer. Pour le secteur de Hull, à l'exception du district électoral de l'Orée-du-Parc, les quatre autres districts électoraux ont connu une augmentation du nombre de plaintes.

6.7 RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE DISTRICT – 2018 / 2019

NOMBRE DE PLAINTES PAR DISTRICT ÉLECTORAL			NOMBRE DE PLAINTES PAR SECTEUR		
	2019	2018	2019	2018	
District 01 – Aylmer	8	13	29	26	Aylmer
District 02 – Lucerne	12	4			
District 03 – Deschênes	9	9			
District 04 – Plateau	12	7	48	33	Hull
District 05 – Manoir-des-Trembles / Val-Tétreau	7	5			
District 06 – Orée-du-Parc	5	7			
District 07 – Parc-de-la-Montagne / Saint-Raymond	10	5			
District 08 – Hull / Wright	14	9			
District 09 – Limbour	5	3	31	36	Gatineau
District 10 – Touraine	2	4			
District 11 – Pointe-Gatineau	5	6			
District 12 – Carrefour-de-l'Hôpital	4	2			
District 13 – Versant	5	5			
District 14 – Bellevue	2	6			
District 15 – Lac-Beauchamp	3	4			
District 16 – Rivière-Blanche	5	6	8	7	BMA
District 17 – Masson-Angers	7	4			
District 18 – Buckingham	1	3			
Autres (anonymes, Outaouais ou autres provinces)	24	57			
Total	140	159			

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE

Services visés	2019	2018
ACL – Bibliothèque	0	0
ACL – Service arts, culture et lettres	1	0
Affaires juridiques – Réclamations	4	7
Autres juridiction	4	0
BOG – Divers ombudsman – Infos	0	7
Demandes d'information et dirigé vers ress. ext.	18	33
Dirigé vers 311	9	8
Dirigé vers Cour municipale	3	3
Dirigé vers Directions et Centres de services	5	4
Dirigé vers élus, direction générale ou vérificateur général	1	2
Environnement – Arrosage	0	0
Environnement – Gestion des matières résiduelles	12	7
Environnement – Nuisances	5	6
Environnement / SUDD – Arbres	3	1
Environnement – Politique environ.	1	2
Évaluation	3	6
Finances – Taxation et appels d'offres	2	3
Grefte – Accès à l'information	1	0
Grefte – Élections	0	0
Infrastructures	5	6
Loisirs – Services / accessibilité	2	4
Police – Accès à l'information	0	0
Police – Contravention, fausses alarmes	4	4
Police – Déontologie	1	6
Police – Stationnement/contrôle animalier	8	12
Rejeté initialement	0	1
Ressources humaines	5	3
Sécurité incendie	4	3
SUDD – Permis	10	3
SUDD – Règlementation	11	6
SUDD – Salubrité et nuisances-bruit	3	6
SUDD – Inspection	0	1
TP – Aqueduc, égout, drainage de surface	2	4
TP – Voirie – Chaussée, trottoirs, dénivellation, profilage	4	4
TP – Déneigement	4	2
TP – Éclairage	0	1
TP – Nids-de-poule	1	2
TP – Parcs, espaces verts et arénas	4	2
Total	140	159

En 2019, on remarque qu'il y a eu une diminution de 45 % du nombre de demandes d'information qui ont été dirigés vers des ressources externes.

Les services municipaux qui ont été les plus sollicités à collaborer au traitement des plaintes sont le Service de l'environnement, en particulier pour l'insatisfaction relative à la gestion des matières résiduelles et le Service de l'urbanisme et du développement durable au niveau des permis et de l'application de la réglementation.

D'autre part, on constate une diminution du nombre de plaintes au niveau du Service des affaires juridiques (demande de réclamation), du Service de police (Section stationnement, brigade scolaire adulte et du contrôle animalier) ainsi que du Service de l'évaluation (rôle d'évaluation).

7. POUVOIR D'INTERVENTION

L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice.

Il peut intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de ses fonctionnaires ou employés ou d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville.

(art. 15 de la résolution CM-2019-100)

Pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019, 56 dossiers jugés recevables ont été traités. Pour 13 dossiers, il a été démontré que l'administration municipale a agi conformément à la réglementation en vigueur.

Voici quelques exemples concrets démontrant que l'administration municipale a agi correctement :

Dans **DEUX** dossiers de plainte pour des **logements insalubres**, il a été démontré que les démarches et les suivis réalisés par l'équipe des inspections du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) étaient conformes aux procédures et à la réglementation.

Dans **TROIS** dossiers de plainte, le service de l'évaluation a respecté la Loi sur la fiscalité et les délais prescrits pour les **demandes de révision du rôle d'évaluation**. Des explications ont été fournies sur les recours administratifs.

L'examen d'**UNE** plainte pour **l'élagage d'un arbre** situé dans l'emprise municipale a permis de démontrer que l'entretien préventif effectué par le Service des travaux publics respecte les pratiques recommandées par le Bureau des normes du Québec (BNQ).

D'autre part, l'examen des 43 autres dossiers d'intervention a permis, dans un premier temps, de faire reconnaître un problème. Par la suite, des correctifs et des solutions ont pu être apportés avec la collaboration des services municipaux concernés.

Les trois exemples suivants illustrent l'effet des interventions de l'ombudsman pour la population :

Un groupe de quatre citoyens se plaint de l'assèchement de leur puits résidentiel dû au forage d'un puits par une entreprise avoisinante, et ce, sans l'octroi d'un permis municipal. L'examen de la plainte a confirmé qu'effectivement, aucun permis ni constat d'infraction n'avait été émis par le service des projets immobiliers du SUDD. Selon l'analyse initiale, la plainte relevait du domaine privé. Par ailleurs, l'enquête a permis de recueillir des informations révélant la présence de trois autres puits forés sans les autorisations ministérielles et municipales préalables. Conséquemment, le Bureau régional du ministère de l'Environnement a été saisi de la situation par l'ombudsman. Finalement, la plainte a été fermée, car elle est devenue hors compétence en vertu de l'article 20 de la résolution CM-2019-100.

Un citoyen, appuyé par des voisins, se plaint de l'entretien de sa rue et du fait que les travaux de réfection du pavage ont occasionné un problème important d'accumulation d'eau dans la rue et sur les trottoirs devant sa propriété. Le Service des travaux publics qualifie la situation de normale et conclut qu'aucune intervention n'est requise. L'intervention de l'ombudsman a permis de faire reconnaître que la formation d'une « piscine » indique que le drainage des eaux de surface ne s'effectuait pas adéquatement. La Division aqueducs, égouts et drainages de surface a reconnu le problème et procédé à l'installation d'un égout supplémentaire.

Le permis obtenu par un citoyen pour la construction d'une remise a été révoqué parce qu'il avait été délivré dans la zone d'intervention spéciale (ZIS). Cette zone a été déterminée par le gouvernement du Québec à la suite des inondations du printemps 2019. Le citoyen avait fait l'achat de matériaux et entrepris les travaux. L'intervention réalisée conjointement avec la Direction du centre de services a permis au citoyen d'obtenir une compensation financière. Cette situation démontre que l'administration municipale a traité cette situation atypique selon les principes de l'équité décisionnelle.¹ C'est-à-dire qu'elle a tenu compte de l'aspect humain, du processus et du caractère raisonnable de la décision.

1 [Guide pratique sur l'équité décisionnelle, Ombudsman de Montréal; Bienveillance et équité, novembre 2018, p.5.](#)

8. POUVOIR DE RECOMMANDATIONS

À la suite d'une intervention ou d'une enquête, l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.

Lorsqu'il fait une recommandation, l'ombudsman peut exiger de l'une des personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21 qu'elle lui fasse rapport sur les mesures prises ou qu'elle propose de prendre afin de donner suite à la recommandation.

(art. 15 de la résolution CM-2019-100)

Le pouvoir de recommandation n'est ni coercitif ni exécutoire. L'ombudsman, par l'exercice de ce pouvoir, propose des mesures correctives et préventives que l'administration municipale est libre de retenir.

Ce mode alternatif de règlement des différends vise à éviter les recours longs et coûteux aux instances juridiques. L'ombudsman n'a pas d'autorité sur les décideurs, mais il a le devoir de militer pour l'adoption des recommandations, car elles sont émises avec le double objectif de bénéficier à la population et d'améliorer les services municipaux.

Soulignons que l'acceptation et le suivi des recommandations par l'administration municipale représentent deux critères importants de la mesure de l'efficacité d'un Bureau de l'ombudsman.



9. RECOMMANDATIONS 2019

Au cours de la période visée par le présent rapport, quatre recommandations ont été adressées à la Direction générale comparativement à dix en 2018. Toutes les recommandations ont été retenues. Deux d'entre elles sont en cours d'actualisation et les deux autres ont été actualisées et les améliorations proposées sont en application.

N° DE LA RECOMMANDATION : O-LOISIRS-2019-1

ACCESSIBILITÉ AU PROGRAMME ENFEX

CONCLUSION

Les conditions d'admissibilité au programme ENFEX ont été appliquées en respectant les nouvelles règles administratives du projet pilote. Bref, il n'est donc pas possible de conclure qu'il y a eu une application discriminatoire des conditions d'admissibilité.

CONSIDERANT

Considérant que l'information disponible dans le programme Culture et loisirs de la Ville de Gatineau (2018) ne faisait pas mention de la mise en place du projet pilote et de ses répercussions sur les conditions d'admissibilité.

RECOMMANDATION 1

Il est recommandé à la Direction générale d'améliorer le contenu et la précision des informations lorsqu'un changement est apporté à un programme existant et d'indiquer clairement les critères d'exclusion s'il y a lieu.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

- a) Les informations sur le programme ENFEX 2020, incluant les critères d'admissibilité, ont été diffusées dès décembre 2019 sur le site Web de la Ville de Gatineau et dans le Programme Culture et loisirs.
- b) Le programme ENFEX a été reconduit en 2020 sous la même forme qu'en 2019. Donc, aucun nouveau changement n'a dû être expliqué, diffusé et publié.
- c) Les critères d'admissibilité sont clairement énoncés et une analyse de chaque cas particulier est effectuée afin d'assurer une intégration optimale en fonction des ressources disponibles.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1 : Recommandation actualisée.

N° DE LA RECOMMANDATION : O-LOISIRS-2019-2

QUAIS INADAPTÉS POUR LES EMBARCATIONS NON MOTORISÉES

CONCLUSION

La Ville de Gatineau reconnaît que les quais interdits aux embarcations motorisées de la rue Jacques-Cartier ne sont pas adaptés à celles non motorisées.

CONSIDERANT

Considérant que la PO-048 – Politique familiale (2005) vise à favoriser l'accessibilité aux rivières et l'aménagement public des rives pour les familles;

Considérant que la PO-051 – Politique des loisirs, du sport et du plein air de la Ville de Gatineau (2006) veut, entre autres, faire du plein air l'emblème de la qualité de vie en développant l'offre de service du plein air en zone urbaine;

Considérant que le futur « Plan de développement du plein air urbain 2019 » prévoit, si adopté, l'aménagement de sites de mise à l'eau pour la valorisation de la pratique d'activités nautiques via les embarcations non motorisées;

Considérant que des plans de mise en œuvre devront être élaborés.

RECOMMANDATION 2

Il est recommandé à la direction générale, en 2020-2021, d'évaluer les infrastructures requises pour une mise à l'eau sécuritaire et de les adapter aux différents types d'embarcations non motorisées incluant, entre autres, l'aviron.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le conseil municipal a adopté le plan de développement du plein air urbain ainsi que son plan d'action. Les sites de mise à l'eau n'ont pas encore fait l'objet d'une analyse approfondie, mais des actions sont prévues, dans ce sens, afin de favoriser l'accès à l'eau pour les citoyens et ce, de manière sécuritaire.

Spécifiquement, pour l'action 2.1 – améliorer les services en berge pour :

- A) Faciliter l'aménagement et la gestion déléguée des sites de mise à l'eau dédiés aux embarcations non motorisées;
- B) Nous prévoyons travailler de concert avec nos organismes de plein air pour identifier et prioriser les sites potentiels et procéder à l'aménagement d'un site par plan triennal.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2 : Recommandation retenue

N° DE LA RECOMMANDATION : O-ENV-2019-3**FACTURATION POUR TRAVAUX EXÉCUTÉS À LA SUITE D'UNE INSPECTION POUR NUISANCE (RÈGLEMENT #658-2010)****CONCLUSION**

L'analyse du dossier, réalisée conjointement avec le Service de l'environnement, a permis de constater, à la suite d'une inspection, une erreur dans la facturation des travaux d'élagage d'un arbre. Les frais facturés au citoyen pour l'abattage d'un arbre, comme prescrit par le règlement, ont été annulés.

CONSIDERANT

Considérant que les informations et exigences inscrites dans un avis ou constat d'infraction pour nuisance peuvent être interprétées différemment par le citoyen.

RECOMMANDATION 3

Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de fournir des informations détaillées sur la nature des travaux à réaliser à la suite d'un avis d'infraction émis dans le cadre de l'article 3 du règlement numéro 658-2010 portant sur les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La direction du Service de l'environnement est favorable à cette recommandation visant l'amélioration des procédures internes pour un meilleur service au citoyen.

L'information incluse dans la lettre « avis d'infraction », envoyée par courrier recommandé, a été clarifiée par :

- A) L'obligation de décrire la nature des travaux à la section remarque;
- B) L'obligation d'inclure au minimum une photo pour chaque arbre, arbuste ou autre végétation non conforme au règlement;
- C) La recommandation au citoyen de communiquer avec le signataire de la lettre pour valider la conformité des travaux à effectuer;
- D) La nouvelle lettre « avis d'infraction » est déjà en application.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3 : Recommandation actualisée

N° DE LA RECOMMANDATION : O-ENV-2019-4
NUISANCES ARBORICOLES (TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LA VILLE DE GATINEAU)

CONCLUSION

L'analyse du dossier a permis de constater que le moyen de communication utilisé par l'inspecteur pour rejoindre le citoyen n'a pas été efficace et n'a pas permis au citoyen d'apporter les correctifs demandés et d'ainsi éviter une facturation pour des travaux exécutés par la Ville.

CONSIDERANT

Considérant que le Service de l'environnement reconnaît que la procédure de communication qui consiste à laisser une carte professionnelle dans une boîte aux lettres pour aviser une citoyenne ou un citoyen que les travaux effectués ne sont pas conformes à l'avis d'infraction consécutif à une inspection peut être améliorée.

RECOMMANDATION 4

Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de réviser la procédure de communication en remplaçant l'utilisation de la carte professionnelle par l'accroche-porte pour permettre à la citoyenne ou au citoyen de contacter l'inspecteur.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Lors de la 2e inspection, si les travaux n'ont pas été effectués ou effectués de façon non conforme à l'avis d'infraction qui a été reçu par courrier recommandé, la carte d'affaires sera remplacée par un accroche-porte indiquant le délai supplémentaire pour se conformer au règlement et une obligation du propriétaire de communiquer avec le signataire.

Advenant que nous n'ayons pas d'appel suite à l'accroche-porte, un effort supplémentaire sera fait pour trouver le numéro de téléphone du propriétaire via les sites internet tel canada 411, registre des entreprises ou autre.

- A) Une ébauche de l'accroche-porte a été remis au service des communications pour révision et impression.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 4 : Recommandation retenue

10. RECOMMANDATIONS 2018

Le tableau suivant présente les commentaires et les mesures prises par les services municipaux concernés pour répondre aux recommandations retenues en 2018. En résumé, il y a sept recommandations en cours d'actualisation et une recommandation qui a été actualisée. Une recommandation a fait l'objet d'un report à une date indéterminée.

RECOMMANDATION N° O-TP-2018-1

Identification et priorisation des parcs municipaux pour le remplacement des systèmes d'éclairage.

STATUT DE LA
RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

SERVICE DES TRAVAUX
PUBLICS

Création d'une liste d'identification des parcs et la priorisation de ceux-ci débutera ce printemps.

SERVICE DES LOISIRS,
DES SPORTS ET DU
DÉVELOPPEMENT DES
COMMUNAUTÉS

Le parc municipal St-René a été priorisé via le Plan d'investissement communautaire (PIC). Les projets prévus au PIC sont conditionnels au Plan directeur des infrastructures récréatives, sportives et communautaires.

RECOMMANDATION N° O-SUDD-2018-2

Élaboration d'un règlement spécifique pour la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme en milieu urbain de haute densité.

STATUT DE LA
RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

SERVICE DE L'URBANISME
ET DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE

Il serait intéressant d'évaluer l'inclusion d'une disposition visant l'approbation d'un plan de communication, au règlement sur les ententes relatives aux travaux municipaux, pour la population voisine du projet et/ou susceptible d'être perturbée par le passage de camions dans les rues pour se rendre au projet, et ce, lors de la signature de l'entente entre la Ville de Gatineau et le promoteur. Une telle modification au règlement impliquerait le Service des infrastructures.

Action proposée :

Évaluation d'une modification au règlement sur les ententes relatives aux travaux municipaux en collaboration avec le Service des infrastructures.

RECOMMANDATION N° O-SUDD-2018-3

Bonifier les processus d'affaire entre le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain haute densité en incluant des clauses particulières :

- a) Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet;
- b) L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation ou d'arbitrage pour le citoyen;
- c) L'élaboration d'un plan de communication, fait par le promoteur, pour les citoyens et pour le directeur territorial concerné.

STATUT DE LA
RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

SERVICE DE L'URBANISME
ET DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE

Dans une des étapes du processus d'affaires, pour le traitement d'une demande d'approbation d'un projet de construction majeur, le SUDD assure déjà la mise en place d'une démarche d'acceptabilité sociale. À l'heure actuelle, cette démarche est informelle et instituée, cas par cas, selon les enjeux présents.

- a) Il serait pertinent d'évaluer la mise en place de critères rendant nécessaire la tenue d'une démarche d'acceptabilité sociale (type de projets, etc.).

Actions proposées et en cours d'actualisation :

Développement d'une liste de critères rendant nécessaire la tenue d'une démarche d'acceptabilité sociale (type de projets, etc.) pour le développement d'une approche uniformisée associée à la démarche d'acceptabilité sociale.

- b) Il est difficile d'envisager que le SUDD puisse formuler une telle exigence au promoteur, car son rôle est de limiter à formuler des suggestions et des recommandations à cet effet. Toutefois, cette suggestion pourra effectivement faire l'objet de discussions avec le promoteur.

Actions proposées et en cours d'actualisation :

Sensibilisation des requérants aux bénéfices associés à une démarche proactive de « pré-consultation » des parties prenantes. Cette bonne pratique fait partie des rencontres de démarrage avec les promoteurs de projets susceptibles de soulever des enjeux avec la population. Cette pratique n'est toutefois pas formalisée à l'heure actuelle.

- c) Le SUDD ne dispose pas des ressources nécessaires pour procéder à l'élaboration d'un plan de communication pour chacun des projets dits d'envergure.

RECOMMANDATION N° O-SUDD-ENV-2018-4

Révision des mécanismes de coordination entre la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et la direction du Service de l'environnement.

STATUT DE LA
RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

SERVICE DE L'URBANISME
ET DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE

Action proposée :

Évaluation, en collaboration avec le Service de l'environnement, de l'opportunité d'établir un processus d'affaires intégré pour traiter les dossiers concernant les terrains non desservis par des infrastructures municipales dans les secteurs construits (qui sont à l'intérieur du périmètre d'urbanisation).

RECOMMANDATION N° O-SUDD-2018-5

Améliorer l'information aux citoyens sur les bonnes pratiques à suivre concernant la vidange des eaux de piscine résidentielles. Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web de la Ville de Gatineau qui devrait inciter les citoyens à poser les actions suivantes:

- Éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau. Comme par exemple : vers un ruisseau et/ou une rivière;
- Cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange;
- Encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité d'absorption, car l'eau de piscine contient des nutriments;
- Prendre en considération le débit de l'eau de vidange et les pentes du terrain pour éviter que l'eau migre sur le terrain des voisins.

STATUT DE LA RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Recommandation retenue et identification des outils de communication.

Action proposée :

SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Par l'entremise du programme Accès Cité, une création d'une note automatisée, qui sera remise au requérant lors de l'émission d'un permis, informant le requérant des obligations réglementaires à respecter lorsqu'il effectue la vidange de la piscine;
- Modification de la base de connaissance pour informer le CANU lorsqu'il y a des demandes à cet effet;
- Bonification de l'information sur le site internet de la Ville;
- Modification du dépliant en insérant l'information sur la vidange des piscines.

RECOMMANDATION N° O-SUDD-2018-6

Élaboration d'une procédure interne afin de fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficace des individus qui contreviennent régulièrement au Règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.

STATUT DE LA RECOMMANDATION

En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Action proposée :

SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Développement de lignes directrices visant le montage d'un dossier comprenant des éléments de preuve provenant d'un plaignant. Les lignes directrices permettront au SUDD d'accumuler une série de plaintes dans un registre afin de permettre le cumul d'un certain nombre de plaintes (motivées avec preuve à l'appui) que le procureur de la Ville pourra procéder avec le registre des plaintes de même nature. Toutefois, une telle démarche doit s'accompagner d'une obligation des plaignants à fournir les informations de preuves selon les lignes directrices (date, heure, endroit, photos);
- Des validations sont requises de la part du Service des affaires juridiques.

RECOMMANDATION N° O-DG-2018-8

Bonifier le règlement 712-2012 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux en précisant le titre de la personne ou l'instance responsable de recevoir et traiter une plainte.

STATUT DE LA RECOMMANDATION En cours d'actualisation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

DIRECTON GÉNÉRALE Des vérifications sont en cours pour modifier le règlement en regardant ce qui se fait dans les autres villes.

RECOMMANDATION N° O-DG-2018-9

Développer un thésaurus (terminologie commune) afin de faciliter la recherche documentaire et de déterminer les priorités du projet de « Gestion Électronique des Documents (GED) ».

STATUT DE LA RECOMMANDATION Actualisée.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

DIRECTION GÉNÉRALE La phase II du projet GED a été réalisée en 2019. La phase III est une priorité organisationnelle en 2020.

RECOMMANDATION N° O-DG-2018-10

Élaborer un règlement spécifique pour encadrer les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.

STATUT DE LA RECOMMANDATION Reportée à une date ultérieure.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION PAR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

DIRECTION GÉNÉRALE Le règlement sur la prévention des incendies comprend des dispositions concernant les appareils à combustion solide. Il serait opportun de vérifier si des dispositions particulières peuvent être ajoutées à ce règlement au lieu d'en créer un nouveau.

Cette analyse fera partie d'une panification à plus ou moins long terme, en tenant compte des autres priorités identifiées et des actions découlant du programme du conseil municipal pour les prochaines années.

11. BILAN DES ACTIVITÉS

En plus du traitement des demandes, les enjeux soulevés dans le rapport annuel 2018 ont été priorisés en 2019. Voici un aperçu de l'avancement des travaux :

① La stabilité du soutien administratif :

Lorsque le poste de secrétaire de direction est devenu vacant, une analyse des besoins a été réalisée conjointement avec le Service des ressources humaines. Cela a permis de créer un poste d'adjoint administratif pour régler le problème récurrent de l'instabilité du soutien administratif et ainsi améliorer l'efficacité et le délai de traitement. Le niveau de responsabilité de l'adjoint lui permet d'assumer la recevabilité des demandes et de seconder l'ombudsman lors des interventions auprès de l'administration. L'affichage de ce poste a eu lieu en décembre 2019.

② Le remplacement de l'application informatique :

Avec le soutien du Service de l'informatique, nous avons procédé à l'évaluation d'une nouvelle application informatique développée initialement par le Bureau de l'ombudsman de Laval. Les autorisations ayant été obtenues, les démarches d'acquisition se poursuivent.

③ L'accessibilité des services :

Cet enjeu vise à mieux faire connaître les services offerts par le Bureau de l'ombudsman à la population de la Ville de Gatineau. Des projets sont en cours d'élaboration pour le développement d'une stratégie et d'un plan de communication qui sera soutenu par une image de marque associée au nouveau modèle adopté par le conseil municipal en février 2019.

④ Le suivi des recommandations 2018 :

Chacune des recommandations a fait l'objet d'un suivi par les services municipaux concernés, comme présenté aux pages 17 à 24 de ce rapport.

Dans une perspective de développement continue des compétences, l'ombudsman s'implique activement au sein de diverses organisations associatives et porte un intérêt particulier aux meilleures pratiques. L'ombudsman est membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO), de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP) et de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ).

Au cours de l'année 2019, l'ombudsman a participé aux activités suivantes :

- ① Au Congrès biennal du FCO;
- ② Au 21^e Congrès annuel de formation sur les traits, styles et troubles de la personnalité (ARGP);
- ③ À la formation intitulée « Les nouveautés jurisprudentielles pour tous » de la COMAQ;
- ④ À la formation intitulée « Traits, styles et troubles de la personnalité » offerte par l'ARGP;
- ⑤ À trois des quatre rencontres du groupe de codéveloppement des ombudsmans de la province de Québec.

Finalement, l'ombudsman a tenu des rencontres d'échange avec le Centre de justice de proximité de l'Outaouais et avec l'organisme « Résolution ». Ces collaborations sont valorisées, car elles permettent une meilleure orientation des citoyennes et des citoyens et l'offre de services de ces organismes communautaires complète celle qui est offerte par le Bureau de l'ombudsman.

CONCLUSION

La présentation d'un rapport annuel du Bureau de l'ombudsman met inévitablement l'accent sur des enjeux municipaux. Il importe de souligner que l'examen des plaintes s'effectue dans un cadre d'échanges constructifs. À cet effet, par le biais de certaines recommandations, des améliorations peuvent être apportées à la réglementation et soumises au Conseil municipal. L'intérêt commun envers l'amélioration du service à la population et l'équité devient l'élément de convergence. Rappelons que l'ombudsman peut être vu comme un « instrument » de saine gouvernance.

Pour le Bureau de l'ombudsman, l'année 2019 fut marquée par la mise en place « d'un nouveau modèle au service des citoyennes et citoyens ». D'un point de vue structurel, cela a donné lieu à la nomination d'un ombudsman et à la révision du poste de soutien administratif. D'un point de vue administratif, la transition s'opère selon une approche d'amélioration continue et d'optimisation des processus.

En 2020, l'accent sera mis sur l'accessibilité aux services pour la population en priorisant des activités visant à mieux faire connaître le rôle de l'ombudsman et le fonctionnement du Bureau. Pour que ces services soient utilisés, ils doivent d'abord être connus de la population.



MOT DE LA FIN

Je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans le traitement des divers dossiers pour leur indispensable contribution et leur disponibilité.

Je remercie ma secrétaire, M^{me} Chantal Lemieux, en mon nom personnel et au nom de tous ceux qui ont communiqué avec nous, pour le soutien offert et son engagement. Je souhaite également souligner la contribution de mon adjoint, M. Jean-Mathieu Larabie, à la production du rapport annuel 2019.

En dernier lieu, j'adresse mes sincères remerciements aux citoyennes et aux citoyens qui ont eu recours à nos services et pour la confiance accordée au Bureau de l'ombudsman.



ANNEXES

ANNEXE 1

Extrait du procès-verbal d'une séance ordinaire du conseil municipal tenue le 19 février 2019

CM-2019-100 CONSTITUTION DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Gatineau s'est dotée d'un ombudsman depuis 2006;

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Gatineau estime important le rôle joué par l'ombudsman;

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Gatineau souhaite maintenir ce service afin de demeurer à l'écoute de sa population;

CONSIDÉRANT QUE l'article 573.15 de la Loi sur les cités et villes (LRQ, c. C-19) prévoit que le conseil municipal peut, par résolution, adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, nommer une personne pour agir à titre d'ombudsman de la Ville de Gatineau;

CONSIDÉRANT QUE l'article 573.15 stipule que le conseil municipal peut, en outre de ce que prévoient les articles 573.14 à 573.20 de cette loi, déterminer par résolution la durée du mandat, de même que les droits, pouvoirs et obligations du Bureau de l'ombudsman :

**IL EST PROPOSÉ PAR MONSIEUR LE CONSEILLER DANIEL CHAMPAGNE
APPUYÉ PAR MADAME LA CONSEILLÈRE RENÉE AMYOT**

ET RÉSOLU QUE ce conseil accepte de remplacer la résolution numéro CM-2006-802 du 19 septembre 2006 afin d'établir les règles encadrant la fonction d'ombudsman comme suit :

Nomination et remplacement

1. Le conseil nomme, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, une personne afin d'agir comme ombudsman et fixe son traitement. Cette dernière relève du conseil;
2. L'ombudsman est nommé pour un mandat de trois ans. Ce mandat peut être renouvelé une seule fois, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été nommé de nouveau ou remplacé, et ce, pour une période maximale de trois mois suivant la fin du mandat;
3. L'ombudsman peut en tout temps démissionner en donnant un avis écrit au Conseil.
4. Il ne peut être destitué que par une décision du conseil prise par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres;
5. Ne peut agir comme ombudsman :
 - a) Un membre du conseil ou un conseiller politique de celui-ci;
 - b) Un membre de la famille au premier degré ou l'associé d'un membre visé au paragraphe a);
 - c) Une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville, une société paramunicipale ou une société contrôlée par la Ville;
 - d) Une personne se trouvant dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, son intérêt personnel ou celui de ses proches et, d'autre part, les devoirs de ses fonctions;
6. Le conseil consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

CM-2019-100 (suite)

Responsabilités

7. L'ombudsman peut mettre en place des règles de fonctionnement et de régie interne de son bureau;
8. L'ombudsman est responsable de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à ses fonctions;
9. Chaque année, l'ombudsman doit soumettre au conseil, au plus tard le 30 avril, un rapport écrit portant sur l'accomplissement de ses fonctions pour l'année précédente. Ce rapport est public après son dépôt au conseil;
10. L'ombudsman doit remplir son rôle avec considération et il renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions;
11. L'ombudsman participe à l'amélioration de la qualité des services municipaux dans l'intérêt de l'ensemble des citoyens de la Ville;
12. L'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens et des citoyennes. Les valeurs suivantes guident les actions et la conduite de l'ombudsman en tout temps :
 - a) L'indépendance : l'ombudsman est libre d'intervenir ou de réaliser une enquête s'il l'estime nécessaire et, dans le cadre de celle-ci, aucune pression extérieure n'est exercée sur lui. L'ombudsman jouit d'une autonomie d'action et est indépendant de l'administration municipale;
 - b) L'impartialité et la neutralité : l'ombudsman n'est ni le représentant du plaignant ni celui de la Ville. Il agit conformément aux principes de justice naturelle;
 - c) L'accessibilité : l'ombudsman offre un service accessible à tous, connu, gratuit et sans intermédiaire;
 - d) L'efficacité : l'ombudsman bénéficie de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de la Ville doivent coopérer avec lui;
 - e) La crédibilité : la crédibilité de l'ombudsman découle de ses qualités personnelles et de son expertise. L'ombudsman doit être crédible tant pour l'administration municipale que pour les citoyens;
 - f) L'imputabilité : l'ombudsman est seul responsable de ses interventions, enquêtes et recommandations;
 - g) La confidentialité : l'ombudsman protège les renseignements obtenus dans le cadre de ses fonctions;
13. L'ombudsman doit divulguer tout conflit d'intérêts personnel potentiel ou apparent, pécuniaire ou de quelque autre nature, ou de celui de ses proches, qui est susceptible d'avoir un impact dans un dossier ou sur les responsabilités inhérentes à la fonction;
14. L'ombudsman convient de travailler exclusivement au bénéfice de la Ville et de consacrer toutes ses heures professionnelles, ses compétences et de prêter toute son attention à l'exécution de ses tâches. De plus, il convient d'agir avec éthique et diligence.

CM-2019-100 (suite)

Pouvoirs d'intervention et d'enquête

15. L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice. L'écoulement du temps ne constitue pas, à lui seul, un motif raisonnable de croire à l'existence d'un préjudice.

L'ombudsman intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne. Il peut intervenir à la demande de citoyens ou de groupe de citoyens, du maire, du conseil municipal ou du comité exécutif. Il donne priorité aux interventions initiées à la demande d'une personne.

Il peut intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de ses fonctionnaires ou employés.

Il peut également intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville;

16. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit :
- a) Du conseil de la Ville ou de l'un de ses comités ou l'une de ses commissions, du comité exécutif ou de l'un de ses comités;
 - b) De toute personne dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention;
 - c) D'un élu, de toute personne membre du cabinet du maire ou du personnel des conseillers;
 - d) D'un agent de la paix du Service de police de la Ville de Gatineau;
 - e) De la Société de transport de l'Outaouais ou de l'un de ses employés.

Il ne peut également intervenir ou faire enquête sur un différend privé entre citoyens ou sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé;

17. 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 normaux pour solutionner sa situation. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi;
18. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an sans que la personne ou le groupe et la Ville aient fait cheminer le dossier de quelque façon que ce soit, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai;

CM-2019-100 (suite)

19. L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou de faire enquête à l'égard de toute plainte susceptible de le placer en conflit d'intérêt.

Dans ce cas, l'ombudsman en informe alors le conseil qui nomme, aux seules fins de cette plainte, un substitut à l'ombudsman et en fixe le traitement;

20. L'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, l'ombudsman doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

L'ombudsman doit, dans tous les cas, informer le plaignant, le cas échéant, de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa plainte dans un délai maximum de 30 jours;

21. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, l'ombudsman doit aviser, par écrit, le directeur général de la ville et, selon le cas, le directeur du service de la ville ou la personne visée au troisième alinéa de l'article 15.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne mentionnée au premier alinéa à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions de l'ombudsman sont conduites en privé;

22. Quiconque demande l'intervention de l'ombudsman doit :

- a) Fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
- b) Exposer les faits qui justifient sa demande;
- c) Fournir à l'ombudsman tout autre renseignement ou document dont celui-ci juge avoir besoin pour le traitement de la demande;

23. Lors de l'intervention ou de l'enquête, l'ombudsman ou l'employé de son bureau qu'il désigne par écrit à cette fin a le droit de prendre connaissance et de faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il a le droit d'exiger de toutes personnes les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires dans l'accomplissement de ses fonctions;

24. L'ombudsman peut également inviter à faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'intervention ou à l'enquête;

25. L'ombudsman peut, s'il le juge nécessaire aux fins du traitement d'une plainte et à son entière discrétion, recourir aux services d'experts pour lui faciliter le traitement d'un dossier. Les honoraires de ces experts, le cas échéant, doivent être acquittés à même les crédits prévus à son budget à cette fin;

26. L'ombudsman, dans le cadre de ses fonctions, recherche des solutions justes et viables dans un souci d'amélioration des processus de la Ville, et ce, dans l'intérêt de l'ensemble de la population;

27. Au terme de son intervention ou de son enquête, l'ombudsman communique, par écrit, les résultats au plaignant et aux personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21;

CM-2019-100 (suite)

28. À la suite d'une intervention ou d'une enquête, l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée;
29. Lorsqu'il fait une recommandation, l'ombudsman peut exiger de l'une des personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21 qu'elle lui fasse rapport sur les mesures prises ou qu'elle propose de prendre afin de donner suite à la recommandation. La recommandation doit être adressée à la Direction générale, qui doit accuser réception dans les 10 jours suivant le dépôt de la recommandation et mentionner le délai requis pour répondre à cette recommandation, ceci afin de lui permettre de consulter tous les services et/ou organismes externes impliqués par la recommandation déposée par l'ombudsman.

À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé par la Direction générale, l'ombudsman pourra en informer, selon le cas, le conseil ou le comité exécutif. Il pourra également exposer la situation dans le rapport annuel ou, exceptionnellement, si la situation l'exige, dans un rapport spécial;
30. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a préalablement déposé au conseil. Néanmoins, l'ombudsman doit faire preuve de réserve en tout temps et doit s'abstenir de toute déclaration incompatible avec son mandat.

Confidentialité

31. L'ombudsman, ses employés et tout experts qu'il s'adjoit doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Étant donné que la Ville est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'ombudsman ne peut rendre disponible pour consultation et/ou transmettre de copies des documents qu'il reçoit pour le traitement de ses interventions ou enquêtes.

CM-2019-100 (suite)

Monsieur le président demande le vote sur la résolution principale :

POUR	CONTRE	ABSENTS
M ^{me} Audrey Bureau	M ^{me} Louise Boudrias	M ^{me} Nathalie Lemieux
M. Gilles Chagnon		M. Marc Carrière
M. Mike Duggan		
M ^{me} Maude Marquis-Bissonnette		
M. Jocelyn Blondin		
M ^{me} Isabelle N. Miron		
M. Cédric Tessier		
M ^{me} Renée Amyot		
M. Daniel Champagne		
M. le maire Maxime Pedneaud-Jobin		
M ^{me} Myriam Nadeau		
M. Gilles Carpentier		
M. Pierre Lanthier		
M. Jean-François LeBlanc		
M. Jean Lessard		
M. Martin Lajeunesse		

Monsieur le président déclare la résolution principale adoptée.

Adoptée sur division

Je, soussignée, M^e Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

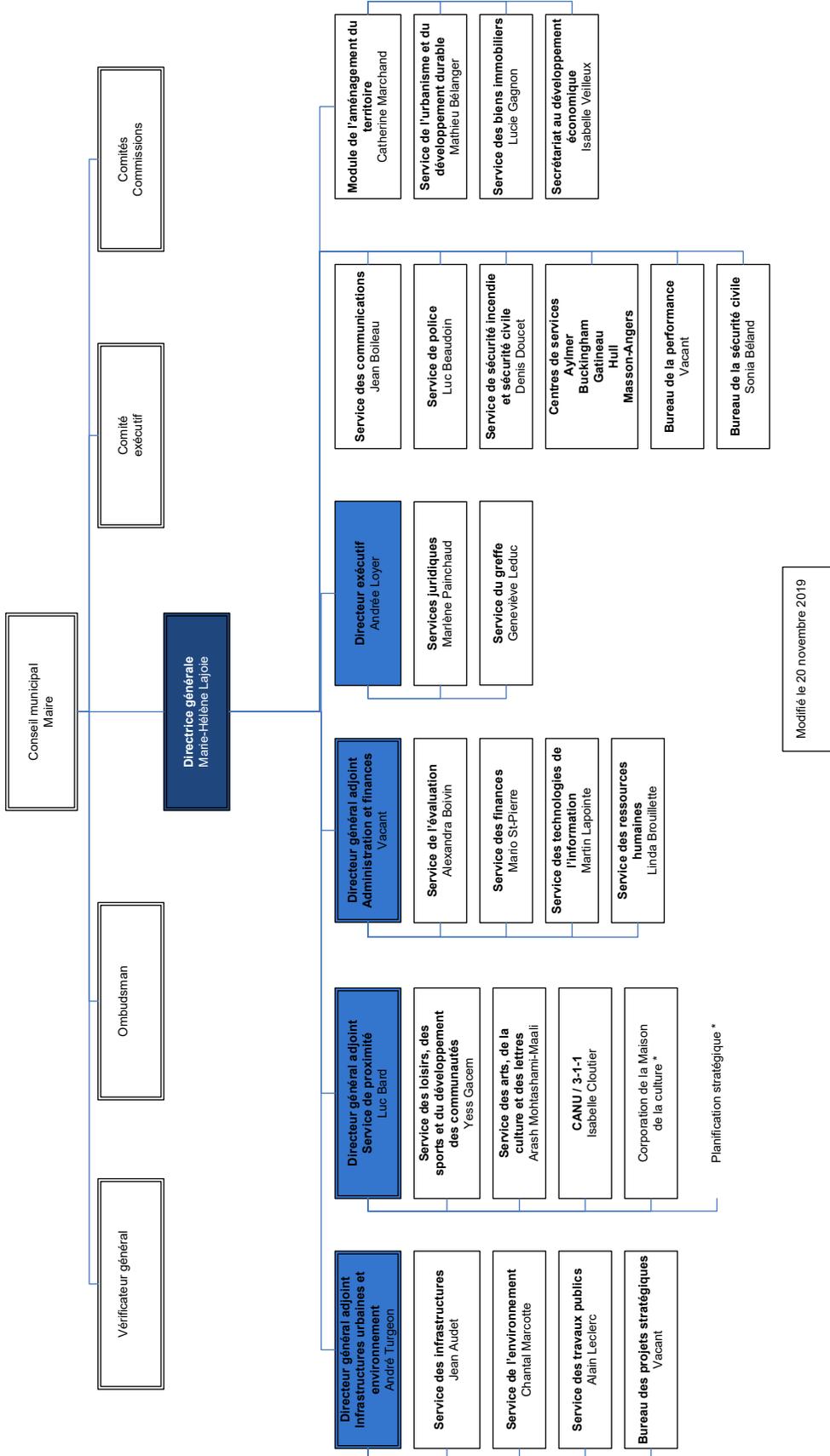
Le greffier,



M^e Suzanne Ouellet

ANNEXE 2

Organigramme - Ville



Modifié le 20 novembre 2019

ANNEXE 4

LISTE DES CENTRE DE SERVICES DE LA VILLE DE GATINEAU

SECTEUR D'AYLMER

Directeur : Marc Phaneuf

115, rue Principale
Gatineau (Québec) J9H 3M2

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
De 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30

SECTEUR DE HULL

Directrice : Catherine Bellemare

775, boulevard de la Carrière
Gatineau (Québec) J8Y 6V1

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
De 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30

****seuls le Service des finances et l'accueil sont ouverts de midi à 13 h****

SECTEUR DE GATINEAU

Directeur : Yvan Moreau

144, boulevard de l'Hôpital
Gatineau (Québec) J8T 7S7

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
De 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30

****seul le Service des finances est ouvert de midi à 13 h****

SECTEUR DE BUCKINGHAM

Directeur : Yvan Moreau (par intérim)

515, rue Charles
Gatineau (Québec) J8L 2K4

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
De 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 15

SECTEUR DE MASSON-ANGERS

Directeur : Yvan Moreau (par intérim)

57, chemin de Montréal Est
Gatineau (Québec) J8M 1K3

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi
De 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 15



Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Téléphone : 819 595-4141 | ombudsmangatineau.ca | ombudsman@gatineau.ca
115, rue Principale, 2e étage | C.P. 1970, succ. Hull | Gatineau (Québec) J8X 3Y9

