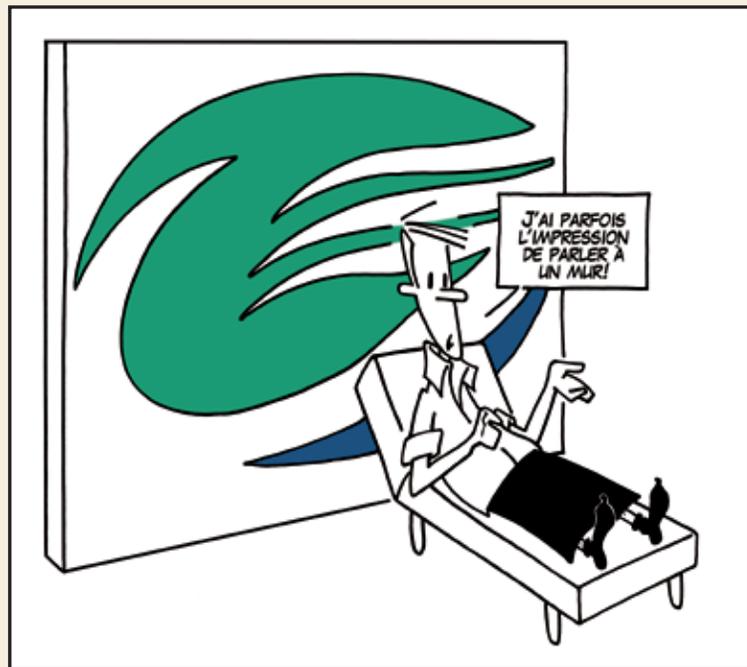




Rapport annuel 2010
Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau

**« À l'écoute des citoyens
et des citoyennes »**

Caricature	iv
Message du président	1
Faits saillants	3
Chapitre I – Bureau de l’ombudsman	5
1.1 Mandat, fonctionnement et composition	5
1.2 Traitement des demandes d’intervention	10
1.3 Comités permanents	10
1.4 Principes directeurs	10
Chapitre II – Plan d’action, communications et relations publiques	11
2.1 Plan d’action	11
2.2 Communications et relations publiques	12
Chapitre III – Demandes d’intervention, commissions et comités de travail, suivis des recommandations	13
3.1 Demandes d’intervention	13
3.1.1 Nature et statistiques	13
3.1.2 Cas types	16
3.2 Commissions et suivi des recommandations	19
3.2.1 Commission sur la procédure municipale d’élimination des nuisances publiques	19
3.2.2 Commission sur l’aménagement des sentiers municipaux – Parc du Lac-Beauchamp	19
3.3 Comités de travail	21
3.3.1 Comité de travail sur la délivrance des permis de construction et l’inspection des immeubles	21
3.3.2 Comité sur les terrains privés inclus dans une zone publique	21
3.3.3 Comité sur l’engagement du milieu	22
Chapitre IV – Bilan, perspectives d’avenir et réflexions	23
4.1 Bilan quadriennal	23
4.2 Perspectives d’avenir	24
4.3 Réflexions et messages à la population	26
Déclaration	29



Mesdames,
Messieurs,

L'iniquité est un mot qui en dit long. Malheureusement, nous pouvons constater que trop souvent, la personne ordinaire est traitée de façon différente. Par exemple, des millions de dollars sont versés à quelques têtes dirigeantes de grandes entreprises alors que les employés perdent leur emploi, se voient refuser des instruments de relance et doivent absorber une réduction importante des sommes réservées à leur pension.

La Ville de Gatineau est une des plus florissantes villes au Québec. Elle est devenue une terre d'accueil pour des milliers de nouveaux arrivants au cours des dernières années et elle en accueillera autant dans les années à venir. Seulement l'année dernière, Gatineau a ouvert ses portes à près de 6 500 nouvelles personnes.

Pour préserver le caractère et l'empreinte de notre ville, il est essentiel de favoriser leur intégration dans le respect et l'épanouissement de l'unicité distinctive gatinoise dans la région de la capitale nationale.

Le conseil municipal de Gatineau a vu juste lorsqu'il a créé le Bureau de l'ombudsman pour être davantage À L'ÉCOUTE DU CITOYEN et nous l'en félicitons. Voilà déjà quatre ans que nous sommes « À l'écoute du citoyen ».

Le Bureau de l'ombudsman vous présente donc ses réalisations de l'année 2010, son plan d'action pour la prochaine année et un bilan sommaire des quatre dernières années.

Nous sommes à l'heure des bilans en ce qui concerne les réalisations, les engagements, les innovations, les orientations et les expériences du Bureau et de ses membres.

Le Bureau a été constitué par le conseil municipal de la Ville de Gatineau le 19 septembre 2006. Son président a été nommé en décembre de cette même année et ses effectifs ont été comblés au début de l'année 2007, plus précisément par résolution du conseil municipal le 30 janvier 2007 (résolution numéro CM-2007-105).

Ses membres ont reçu des mandats renouvelables de deux et de trois ans. Plusieurs de ces mandats arrivent à échéance et le Bureau a demandé aux citoyens et aux citoyennes de Gatineau, par invitation publique, de soumettre leur candidature. Le processus de sélection a permis de trier sur le volet cinq personnes qui prendront fièrement la relève.

Le Bureau a été bien actif encore cette année. En plus des opérations quotidiennes, le Bureau a mis sur pied trois comités de travail sur des dossiers d'intérêt particulier pour la population gatinoise : le comité sur la délivrance des permis de construction et l'inspection des immeubles, le comité sur les terrains privés inclus dans une zone publique et le comité sur l'engagement du milieu. Les réflexions générées par ces trois comités contribueront à faire du Bureau cet agent de changement auquel il était dédié dès son origine.



Je veux souligner encore une fois l'excellente collaboration que le Bureau entretient avec l'Administration municipale. La séparation des pouvoirs et l'indépendance sont réelles entre le Bureau et la Ville, et les objectifs sont les mêmes, mais exprimés de façons différentes. Nous travaillons tous à assurer un meilleur service offert aux citoyens et aux citoyennes de Gatineau.

Finalement, je m'en voudrais de ne pas insister sur la très belle synergie qui s'est développée dans l'équipe du Bureau et remercier les cinq membres sortants, soit mesdames Judith Daoust, Suzanne de Sève et Nycole Turmel, ainsi que messieurs André Guay et Gilbert Langelier, de leur générosité, de leur dévouement et de leur engagement à servir pendant leurs mandats respectifs les citoyens et les citoyennes de Gatineau.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Légère', written in a cursive style.

Michel Légère

L'année 2010 s'est avérée très chargée pour le Bureau de l'ombudsman. Alors que le Bureau enregistrait une baisse des demandes d'intervention, ses initiatives ont été plus marquées.

Encore cette année, le Bureau a cherché à être présent auprès de la population. Il s'est engagé en juin dernier dans la Semaine de Gatineau, principalement dans le volet « Rendez-vous des familles » qui se déroulait dans différents parcs municipaux.

Le Bureau a aussi procédé à une opération portes ouvertes au centre commercial Les Promenades de l'Outaouais pour mieux faire connaître ses services et son ouverture face aux besoins des citoyens. Finalement, plusieurs autres rencontres ont été orchestrées avec des citoyens ou des associations de citoyens pour leur faire connaître le Bureau et son mandat.

Plusieurs membres du Bureau terminent leur mandat cette année et le processus de sélection de nouveaux membres a été enclenché. Après l'étude de nombreuses candidatures, un comité de sélection a privilégié cinq personnes choisies pour leur expérience, leur volonté de servir : chacune de ces personnes apportera une lumière unique à l'analyse des différentes demandes d'intervention et des dossiers soumis à l'attention du Bureau.

Le nombre des demandes d'intervention a connu une baisse en 2010. Il s'agit d'un phénomène apparaissant dans plusieurs Bureaux de l'ombudsman municipaux au cours de leur troisième ou quatrième année d'existence. Ceci pourrait s'expliquer par une incidence directe de l'excellente collaboration que démontre l'Administration municipale en vue de répondre aux demandes du Bureau.

Cette baisse peut aussi s'expliquer par un changement de procédure de travail au centre d'appels non urgents (CANU) (3-1-1) qui orienterait les appels de façon différente, privilégiant un retour aux services municipaux plutôt qu'au Bureau de l'ombudsman, instance de dernier recours.

Toujours dans l'optique d'être un agent de changement, le Bureau a mis sur pied trois comités de travail : le comité sur la délivrance des permis de construction et d'inspection des immeubles, le comité sur les terrains privés inclus dans une zone publique et finalement, le comité sur l'engagement du milieu.

Avec ce dernier comité, le Bureau s'est montré sensible aux demandes d'intervention des citoyens relatives à la consultation municipale sur des projets ayant un impact majeur sur la population. Ce comité de travail particulier s'est principalement affairé à définir les bases de son mandat et à rencontrer quelques intervenants de ce secteur d'activité. Les efforts du Bureau sur ce projet déborderont sur la prochaine année.

Les conclusions de ces comités susciteront une nouvelle réflexion municipale sur ces sujets et devraient produire une valeur ajoutée pour la population.

Au domaine des suivis assurés par l'Administration municipale aux recommandations faites par les différentes commissions du Bureau, notons que la Ville a répondu positivement à l'ensemble de ses recommandations. À l'heure actuelle, les services municipaux ont déjà réalisé plus de 50 % des recommandations soumises par les commissions et se préoccupent de mettre en place les autres mesures acceptées par la Ville.

La Commission sur l'aménagement des sentiers municipaux — Parc du Lac-Beauchamp a déposé son rapport le 18 février 2010. Cet important rapport contenait pas moins de six recommandations majeures dont la Ville a pris acte; certaines de ces recommandations ont déjà été suivies, d'autres restent à venir.

Le Bureau a tenu en juin dernier une rencontre d'évaluation-planification de laquelle est sorti un plan d'action pour une meilleure réalisation des objectifs du mandat confié au Bureau. Comment mieux servir le citoyen? Comment être plus à son écoute? Comment être plus présent? Quelles pourraient être les nouvelles initiatives du Bureau qui lui permettrait de mieux remplir son rôle d'agent de changement? Beaucoup de pain sur la planche pour la nouvelle équipe.

Le Bureau a continué la rencontre des services municipaux pour se familiariser avec leur fonctionnement et leur vision du service offert au citoyen. Deux rencontres très intéressantes et instructives ont été tenues avec les responsables de la Gestion du territoire et du Service de l'urbanisme et du développement durable ainsi qu'avec les responsables du centre d'appels non urgents (3-1-1).

Finalement, l'heure est au bilan et le présent rapport veut présenter un compte rendu sommaire des principales réalisations des quatre dernières années ainsi qu'un reflet des impressions des membres sortants du Bureau.

1.1 Mandat, fonctionnement et composition

Dans le cadre de ses activités, la Ville entretient quotidiennement des relations avec ses citoyens et ses citoyennes. Malgré toute sa bonne volonté et ses valeurs d'entreprise visant l'excellence, les services offerts à la population ne sont pas toujours à la hauteur des attentes. Ces dysfonctions peuvent être de multiples origines : procédures désuètes qui n'ont pas résisté au temps, interprétations usuelles de procédures ou directives administratives discriminatoires ou abusives, déraisonnables ou discrétionnaires, refus d'agir ou délais de traitement indus.

De plus, l'organisation municipale est une machine pourvue d'innombrables rouages et le citoyen se sent souvent désemparé et désavantagé devant une telle structure. Son inconfort peut parfois aller jusqu'au découragement et il renonce alors à faire valoir ses droits les plus légitimes. Dans d'autres cas moins dramatiques, il amorce une démarche de revendication même s'il ne sait à qui s'adresser. Il n'est pas rare qu'il ait frappé à plusieurs portes avant de trouver la ou les personnes responsables de ses doléances ou de son grief.

La Ville connaît cette réalité et dans le but de la corriger, elle a mis en place certains dispositifs destinés à soutenir le citoyen lorsqu'il veut faire entendre ses doléances. Parmi eux, d'abord le système de gestion des requêtes et des plaintes par le biais d'un centre d'appels non urgents (CANU) 3-1-1 implanté en juin 2005. Plus récemment, en 2007, la mise sur pied d'un service d'ombudsman tente d'aller encore plus loin.

Dans cet esprit, le Bureau de l'ombudsman, instance de dernier recours, s'est vu confier une mission bien précise :

- promouvoir et faire valoir les droits des citoyens à l'intérieur de son domaine de compétence;
- intervenir auprès de l'Administration municipale pour éviter ou mettre fin à toute injustice, abus de pouvoir, négligence ou action déraisonnable ou discriminatoire à l'égard d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens;
- enquêter, analyser et arrêter une décision sur les demandes d'intervention;
- adresser les recommandations nécessaires à l'Administration municipale pour remédier aux situations préjudicielles;
- être irréprochable dans ses pratiques par sa transparence et la défense de ses valeurs intrinsèques d'impartialité, d'indépendance, de neutralité et de confidentialité.

Cette mission peut être précisée davantage. Le Bureau de l'ombudsman a été mis au service de la population pour promouvoir les valeurs démocratiques et sauvegarder, sinon améliorer, la qualité des relations entretenues par la Ville de Gatineau avec l'ensemble de ses citoyens. Chaque citoyen et citoyenne a le droit d'être traité en toute justice, égalité et équité par l'Administration municipale, quelles que soient ses différences ou ses particularités. Les efforts du Bureau contribuent à améliorer la qualité de service et l'application des différentes mesures administratives. Il participe ainsi au renforcement de la démocratie municipale et en facilite l'exercice. Autrement dit, le Bureau constitue un agent de changement et de responsabilisation pour la Ville de Gatineau.

Pour remplir adéquatement ce mandat, toute l'activité du Bureau doit reposer sur des principes le rendant impartial, indépendant, neutre, prônant le respect, la dignité, l'intégrité et la transparence, dans un contexte hautement confidentiel. Sans le respect de ces principes intrinsèques, le Bureau de l'ombudsman deviendrait un super service municipal représentant la Ville, ce qu'il n'est absolument pas, même si les deux doivent travailler en étroite collaboration au profit du citoyen, de la citoyenne et de la Ville.

Visant l'efficacité, le Bureau s'est vu doté de pouvoirs d'intervention et d'enquête. Il tire son champ de compétence de la résolution d'implantation CM-2006-802 adoptée par le conseil municipal le 19 septembre 2006.

Sommairement, le Bureau interviendra et pourra faire 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 peut s'agir de gestes qui sont faits par les employés municipaux dans le cadre de l'exécution de leurs tâches et dans l'ensemble des relations que la Ville entretient quotidiennement avec ses citoyens et qui dénoteraient un abus de pouvoir, une interprétation déraisonnable d'une règle administrative ou une procédure injuste, abusive ou discrétionnaire.

Cependant, ne sera pas de la compétence du Bureau :

- toute décision politique du conseil municipal, du comité exécutif, d'une commission ou d'un comité municipal;
- toute demande relative aux relations de travail;
- toute demande relative à un agent de la paix;
- toute demande relative à un organisme mandataire ou supramunicipal (par exemple, la Société de transport de l'Outaouais et l'Office municipal d'habitation de Gatineau);
- tout différend entre citoyens;
- toute décision relative à un tribunal, à un organisme ou à une personne exerçant des pouvoirs judiciaires ou quasi judiciaires.

Le Bureau pourra également refuser d'intervenir ou d'arrêter une enquête déjà entreprise s'il est d'avis que la plainte est frivole ou vexatoire ou non faite de bonne foi et qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable. Enfin, il pourra refuser d'enquêter s'il s'est écoulé plus d'une année depuis la dernière action utile dans le dossier, à moins que le requérant ne puisse justifier au Bureau des circonstances exceptionnelles l'ayant empêché d'agir.

Le pouvoir d'enquête que possède le Bureau lui permet de faire entendre toute personne susceptible de lui apporter un éclairage pertinent sur le dossier et de prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles pour l'enquête ou l'intervention. En commission, la décision des commissaires est prise à la suite de l'obtention de l'assentiment de la majorité d'entre eux. Cette décision est transmise au président du Bureau qui doit en assurer le suivi approprié auprès des personnes et des instances concernées.

Le Bureau a également un pouvoir de recommandation auprès de l'Administration municipale et des membres du conseil municipal.

Le Bureau de l'ombudsman a été formé en recherchant des citoyens et des citoyennes qui, par leur expérience et leur formation, pouvaient donner une lumière caractéristique à l'analyse et aux recommandations relatives aux demandes d'intervention soumise.

Actuellement, le Bureau est formé de sept citoyens et citoyennes bénévoles : monsieur Michel Légère, président, madame Nycole Turmel, vice-présidente, mesdames Judith Daoust et Suzanne de Sève, commissaires, et messieurs André Guay, Serge Jetté et Gilbert Langelier, commissaires. Leur travail est soutenu par monsieur Jacques Dionne, le secrétaire général du Bureau.

Monsieur Michel Légère, président

Monsieur Légère possède une formation d'avocat ainsi que d'administrateur et de facilitateur. Pendant plus de dix ans, il fut à la tête de la Ville de Hull en tant que maire (de juin 1981 à novembre 1991). Il a également été membre commissaire à temps partiel au Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) et a siégé à la Commission d'enquête sur la gestion des matières résiduelles au Québec. Très actif dans son milieu, il a contribué à la fondation et à la croissance du Club de voile Grande-Rivière, du mouvement de l'habitation coopérative en Outaouais, y compris la coopérative d'habitation Reboul et de l'Association des voitures anciennes de l'Outaouais.



De plus, monsieur Légère a siégé à plusieurs conseils d'administration, dont ceux d'une caisse populaire, du comité de coordination des Caisses populaires de l'Outaouais, de la Société québécoise d'assainissement des eaux, de la Société des établissements de plein air du Québec, du Centre national des Arts, de l'Union des municipalités du Québec, de la Commission de la capitale nationale du Québec, de la Maison Mathieu-Froment-Savoie, de la Fondation du Cégep de l'Outaouais, de Vélo Québec et de Vélo Québec Association. Ce dernier organisme est responsable de la réalisation de la Route verte et monsieur Légère fut le premier coordonnateur de la Route verte au sein de la haute direction du gouvernement. Actuellement, il est membre du conseil d'administration et président du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau. Grand amateur de la nature et du plein air, il est l'initiateur du projet Vélo-route Trans-Québec. Avec trois autres personnes, il a écrit un livre intitulé *Défi Ironman : un vrai roman*. Il fut choisi personnalité de l'année en 2008 par le journal *Le Droit* et Radio-Canada dans la catégorie Engagement social/bénévolat. En 2009, il a reçu le Mérite municipal du Québec dans la catégorie Citoyen. Très engagé au sein de la collectivité, il contribue par son action à la création d'un monde meilleur.

Madame Nycole Turmel, vice-présidente

Retraîtée de la fonction publique fédérale en 2006, madame Turmel travaillait dans un centre d'emploi du Canada avant de s'engager syndicalement. De 1979 à 2006, elle a occupé différents postes syndicaux tant au niveau local, régional que national et au moment de sa retraite, elle détenait celui de présidente nationale de l'Alliance de la fonction publique du Canada. Elle a d'ailleurs été la première femme à occuper ce poste au sein de son syndicat.



Depuis sa retraite, madame Turmel continue de s'engager dans son milieu. Elle siège présentement à deux conseils d'administration d'organismes s'occupant de logements abordables. Elle représente les travailleurs au comité de gestion des actifs financiers du Fonds de solidarité de la FTQ. Elle est détentrice d'une chaire à l'Université du Québec à Montréal sur les espaces publics et les innovations politiques.

Madame Judith Daoust, commissaire

Madame Daoust est une jeune professionnelle détentrice d'un baccalauréat en sciences politiques, d'un baccalauréat en travail social et d'un diplôme de microprogramme de deuxième cycle en gestion des organisations. Elle travaille actuellement à titre de gestionnaire dans le réseau de la santé et des services sociaux. Femme d'action et de cœur, madame Daoust se démarque par ses excellentes capacités relationnelles et son souci constant d'équité et de justice sociale.



Madame Suzanne de Sève, commissaire

Madame de Sève est titulaire d'une maîtrise en littérature française et possède également une formation poussée en recherche dans le domaine de la linguistique. À cela s'ajoute une longue expérience du service à la collectivité acquise à titre de bénévole dans des organismes diversifiés. Elle a aussi œuvré pendant de nombreuses années au Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke ainsi qu'à la Croix-Rouge.



Au sein de ces organismes, madame de Sève a développé une très bonne connaissance de la prestation de services à des clientèles souvent vulnérables dans un cadre fortement réglementé et soumis à des normes morales comme la neutralité, l'impartialité et l'équité.

Monsieur André Guay, commissaire

Monsieur Guay a fait carrière dans la fonction publique fédérale où il a occupé pendant vingt-cinq années divers postes de cadre administratif. Par la suite, il a dirigé une entreprise de construction résidentielle en Outaouais. Depuis 2003, monsieur Guay exerce la profession d'avocat et à ce titre, il a représenté l'agent d'intégrité de la fonction publique fédérale à la Commission Gomery. Monsieur Guay s'est aussi engagé dans son milieu en occupant le poste de secrétaire régional de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec, de président régional de l'Association de paralysie cérébrale du Québec et il a été conseiller municipal à la Ville d'Aylmer dans les années 1980.

**Monsieur Serge Jetté, commissaire**

Monsieur Jetté est détenteur d'un baccalauréat spécialisé en gestion des ressources humaines de l'Université d'Ottawa, d'une formation pour ombudsman auprès de l'International Ombudsman Association, en plus d'être formé en médiation et en coaching des conflits. Monsieur Jetté fait carrière au sein de la fonction publique fédérale depuis 1988. Après avoir occupé le poste d'agent d'ombudsman à Santé Canada pendant trois ans, il occupe maintenant le poste de gestionnaire aux Services de résolution des conflits à la Direction des ressources humaines du Conseil du Trésor du Canada. Monsieur Jetté a également œuvré bénévolement auprès de l'Association des Grands Frères et des Grandes Sœurs de l'Outaouais pendant plus de cinq ans.

**Monsieur Gilbert Langelier, commissaire**

Monsieur Langelier est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques. Il détient une vaste expérience du fonctionnement d'un bureau d'ombudsman. Il a passé la plus grande partie des trente-cinq années de sa carrière dans la fonction publique fédérale au sein du Commissariat aux langues officielles. Il y a occupé divers postes, notamment ceux d'enquêteur et de directeur des enquêtes concernant les plaintes du public reliées aux langues officielles dans l'Administration fédérale. Il a aussi travaillé comme bénévole dans des organismes reliés à l'alphabétisation et à l'accueil d'étudiants étrangers.

**Monsieur Jacques Dionne, secrétaire général**

Monsieur Dionne a fait ses études de droit à l'Université Laval. Il a œuvré dans le domaine municipal pendant près de trente ans à différents postes de gestion et notamment comme directeur du secrétariat général, greffier, conseiller juridique et procureur municipal, ce qui lui a permis d'acquérir une vision globale de l'organisation municipale. Monsieur Dionne a été nommé au poste de secrétaire général du Bureau de l'ombudsman par le conseil municipal de Gatineau en août 2006.



1.2 Traitement des demandes d'intervention

Sous la direction du président, le secrétaire général est responsable de la structure d'accueil des demandes d'intervention et vérifie si la demande fait partie de la compétence du Bureau. Si c'est le cas, le secrétaire général intervient auprès des responsables de l'Administration municipale pour trouver un remède à la plainte du citoyen.

Sur le plan purement administratif, l'examen d'une demande d'intervention se fait toujours selon une procédure qui assure son traitement rapide et efficace. Dès la réception d'une requête, celle-ci est évaluée.

À la suite de discussions avec le président et les commissaires, il peut être décidé que certaines demandes exigent la formation d'une commission ou d'un comité de travail. En pareil cas, le président assigne des commissaires pour faire l'étude du dossier selon leurs champs d'expertise pour l'évaluation. Le président transmet le rapport d'enquête ou de travail aux autorités de l'Administration municipale et assure le suivi des recommandations.

1.3 Comités permanents

En plus du travail de service direct à la population, le Bureau maintient en action des comités permanents qui s'assurent que certaines tâches récurrentes sont menées à bien. Il s'agit essentiellement du comité de rédaction et du comité des communications.

1.4 Principes directeurs

Toutes les actions du Bureau sont guidées par les principes directeurs suivants :

- accueil et évaluation de toute demande reçue;
- réponse diligente aux demandes d'intervention;
- écoute attentive du citoyen ou de la citoyenne et des représentants de l'Administration municipale;
- neutralité dans les conflits portés à son attention;
- traitement confidentiel des informations recueillies;
- analyse des dossiers à la lumière de la notion de personne raisonnable;
- travail dans un climat de collaboration avec toutes les parties;
- recherche de solutions réalistes et équitables applicables hors du processus de judiciarisation des dossiers.

2.1 Plan d'action

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les membres du Bureau se sont réunis en séance régulière à quatre reprises, dont une rencontre spécialement pour l'évaluation du travail réalisé et le plan d'action à venir.

Durant cette période, les membres du Bureau ont poursuivi leur contribution significative au déploiement de notre plan d'action annuel qui reposait sur deux grandes orientations.

Les actions à l'égard de notre mission générale :

- accentuer les dialogues avec l'Administration municipale;
- améliorer les connaissances de l'ensemble des membres du Bureau sur les différents services municipaux;
- assurer le renouvellement des postes vacants;
- doter le Bureau d'un guide de procédures pour favoriser la transition des membres;
- poursuivre la mise en œuvre des engagements enclenchés en 2009 et qui n'ont pas été menés à terme.

Les actions à l'égard des services à la population :

- parfaire les délais de traitement;
- continuer à promouvoir ses services auprès de la population;
- être à l'affût des grands dossiers qui préoccupent les citoyens;
- réfléchir sur la nécessité d'une charte municipale des droits et des responsabilités des citoyens ainsi qu'une Déclaration de services.

L'année 2010 a permis de réaliser des travaux en lien avec nos engagements à toujours mieux servir la population et la nécessité d'assurer la relève des commissaires sortants.

Cela dit, le Bureau de l'ombudsman veille toujours à la qualité des services que reçoivent les Gatinois et les Gatinoises. Il favorise et évalue, sur le plan collectif, les composantes des services municipaux qui mécontentent les citoyens. En plus de promouvoir les intérêts de ces derniers, le Bureau les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective. Encore cette année, le Bureau a été interpellé à plusieurs reprises par les citoyens pour intervenir dans des dossiers qui ne relèvent malheureusement pas de sa compétence ni celle de la Ville de Gatineau. Chaque fois, le secrétaire général s'efforce de donner un maximum d'informations utiles et de diriger les personnes vers une autre ressource ou un autre organisme compétent en la matière.

La dernière année fut riche en matière de consolidation et nous a permis d'obtenir des résultats plus que satisfaisants.

2.2 Communication et relations publiques

Sur le plan des communications, l'année 2010 s'est poursuivie dans la continuité des efforts déployés au cours des années précédentes. Toujours à l'appui de notre plan de communication, la stratégie a été de poursuivre le positionnement du Bureau et de renforcer sa présence auprès des citoyens et de leurs associations représentatives. Notre participation dans le cadre de la Semaine des municipalités revêt toujours son importance, car cette activité nous permet d'avoir un contact direct et privilégié avec les citoyens. Nous avons aussi tenté une expérience de rapprochement avec la population en rencontrant les citoyens au centre commercial Les Promenades de l'Outaouais pour promouvoir notre mission. Nous avons constaté que peu de citoyens connaissaient l'existence de notre Bureau et saisissaient encore moins pleinement notre mandat. Nous avons trouvé l'expérience enrichissante et nous récidiverons. Les membres du Bureau considèrent que les communications constituent un enjeu de taille pour la prochaine année dans la poursuite de notre mission et la consolidation de notre instance.

3.1 Demandes d'intervention

3.1.1 Nature et statistiques

L'année 2010 aura été une année charnière pour le Bureau de l'ombudsman. Les demandes d'intervention accusent une diminution de l'ordre de 25 %, passant de 250 pour l'année 2009 à 189 pour 2010. En fait, à la lecture des précédents rapports annuels des autres Bureaux de l'ombudsman municipaux, nous pouvons constater que la troisième ou quatrième année d'existence apporte, de façon générale, une baisse d'achalandage, puis l'année suivante, un retour en force. Bien entendu, le Bureau se doit d'insister sur l'application d'un plan de communication efficace et beaucoup d'efforts seront consacrés à cet objectif dans la prochaine année. Les services du Bureau doivent être connus pour être utiles.

La tendance de l'année dernière se confirme et les demandes d'intervention exigent beaucoup plus de suivi et d'efforts pour être résolues. Certaines demandes touchent des domaines municipaux en développement et demandent à la Ville d'être plus précise dans ses politiques et ses directives; nous prenons pour exemple les domaines de l'urbanisme et de la planification stratégique ainsi que des loisirs, des sports et du développement des communautés.

Les tableaux statistiques sont révélateurs. Le temps de résolution des dossiers s'est amélioré passant de 73 % pour les 0-5 jours en 2009, à 77 % pour 2010. C'est donc dire que le Bureau de l'ombudsman, de concert avec les services municipaux, a répondu à 77 % des requérants dans un délai n'excédant pas cinq jours et 11 % dans un délai inférieur à quinze jours, comparativement à 18 % en 2009. En ce qui concerne le niveau de délai de traitement entre 31 et 60 jours, l'année 2010 montre un pourcentage de 9 %, ce qui le situe moins favorablement que celui de 2009 à 5 %.

Quant aux catégories d'ouverture de dossiers, nous constatons une différence marquée pour la catégorie « Autres juridictions », c'est-à-dire les demandes d'intervention qui sont en dehors du mandat du Bureau, celle-ci passant de 32,6 % en 2009 pour s'établir à 23,1 % en 2010; ceci signifie que les requérants sont plus au fait du mandat du Bureau de l'ombudsman. Pour une meilleure visualisation des catégories, nous vous invitons à prendre connaissance de la charte apposée au graphique de la « Répartition des demandes d'intervention par catégorie ». Les autres catégories démontrant une différence notable avec l'année dernière sont « Divers » qui passe de 6,8 % à 2,4 % en 2010 et « Urbanisme » qui passe de 12,2 % à 22,5 %.

Un phénomène un peu particulier veut que le Bureau soit amené régulièrement à entreprendre des démarches additionnelles sur des dossiers qui ont déjà été traités. Pour mieux illustrer notre propos, nous pouvons donner comme exemple une demande d'intervention faite par un citoyen nous permet de réactiver un dossier municipal inactif. À partir du moment où l'Administration s'occupe du dossier, le Bureau cesse son intervention pour laisser toute la place à l'Administration. Si le dossier

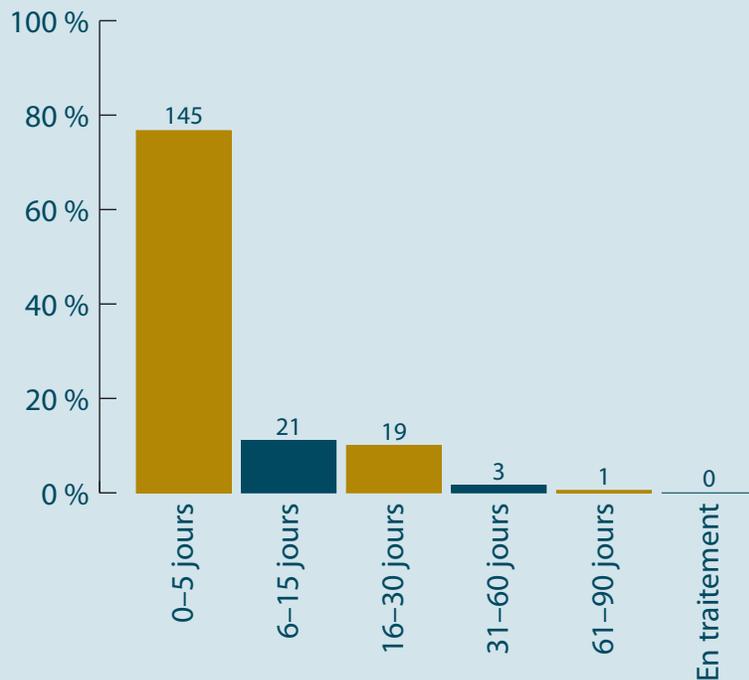
prend une autre tangente ou que son cheminement cesse à nouveau, alors le requérant ne sachant à qui s'adresser recontactera le Bureau. Certains de ces anciens dossiers demandent plus d'une démarche et cumulativement beaucoup d'efforts. Dans une optique de plus grande efficacité, nous prévoyons créer l'an prochain une rubrique pour ces dossiers déjà ouverts de façon à mieux cerner les efforts consacrés à cette catégorie.

Les graphiques suivants permettent de mieux saisir le travail du Bureau en 2010.

1. Ouverture de dossiers par période mensuelle



2. Délais de traitement



3. Répartition des demandes d'intervention par catégorie

Catégories	Nombre	Pourcentage
Autres juridictions	41	21,7 %
Information – dossier municipal	26	13,8 %
Divers ombudsman	4	2,1 %
Culture et loisirs – services/accessibilité/ subventions	14	7,4 %
Sécurité publique – police/incendie/inspections/ brigadiers/contrôle animalier	24	12,7 %
Travaux publics	39	20,6 %
Urbanisme	41	21,7 %
Total	189	100 %

Catégories

Autres juridictions

Déontologie, ressources humaines, judiciaire, quasi judiciaire, politique, privé et autres gouvernements

Info-dossier municipal

Accès à l'information, confidentialité, 3-1-1, évaluation, taxation, acquisition, réclamation, soumission et approvisionnement

Divers ombudsman

Comportement d'employé, éthique, système, procédures obsolètes et autres

Culture et loisirs

Services, accessibilité et subventions

Sécurité publique

Police, sécurité incendie, inspections, brigadiers, contrôle animalier

Travaux publics

Aqueduc, égout, chaussées, trottoirs, bordures, places publiques, parcs, espaces verts, services municipaux, déneigement, environnement, ordures, recyclage, compostage, signalisation et circulation

Urbanisme

Urbanisme, réglementation, autre, permis de construction, inspection, salubrité, programmes et demandes de subvention

3.1.2 Cas type

En 2010, le Bureau a reçu 189 demandes d'intervention. La majorité de ces demandes tombaient dans les limites de son mandat, certaines touchaient d'autres compétences, mais toutes ont été considérées comme importantes et traitées avec la même considération. Pour mieux faire comprendre le quotidien du Bureau, nous reprenons informellement, des exemples d'intervention relevés dans nos dossiers de la dernière année.

1. Le requérant se désole de voir le temps qu'une subvention municipale prend pour sortir des coffres de la Ville et se rendre à l'organisme subventionné. Une demande de subvention a été faite par le requérant en novembre 2008 et en janvier 2010. Malgré l'acceptation de la Ville, l'organisme ne l'a pas encore reçue. Le Bureau a demandé des précisions au service concerné relativement au processus utilisé pour traiter cette demande de subvention.

Les responsables nous expliquent que la nature de cette subvention la plaçait plutôt sous la supervision d'un autre service et qu'il s'agit spécifiquement d'un problème d'encadrement des services offerts par l'organisme, c'est ce qui retardait l'envoi de la subvention. Le Bureau a entrepris des démarches pour retrouver la demande, s'assurer que le dossier était complet et que la demande pouvait être traitée dans les meilleurs délais. Le requérant a également reçu l'orientation nécessaire pour produire une demande de subvention pour la prochaine année.

2. Dans le cadre d'une transaction immobilière, la requérante constate que sa propriété empiète sur le domaine municipal. Elle fait donc une demande usuelle d'empiètement auprès de la Ville. Cependant, il appert que depuis l'entrée en vigueur de la fusion municipale de 2002, la Ville ne possède pas de procédure uniformisée pour ce genre de transaction et personne ne semble se soucier que les demandes d'empiètement s'accumulent sans qu'aucune solution ne soit mise de l'avant.

La demande d'intervention interpelle le Bureau. Celui-ci s'efforce de retrouver le fil conducteur du dossier et de remettre les pièces dans un tout cohérent.

La difficulté provenait principalement du fait que le mandat n'était pas attribué à un responsable bien défini.

Une fois ce dernier déterminé, les acteurs se sont empressés de produire un projet de règlement qui devrait être soumis aux membres du conseil municipal au début de l'année 2011. Ceci permettra de régulariser les dizaines de dossiers d'empiètement en attente.

3. Le requérant a construit sa résidence dans un secteur où les services publics n'existaient pas à l'époque. Les services ont depuis lors été implantés et le requérant aurait demandé à plusieurs reprises à la Ville d'être branché aux services municipaux, mais il considère que les coûts exigés sont exorbitants. Il affirme au Bureau que la Ville n'a exigé aucune compensation financière pour les nouvelles propriétés construites à côté de chez lui.

Les recherches effectuées auprès des services financiers démontrent que le constructeur des immeubles voisins a bel et bien payé les coûts exigés par la Ville pour ses constructions et que les conditions demandées au requérant ne sont pas plus onéreuses. Le Bureau ne peut relever aucun abus de droit, ni discrimination ou injustice dans le traitement de ce dossier.

4. Le requérant possède un terrain dans un secteur agricole où la construction est permise, plus communément désigné comme une zone blanche. Il a tenté à différentes reprises de vendre ce terrain, mais chaque fois qu'une personne intéressée s'informe sur le coût des branchements et des taxes d'amélioration locale auprès des services municipaux, elle semble recevoir des informations contradictoires des différentes personnes consultées, ce qui fait avorter la vente.

Grâce à la bonne collaboration de la Ville, le Bureau obtient des personnes responsables toute l'information nécessaire pour informer le requérant et ainsi faciliter toute transaction immobilière future.

5. Le requérant de race noire déambulait sur le trottoir lorsqu'il s'est fait interpeller par un agent de police sans raison évidente, selon lui.

Après avoir répondu sans délai à la demande d'identification et aux questions du policier, ce dernier aurait été incapable de préciser pourquoi il avait intercepté ainsi le requérant, ce qui s'impose dans une telle situation. Le requérant craint que les interventions policières soient teintées de profilage racial. Le mandat du Bureau est sans équivoque : le travail policier est exclu de son mandat.

Nous fournissons au requérant les coordonnées de l'inspecteur responsable de l'éthique pour le Service de police de la Ville de Gatineau ainsi que celles du commissaire à la déontologie pour l'ensemble du Québec qui pourrait être également contacté au besoin.

6. Le requérant déplore que son voisin stationne sa machinerie lourde en contravention au règlement municipal et que la Ville ne fait rien pour régler le problème. Le Bureau contacte le centre de services concerné pour connaître l'état de la situation. Le rapport détaillé fourni par le centre de services démontre que les responsables ont tenu plusieurs rencontres sur le sujet avec les personnes concernées et qu'ils sont encore en discussion pour trouver la meilleure solution à ce problème.

Le Bureau est une instance de dernier recours et comme le dossier progresse normalement, il ne peut intervenir pour l'instant. Le requérant nous remercie des précisions transmises à la suite de notre intervention.

7. Le requérant habite un logement dans une zone agricole et malgré toutes les démarches pour se conformer à la réglementation municipale, il semble que l'intervention du responsable régional de l'application de la Loi sur la protection du territoire agricole soit nécessaire. Le Bureau contacte cette personne pour connaître l'état du dossier. Un problème de communication entre le responsable de la réglementation provinciale et de la réglementation municipale crée des quiproquos qui font stagner le dossier. L'intervention du Bureau contribue à réactiver la communication, mais sans dissiper les malentendus entre les deux services.

8. Le requérant dénie le droit de la Ville de faire paraître dans son site Web, sous l'onglet Taxes municipales, le nom du propriétaire et il insiste auprès d'elle, par mesure de confidentialité, qu'elle retire l'identification personnelle du propriétaire. Sa demande ne fait aucunement mention d'autres interventions auprès de responsable de la Ville. Nous lui suggérons de procéder d'abord par une demande auprès du 3-1-1. Malgré tout, le Bureau pousse plus loin son intervention. Le chef de la Division du soutien du Service de l'évaluation nous précise que l'accès à cette information sur le site municipal est très récente et fait suite à une décision de la Commission d'accès à l'information du Québec, confirmée par une décision subséquente de la Cour du Québec. Selon ladite décision, le rôle d'évaluation (incluant les noms de propriétaires) est une donnée publique et seulement la recherche par nom de propriétaire est interdite. Le requérant en est informé.
9. Le requérant tente de vendre sa résidence. Une inspection de conformité par le Service d'urbanisme décèle qu'une rampe d'escalier est absente. Le requérant tente d'obtenir la justification réglementaire à ce sujet avant de pouvoir vendre sa propriété, mais le rapport d'inspection ne relève aucune norme réglementaire et il ne peut joindre l'inspecteur. Le Bureau constate à travers ce cas particulier et d'autres demandes d'intervention qu'il est fréquent que des rapports d'inspection ou même des avis d'infraction ne mentionnent pas la disposition réglementaire spécifiquement visée; ces avis doivent être plus précis pour pouvoir aider le citoyen. Le citoyen en est informé. Des démarches seront entreprises pour tenter de mieux cerner ce problème et pour rencontrer le service concerné.
10. Le requérant s'est présenté à une séance de consultation sur un projet de revitalisation municipal et il déplore que la Ville ne respecte pas ses citoyens dans son processus de consultation. Les citoyens seraient brimés et empêchés de s'exprimer librement et lorsqu'ils y parviennent, les commentaires ne sont pas pris en considération parce que le projet est trop avancé pour permettre des réaménagements sérieux. Le Bureau consulte la Division de la planification stratégique responsable de la gestion du *Cadre de référence en matière de participation des citoyens aux affaires municipales*, document municipal adopté par la Ville pour favoriser la consultation des citoyens. Les différentes rencontres ont démontré que la Ville consacre beaucoup d'énergie pour respecter l'application du plan et que ses efforts s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue. Cette application est souple pour permettre de s'adapter aux différentes situations de consultation. Même si les choses ne sont pas parfaites, le Bureau se doit de souligner l'orientation de la Ville dans sa volonté de consulter ses citoyens et il ne peut que l'encourager à y consacrer encore plus de ressources. La question est malgré tout fort importante et le Bureau se penchera sur la question de l'engagement du milieu pour faire ressortir les éléments essentiels à une plus grande participation des citoyens et des citoyennes de Gatineau dans les affaires municipales.

3.2 Commissions et suivi des recommandations

3.2.1 Commission sur la procédure municipale d'élimination des nuisances publiques

En réponse aux recommandations d'une commission du Bureau de l'ombudsman qui s'était penchée sur les façons de procéder de la Ville dans le cas de nuisances publiques portées à son attention par les citoyens, la Ville a formé un comité de travail multisectoriel sur cette question. Un nouveau règlement sur les nuisances doit être déposé incessamment. Ce nouveau règlement viendra donner un cadre de travail plus uniforme et plus rigoureux pour l'ensemble des dossiers de nuisance municipaux. Ce dossier démontre qu'une demande d'intervention d'un citoyen peut entraîner une action globale de la Ville qui dépasse le cadre d'un cas particulier et peut profiter à un grand nombre d'autres citoyens.

3.2.2 Commission sur l'aménagement des sentiers municipaux – Parc du Lac-Beauchamp

Quand la scie s'emballe

Au début de 2010, le Bureau de l'ombudsman a déposé le rapport de la commission sur l'enquête menée en 2009 concernant l'aménagement d'un sentier de raquettes dans le parc municipal du Lac-Beauchamp. Cette enquête faisait suite aux demandes de plusieurs citoyens dénonçant la manière inappropriée d'aménager le sentier de raquettes qui, à leur avis, mettait en péril le patrimoine forestier gatinois.

Dans son rapport, la commission a fait état d'anomalies graves dans la gestion de ce dossier et s'est dite préoccupée par le manque de supervision et de contrôle de la Ville vis-à-vis le personnel de la Ville responsable de l'exécution du projet. Voici quelques-unes des anomalies relevées par la commission :

1. L'avis public envoyé aux voisins et aux usagers du parc par la gestionnaire du parc ne reflétait aucunement le projet du Service des loisirs, du sport et du développement des communautés en ce qui concernait la coupe d'arbres dans un boisé considéré comme protégé par la réglementation municipale. Un grand nombre d'arbres sains ont été coupés par le forestier et non seulement ceux fragilisés par le verglas ou dangereux pour les randonneurs.

Qui plus est, la largeur de la coupe excédait de façon prohibitive ce qui était nécessaire pour aménager un sentier de raquettes. Le secteur de la forêt en cause portait des traces évidentes d'atteinte à l'environnement (ornières profondes, arbres endommagés, souches et débris laissés sur place, sol ravagé, etc.).

2. La méthode de travail choisie et l'équipement utilisé n'étaient pas adéquats pour des travaux dans un parc, causant de nombreux dommages à l'environnement. De plus, le sentier traversait un marais, ce qui a valu à la Ville un avis d'infraction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec.

3. Une directive donnée par le directeur général au début de février 2009 restreignant la largeur de coupe à quatre mètres n'a pas été respectée. Le contrat signé par le directeur du service, après l'émission de la directive, fixe plutôt à trente mètres la largeur de la superficie à couper.

Ce qui devait être un sentier de raquettes s'est plutôt transformé en un large sentier de halage, avec en plus des arbres sains coupés loin de chaque côté du profil du sentier.

D'importantes questions en suspens

La commission s'est demandé comment une telle chose a pu se produire. Malheureusement, elle n'a pu interroger les deux employés municipaux directement responsables des travaux, soit la gestionnaire du parc et le coordonnateur de projets en environnement, les deux employés étant absents pour des raisons de santé. La commission n'a pu non plus interroger l'ingénieur forestier responsable des travaux pour le compte de la Société sylvicole de l'Outaouais qui a travaillé en étroite collaboration avec la gestionnaire du parc, car il ne travaillait plus pour la Société au moment des travaux de la commission. Fait troublant : les deux employés de la Ville responsables des travaux sont toujours absents de leur poste, échappant ainsi aux questions de la commission et de la Ville.

Néanmoins, la commission a pu tirer certaines conclusions concernant les travaux, dont le manque de rigueur face au respect des principes élémentaires d'aménagement d'un sentier de raquettes, l'autorisation municipale de réaliser des travaux de déboisement illégaux dans « un boisé de conservation ». Nous nous devons également de souligner le manque de rigueur légal dans le contrat conclu entre la Ville et la Société sylvicole de l'Outaouais, l'insuffisante supervision du projet et l'absence de communication réelle de la Ville auprès des citoyens et des usagers du parc. En raison de ces déficiences sérieuses, la Ville a détruit inutilement une partie de son patrimoine forestier en milieu urbain au préjudice des Gatinois et des Gatinoises.

Recommandations et mise en œuvre

La commission a formulé plusieurs recommandations pour éviter la répétition d'un tel événement, notamment le recours par la Ville à l'expertise nécessaire pour respecter les principes élémentaires dans chaque champ d'activité, le respect des dispositions légales afférentes dans la réalisation des projets, l'adoption d'un plan directeur relatif aux superficies boisées municipales et le renforcement par la Ville de sa culture de consultation auprès de sa population.

Mises sur la sellette par le rapport, les autorités municipales ont annoncé dès la publication du rapport des mesures précises pour éviter la répétition d'un tel scénario. Ainsi :

1. Il faudra dorénavant obtenir l'approbation préalable du comité exécutif pour procéder à des coupes d'arbres importantes sur des propriétés de la Ville.
2. Embaucher une firme spécialisée afin d'effectuer la surveillance de chantier où l'on réalisera des travaux majeurs de coupe d'arbres.

3. Modifier les modalités des contrats de coupe d'arbres afin que la Ville demeure propriétaire des arbres abattus.
4. Mettre en place un programme de compensation pour assurer le reboisement d'un milieu lorsqu'une coupe d'arbres est nécessaire.

Le Bureau de l'ombudsman a jugé ces mesures positives. Il était toutefois grandement déçu que la Ville n'ait pris aucun engagement à l'égard de la consultation de la population comme recommandé puisqu'il y avait eu un manque évident de transparence et de respect à l'égard du public relativement au projet.

Le Bureau de l'ombudsman accueille de façon positive l'annonce à la mi-décembre 2010 de l'embauche d'une firme d'experts qui aura le mandat d'élaborer un « plan de gestion des arbres et des boisés » à Gatineau. Le plan prévoit « la révision conduisant à des modifications réglementaires ». Le mandat prévoit aussi la réalisation d'une consultation publique.

Les dommages causés au parc du Lac-Beauchamp mettront des années à être effacés en raison des nombreuses erreurs de la Ville. Il semble toutefois que des leçons ont été retenues et qu'on portera plus d'attention aux boisés et aux arbres à Gatineau, un patrimoine de grande importance pour la population. De plus, par leur action citoyenne, les requérants dans ce dossier ont démontré qu'il est possible de faire changer des choses dans la vie municipale.

3.3 Comités de travail

3.3.1 Comité de travail sur la délivrance des permis de construction et l'inspection des immeubles

Le Bureau de l'ombudsman a reçu plusieurs demandes d'intervention relatives au traitement que reçoit le citoyen s'adressant au Service de l'urbanisme et un comité de travail a même été formé pour analyser la problématique. Cependant, la Ville a en même temps confié un mandat à un consultant externe pour réviser le fonctionnement du même service. Le Bureau a donc suspendu ses travaux. Le rapport du consultant a été produit et le Bureau aurait aimé contribuer à cette réflexion. Nous n'avons pas encore pris connaissance des conclusions de ce rapport.

3.3.2 Comité sur les terrains privés inclus dans une zone publique

Le comité s'est réuni à quelques reprises pour évaluer la demande d'intervention. Le problème soulevé datait de plus de 20 ans et avait suscité des démarches en dillettante de la part du propriétaire. Nos recherches ont démontré que les règles municipales actuelles ne toléreraient aucune situation semblable.

Les dispositions légales actuelles en matière d'urbanisme exigent et encadrent mieux la consultation des citoyens pour procéder à un tel changement de zonage. L'ampleur du problème n'avait pas celle que le

Bureau lui accordait au départ, même si les conséquences demeurent importantes pour le requérant. Les négociations n'étant pas terminées, le Bureau a recommandé au requérant de continuer ses démarches auprès du service municipal concerné.

3.3.3 Comité sur l'engagement du milieu

Le Bureau s'est montré sensible aux demandes d'intervention relatives à la consultation municipale sur des projets ayant un impact majeur sur la population et principalement le réaménagement urbain de la rue Montcalm et celle entourant l'emplacement du centre multifonctionnel de la Ville. Il a mis sur pied un comité de travail spécifique qui s'est principalement affairé à définir les bases de son mandat et à colliger certaines informations auprès de quelques intervenants du milieu. La question touche un très large éventail d'éléments et demande une réflexion touchant plusieurs facettes et mettant à contribution plusieurs intervenants. Les efforts du Bureau sur ce projet déborderont sur la prochaine année.

4.1 Bilan quadriennal

Le conseil municipal de la Ville de Gatineau a pris une initiative heureuse en lançant le Bureau de l'ombudsman. Il voulait ainsi mettre en place un nouvel outil pour être à l'écoute du citoyen et de la citoyenne de Gatineau et pour conscientiser son administration à toujours rechercher l'excellence dans le service offert à sa population.

Le conseil municipal innovait encore en donnant à son Bureau une structure collégiale, soit sept membres bénévoles, un président et six commissaires qui s'engagent à servir la population. Les orientations et les décisions sont prises ensemble, au plus grand profit de la population et de la Ville.

Après un parcours de quatre années, le Bureau de l'ombudsman souhaite faire le point sur le travail accompli : son développement et ses principales réalisations.

D'entrée de jeu, depuis sa formation en 2007, le Bureau a reçu plus de 815 **demandes d'intervention**, dont 189 pour l'année 2010. Le Bureau a cherché à maintenir un temps de traitement court pour répondre aux citoyens et à prioriser une procédure de travail souple, simple et directe pour favoriser la communication et l'analyse.

Au cours de ces années, le président a constitué six **commissions** qui ont formulé plus de 20 recommandations à la Direction générale dont la majorité a été acceptée et générée un suivi positif, améliorant ainsi la qualité de vie des citoyens. Le président a aussi procédé à la désignation de huit **comités de travail** qui ont eux aussi contribué à améliorer la cause gatinoise d'une façon ou d'une autre et la qualité de vie des citoyens.

Les membres du Bureau ont assisté à plus de 24 rencontres plénières et d'innombrables rencontres des différents comités de travail et comités permanents. Cet engagement représente plus de 2200 heures de **bénévolat** de premier ordre consacrées par des personnes cumulant plus de 200 ans d'expériences diverses. Des personnes triées sur le volet qui veulent servir, redonner à la collectivité une partie de ce qu'ils ont reçu pendant toutes ces années de travail. La vraie question n'est pas de savoir ce que coûte un Bureau de l'ombudsman, mais bien d'évaluer combien il en coûterait de ne pas l'avoir constitué.

Le Bureau s'est également doté d'une **Déclaration**, un énoncé des principes qui dirigent et dirigeront la destinée des membres du Bureau, tout en soulignant leur engagement et celui du Bureau qu'ils représentent, à servir.

Les membres du Bureau ont travaillé à l'élaboration de **Règles de régie internes** qui voient à l'intégrité des démarches du Bureau et servent également de guide aux commissaires dans l'exercice de leur fonction. Ces règles ne cherchent pas à définir ce qui constitue une inconduite de la part d'un commissaire ni d'établir l'importance respective des diverses règles énoncées ou la gravité qui entache leur violation, mais bien à promouvoir la confiance des citoyens et de l'administration municipale envers l'intégrité et la neutralité du Bureau.

Ils se sont également donné un **Manuel de procédures** pour permettre une évaluation et une bonification des efforts du Bureau. Le manuel de procédures veut consolider les règles et les principes qui dirigent et gouvernent le Bureau; il facilitera le travail des gestionnaires en leur fournissant un recueil de tous les processus utilisés par le Bureau pour répondre aux diverses attentes générées dans la réalisation de sa mission.

Le Bureau ne s'est pas lancé tête baissée dans ses activités. Il a pris soin d'élaborer des **plans d'action** annuels en réponse à des séances d'évaluation des mesures prises pour étendre son action, se faire connaître et être présent auprès de la population gatineoise.

Dans cette même lancée pour se faire connaître, le Bureau s'est attelé à la tâche d'écrire un **article de fond** pour partager en dehors de ses limites territoriales son expérience enrichissante. Cet article a déjà paru dans la revue *TRIANGLE* destinée aux communicateurs municipaux du Québec et devrait paraître sous peu dans d'autres revues municipales spécialisées à l'intention des élus et des administrateurs municipaux.

Tous les efforts du Bureau ont été orchestrés pour lui permettre de jouer son rôle d'agent de changement, en primant la qualité de vie des citoyens et des citoyennes de Gatineau et en recherchant une valeur ajoutée pour l'Administration municipale. C'est dans cette optique que le Bureau s'est affairé à revoir la perception de son mandat, à s'ouvrir plus largement aux besoins de la population et même à se poser certaines questions touchant la démocratie municipale et son application.

4.2 Perspectives d'avenir

Le prochain mandat 2010-2011 promet d'être riche en activités pour le Bureau. Voici les principaux enjeux que le Bureau souhaite aborder au cours de la prochaine année :

La structure du Bureau et ses infrastructures administratives

Le renouvellement d'un bon nombre de sièges de commissaires et la dotation du poste de secrétaire de direction au cours de la prochaine année amèneront quelques turbulences dans la structure du Bureau. L'équipe sortante prônera une transition harmonieuse facilitant ainsi la continuité des activités du Bureau. De plus, le déménagement du Bureau paraît inévitable au cours de la prochaine année.

Les communications internes

Préoccupé de maintenir de saines relations avec les divers paliers et services de la Ville, le Bureau s'engage à poursuivre sa série d'activités « *Le Bureau invite* » dans le but de toujours mieux connaître et approfondir ses connaissances des mandats des divers modules et services au sein de l'administration municipale. De plus, dans la foulée du déploiement de son plan de communication, le Bureau s'associera davantage avec le Service des communications.

Les communications externes

Soucieux de toujours bien desservir la population, le Bureau aura à maximiser ses efforts durant la prochaine année pour publiciser, voire vulgariser son mandat afin de se faire connaître davantage pour ainsi mieux rayonner au sein de la communauté gatinoise. Appuyer par un plan de communication ambitieux, cet enjeu est sans contredit une priorité incontournable.

La satisfaction des utilisateurs

Dans le cadre du processus continu d'amélioration de nos services, un sondage pourrait être envisagé auprès de notre clientèle afin de connaître sa satisfaction à l'égard des services offerts par le Bureau en regard aux engagements inscrits dans notre Déclaration.

Au cours de l'année 2010-2011, le Bureau identifiera les mécanismes à mettre en place pour mesurer le tout, et ce, en fonction des services directs offerts à la population. Dans un deuxième temps, cet exercice nous permettra d'élaborer des mesures d'efficacité du Bureau.

La Charte des droits et des responsabilités des citoyens et l'engagement du milieu

Ici, deux enjeux de fond sur lesquels le Bureau souhaite poursuivre sa réflexion afin de sensibiliser la Ville aux préoccupations citoyennes insistantes en ces matières.

La formation et le mandat d'agent multiplicateur

Pionniers en matière de création, les membres du Bureau souhaitent partager leur riche expérience avec les municipalités désireuses de créer une instance comme la nôtre et agir à titre d'agent multiplicateur auprès d'instances concernées. L'organisation d'un colloque provincial sera à l'ordre du jour de nos réflexions.

4.3 Réflexions et messages à la population

C'est avec beaucoup de satisfaction du devoir accompli que certains membres sortants du Bureau saisissent l'occasion qui leur est offerte de s'exprimer sur l'expérience enrichissante qu'a été leur passage au Bureau de l'ombudsman et sur certaines perspectives d'avenir du Bureau.

*Madame Suzanne de Sève,
membre du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau*

Au terme de ces quatre années passées au Bureau de l'ombudsman, le bilan que je tire de l'aventure est très positif. J'ai le sentiment que nous avons collectivement relevé le défi que nous lançait la Ville de Gatineau lorsqu'elle nous a confié le mandat de constituer la première équipe de ce service aux citoyens. Le rapport annuel 2010 témoigne d'ailleurs en ce sens. De plus, au fil du temps, j'ai acquis une compréhension plus approfondie du rôle d'un ombudsman au sein d'une communauté comme la nôtre. Notamment, j'ai découvert l'importance du travail quotidien, discret et effacé, mais tellement efficace de la permanence du Bureau.

Plus encore peut-être que le travail en commission, ce sont ces centaines d'interventions pour les citoyens et les citoyennes qui, à mes yeux, donnent tout son sens à la fonction. C'est donc de ce service sur mesure, adapté à chaque demande particulière et assumé fidèlement au jour le jour que je me souviendrai avec le plus de plaisir.

Suzanne de Sève

Monsieur Gilbert Langelier,
membre du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Mes quatre années comme commissaire au Bureau de l'ombudsman ont été une période enrichissante à plusieurs titres : contribution à la mise sur pied du Bureau et à la définition de ses règles de fonctionnement et de ses orientations, travail dans un esprit collégial et confirmation de mon désir de servir mes concitoyens bénévolement.

En fonctionnant de façon simple et conviviale, le Bureau a démontré qu'une structure peu compliquée vaut souvent mieux qu'un appareil aux règles nombreuses et rigides – et souvent longues – pour trouver une solution aux difficultés des citoyens avec l'Administration municipale. Le pouvoir du Bureau de mener des enquêtes demeure malgré tout un outil essentiel pour approfondir des problèmes systémiques. Ces démarches complémentaires m'apparaissent importantes pour contribuer à améliorer les services à la population de Gatineau.

Le leadership du président du Bureau, le travail inlassable du secrétaire général et de son adjointe ont été des atouts importants dans la mise sur pied de ce bureau avec sa personnalité unique.

Gilbert Langelier

Madame Nycole Turmel,
vice-présidente du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Je termine mon mandat au Bureau de l'ombudsman. Ce fut une très belle expérience. Félicitations et merci au conseil municipal pour la création de ce Bureau. Peu de villes au Québec ont suivi cet exemple.

Peu de ressources, il est vrai, mais avec beaucoup d'expérience. Ce mandat aurait été beaucoup plus difficile sans l'appui et le professionnalisme de notre secrétaire général et de son assistante.

Merci à Michel Légère qui a su si bien nous diriger dans cette nouvelle aventure.

À tous les citoyens, citoyennes de Gatineau, aux représentants de la Ville, un dernier souhait :

Que la Ville fasse suite à notre suggestion incluse dans notre rapport de 2009, soit la création d'une charte du citoyen avec ses responsabilités et ses obligations et que la Province mette en place un programme d'aide aux municipalités souhaitant créer un bureau de l'ombudsman.

Nycole Turmel

Gatineau, ce 17^e jour de janvier 2011



Michel Légère
Président



Nycole Turmel
Vice-présidente



Judith Daoust
Commissaire



Suzanne de Sève
Commissaire



André Guay
Commissaire



Serge Jetté
Commissaire



Gilbert Langelier
Commissaire



Jacques Dionne
Secrétaire général



Déclaration
Déclaration
Declararation

**Nous sommes un service.
Notre seule raison d'être est d'aider,
d'être utile à tous les Gatinois et à toutes les Gatinoises.**

Nous sommes à l'écoute de nos concitoyens et de nos concitoyennes.
Cette attitude est fondamentale et elle nous définit.

Nous sommes une sentinelle, car nous veillons au maintien de la plus grande démocratie possible.

Nous sommes une instance de dernier recours. Pour nous, il ne s'agit pas de déresponsabiliser le citoyen, mais bien de le soutenir dans sa démarche vers un traitement juste et équitable.

Nous sommes un mécanisme réel de résolution de plaintes et non une police ou une cour de justice.

Nous sommes un agent de réflexion et de changement.

Les valeurs qui sous-tendent nos actions sont garantes d'une société meilleure.

Nous sommes d'abord guidés par un souci d'équité.
Cette valeur est cruciale, car c'est elle qui nous distingue.

Nous sommes épris de justice.

Nous avons le plus grand respect pour les personnes.
Le sort de chacune nous préoccupe, qu'elle soit humble ou puissante.

Nous sommes indépendants.

Nous sommes neutres. Lorsque nous examinons une demande, nous voulons d'abord connaître les faits, sans prendre parti pour qui que ce soit.

Nous agissons de façon intègre.

Nous sommes accessibles et disponibles.

Nous prônons la simplicité dans notre mode d'être et d'agir.

Nous sommes engagés, animés d'un intense désir de servir
au mieux de nos capacités individuelles et collectives.

Nous sommes une véritable équipe de travail au sein de laquelle
tous contribuent selon leurs capacités et les circonstances.

Conformément à ces valeurs, plusieurs principes guident nos interventions.

Nous accueillons et évaluons toute demande qui nous est faite.

Nous répondons aux demandes d'intervention avec diligence.

Nous écoutons avec la même objectivité le citoyen ou la citoyenne et les représentants de l'Administration municipale.

Nous ne prenons aucunement parti dans les conflits portés à notre attention et nous travaillons en harmonie avec tous.

Nous traitons les informations que nous recueillons avec confidentialité.

Nous avons recours à la notion de personne raisonnable lorsque nous analysons un dossier.

Nous encourageons la communication et la collaboration.

Nous tentons par tous les moyens d'éviter le processus de judiciarisation des dossiers portés à notre attention.

Nous recherchons des solutions équitables.

Notre bureau contribue au mieux-être de la collectivité qu'il sert.

Aux citoyens et aux citoyennes, nous offrons :

un service d'écoute compréhensif et empathique;
un service de référence efficace;
un service d'examen des plaintes par une équipe neutre et indépendante;
un service gratuit et accessible à tous.

Au milieu municipal, nous procurons :

une protection contre certaines critiques injustes;
un indicateur d'éléments problématiques;
un partenaire dans la recherche de solutions appropriées lorsque la plainte du citoyen ou de la citoyenne est justifiée;
un agent de progrès et d'amélioration des services;
un agent de démocratisation plus poussée.

Telle est notre mission.
Tels sont nos principes.

C'est dans ce cadre que nous servons.

Déclaration

Bureau de l'ombudsman

Téléphone : 819 595-4141
Télécopieur : 819 243-2362

25, rue Laurier, 5^e étage
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

www.gatineau.ca

