



BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
VILLE DE GATINEAU

RAPPORT  
ANNUEL 2011





## MESSAGE DU PRÉSIDENT



Mesdames, Messieurs,

Lorsque le maire Bureau et son conseil décidèrent de créer le Bureau de l'ombudsman, c'était une grande et belle décision politique dans le sens le plus noble du terme.

J'ai toujours pensé qu'une ville c'est comme **SA MAISON**. Le ou les propriétaires font en sorte qu'elle soit chaleureuse, accueillante, belle et rénovée, de manière à ce que ses occupants jouissent d'une saine qualité de vie tant pour le corps que pour l'esprit.

De même, on doit mettre à profit, pour ses citoyens et ses citoyennes, tous les éléments que l'on y trouve comme un musée, un grand parc, un ruisseau et des petits commerces. Ce qui doit primer c'est l'intérêt de celui ou celle qui y habite, comme sa propre maison. On doit par exemple s'assurer que les services ambulanciers-paramédicaux aient accès à la route d'urgence entre St-Raymond et la rue Gamelin pour pouvoir se rendre à l'hôpital situé sur cette même rue. Le maintien de l'ouverture de la rue Gamelin permettra aussi de se rendre plus rapidement dans le Parc de la Gatineau à partir de l'hôpital pour, entre autres, mieux répondre aux nombreux appels d'urgence. Pour une vie humaine, chaque seconde compte.

Les bureaucraties vivent par elles-mêmes, elles s'autoréglementent. Il arrive que les personnes qui y travaillent, sans mauvaise volonté de leur part, oublient malheureusement les raisons d'être de leur organisation. Dans le cas d'une bureaucratie municipale, il s'agit du service aux citoyens et aux citoyennes.

Les employés d'une ville doivent être considérés comme une grande famille avec tout ce que cela

implique. On doit bien les former, et ce à tous les échelons, un peu comme les membres d'une famille qui vivent à la même maison. Ils participent au bien-être collectif, en s'assurant que les travaux effectués soient bien exécutés. Ce qui est fait mérite d'être bien fait. Il est aussi important de faire la promotion de nos valeurs, dont la fierté, la solidarité, la satisfaction du devoir accompli et le sentiment d'appartenance.

L'objectif étant de faire de sa ville une fleur, une belle fleur. **GATINEAU UNE FLEUR.**

La Ville de Gatineau accueille et accueillera des milliers de nouveaux arrivants; des travailleurs, des personnes de l'étranger et d'autres. Il sera important pour la Ville, ses élus, ses fonctionnaires et sa population de faire valoir sa spécificité et son caractère distinct.

Au moment de la création du Bureau de l'ombudsman, il y a déjà cinq années, tout était à faire. Mon expérience de maire d'une ville pendant plus de dix ans m'a beaucoup aidé à développer une approche globale du mandat confié. La grande particularité qu'avait choisi le conseil de la Ville de Gatineau en créant son Bureau de l'ombudsman, était sa collégialité et que les membres qui y siègeraient, devaient être des bénévoles.

Il fallait donc traduire cet esprit. C'est pourquoi nous avons adopté la devise

« À L'ÉCOUTE DES  
CITOYENS ET DES  
CITOYENNES »



Nous avons développé une approche de travail à partir des principes suivants:

- nous devons nous mettre en premier lieu dans la peau du citoyen, de la citoyenne;
- le gros bon sens prévaut;
- nous n'aurons pas de division territoriale comme les secteurs;
- nous regarderons un problème soumis et l'analyserons dans son ensemble. Notre approche sera systémique afin de bonifier et d'aider à améliorer les processus administratifs;
- l'Administration municipale devra trouver dans nos recommandations une valeur ajoutée tenant compte d'une gestion au service du citoyen et de la citoyenne;
- le bien fait, l'excellence, la fierté et le devoir accompli seront notre règle d'or.

Au début lorsque l'on nous a créés, certaines personnes étaient un peu sceptiques quant à notre utilité. On créait un nouveau mécanisme pour entre autres « réviser l'application de certaines procédures et de certains processus administratifs de la Ville ».

L'Administration municipale est toujours dans le feu de l'action et quelques fois les arbres ne permettent pas de voir la forêt. Nous avons favorisé la remise en question, encouragé la prise de conscience et stimulé l'acceptabilité de nouvelles tendances.

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau a pu établir une belle et bonne crédibilité grâce à :

- la qualité de ses membres;
- son approche fondée sur le caractère raisonnable;
- sa volonté d'être vraiment à l'écoute;
- l'approche positive de l'Administration municipale et de ses employés;
- l'excellent travail de notre secrétaire général, monsieur Jacques Dionne, et du personnel de soutien dont mesdames Diane Grenier, Lucie Bergeron et Anne Bouchard.

Depuis notre existence, nous avons reçu au-delà de 1000 demandes d'interventions. La très bonne collaboration apportée par l'Administration municipale nous a permis de bien faire. Et nous lui disons **MERCI**.

Le Politique, en nous créant, nous a fait confiance. Ensemble, le Politique, l'Administration, le Bureau de l'ombudsman, nous pouvons dire « **MISSION ACCOMPLIE** » pour avoir accentué le principe de la vie démocratique au sein du monde municipal.

Pour assurer une meilleure continuité, nous demandons au conseil municipal de la Ville de Gatineau de bien vouloir considérer d'élargir le mandat du Bureau pour lui permettre de recevoir des demandes relatives à d'autres secteurs d'activités municipales ou provenant d'autres corporations municipales gatinoises.

Ce qui m'a le plus frappé au cours de ces cinq dernières années fut la volonté des membres du





Bureau, anciens et nouveaux, de servir, de donner sans compter, de se dépenser sans attendre de récompense.

L'année 2011 a vu la nomination de cinq nouveaux commissaires en remplacement de mandats terminés. Tout un renouveau et tout un défi de recréer une nouvelle synergie et de soutenir l'enthousiasme de ces cinq (5) nouveaux venus dans l'esprit « Des citoyens à l'écoute des citoyens et des citoyennes de Gatineau ».

Pour ce faire, un membre de l'ancienne équipe est resté avec moi, monsieur Serge Jetté, et il fut nommé vice-président. Ces nouveaux commissaires connaissent maintenant très bien leur mission et ils débordent d'ardeur. Ils sont acquis à la cause « ombudsman ». Ils sont prêts à servir les citoyens et les citoyennes de Gatineau, à jouer leur rôle d'agent de changement, au bénéfice de la Ville et de ses citoyens.

Encore une fois, cette année les membres du Bureau ont été très impliqués. Ils ont consacré en 2011 plus de 864 heures de bénévolat à la destinée du Bureau, que ce soit en tant que participants à la Commission sur l'implication du milieu ou aux comités de travail comme le comité de travail sur les droits et responsabilités des citoyens, le comité de rédaction et planification, le comité sur les communications.

Je voudrais plus particulièrement remercier mes collègues de la première équipe, mesdames Judith Daoust, Suzanne de Sèves, Nycole Turmel ainsi que messieurs Serge Jetté, Gilbert Langelier et André Guay. Je voudrais féliciter ce dernier pour sa nomination par le conseil pour me remplacer à titre de président, à partir du 1er janvier 2012 et je lui souhaite bienvenue.

À nos nouveaux venus, mesdames Ann Dufour, Huguette Jutras, Julie Pelletier ainsi que messieurs Serge Marleau et Michel A. Vézina, je vous dis : « Continuez, foncez et un **GRAND MERCI.** »

Depuis quelque temps, nous assistons à des tiraillements de toutes sortes dans le monde qui comprend aussi le monde municipal. Je suis convaincu que le citoyen et la citoyenne se sentent confus sinon découragés, et même désabusés.

Pour changer cette situation, il faut rassembler les forces, encourager l'implication du milieu et se donner une vision fondée sur l'intérêt collectif.

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau s'inscrit dans ce courant de pensée.

C'est avec un pincement au cœur que je vous présente mon dernier rapport annuel 2011 du Bureau de l'ombudsman à titre de président. En effet, mon mandat et ma mission sont maintenant terminés.

Merci de m'avoir permis de contribuer avec mes collègues à faire une petite part pour aider à rendre notre monde municipal meilleur pour nous et nos enfants.



Michel Légère





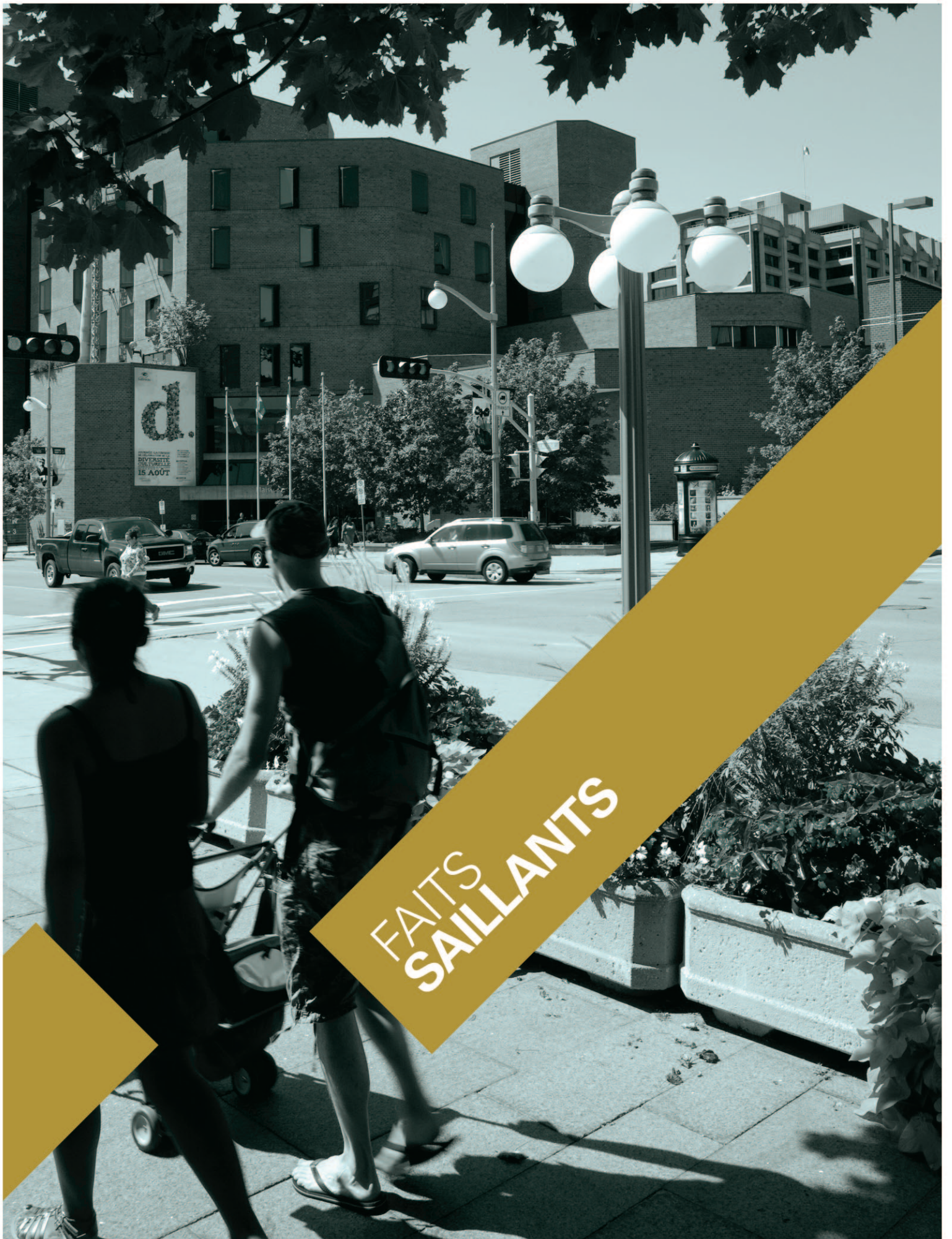
« L'envol de Gatineau »  
Aquarelle de Jean-Yves Guindon - Collection de la Ville de Gatineau

## TABLE DES MATIÈRES

<b>3</b>		Message du président
<b>6</b>		« L'envol de Gatineau » artiste Jean-Yves Guindon
<b>8</b>		Faits saillants
<b>10</b>		Chapitre I – Bureau de l'ombudsman
<b>13</b>	1.1	Mandat et fonctionnement
<b>13</b>	1.2	Principes
<b>14</b>	1.3	Pouvoirs d'intervention et d'enquête
<b>15</b>	1.4	Composition du Bureau
<b>20</b>		Chapitre II – Planification, communications et relations publiques
<b>21</b>	2.1	Planification
<b>21</b>	2.2	Communications et relations publiques
<b>24</b>		Chapitre III – Demandes d'intervention, commission et comités de travail
<b>25</b>	3.1	Demandes d'intervention
<b>25</b>	3.1.1	Traitement des demandes d'intervention
<b>25</b>	3.1.2	Nature et statistiques
<b>30</b>	3.1.3	Cas types
<b>33</b>	3.2	Commission et comités de travail
<b>33</b>	3.2.1	Commission sur l'engagement du milieu
<b>33</b>	3.2.2	Comité sur les droits et responsabilités des citoyens
<b>34</b>		Chapitre IV – Réalisations, perspectives d'avenir et réflexions
<b>35</b>	4.1	Réalisations
<b>35</b>	4.2	Perspectives d'avenir
<b>37</b>	4.3	Réflexion et message à la population
<b>38</b>		Déclaration







FAITS  
SAILLANTS



## FAITS SAILLANTS

L'année 2011 a été une année charnière pour le Bureau de l'ombudsman. Des sept membres qui le composent, cinq ont entrepris leur nouveau mandat de deux ans et de trois ans. Au cours de l'année, ces commissaires se sont familiarisés avec la nature du travail requis pour le fonctionnement du Bureau. L'intégration des nouveaux membres s'est réalisée de façon harmonieuse, chaque membre étant conscient des responsabilités civiques qui lui incombent et des principes qui orientent ses efforts.

En fin d'année, un nouveau président a été désigné, monsieur André Guay, et un appel de candidature a été lancé pour remplacer le dernier membre fondateur, qui termine lui aussi son mandat.

Soulignons aussi l'arrivée d'une secrétaire de direction. Ce soutien au secrétaire général apporte plus de stabilité et de constance au développement du Bureau et permet un meilleur enrichissement de leur domaine d'expertise respectif.

La dernière année a aussi été l'occasion de lancer deux groupes de travail : une nouvelle commission, la Commission sur l'implication du milieu, ainsi qu'un comité de travail sur les droits et responsabilités des citoyens. Ces deux groupes prépareront chacun un rapport qui inclura des recommandations à l'Administration municipale. Puisque le Bureau se veut un agent de changement, toute recommandation sera formulée afin de créer une valeur ajoutée pour la Ville et pour ses citoyens, pour une saine réflexion sur ces importants enjeux.

Les demandes d'intervention et leur nature sont demeurées stables en 2011 et c'est une bonne nouvelle. En novembre dernier, le Bureau a traité sa 1 000e demande d'intervention, une étape digne de mention. Animé par les valeurs qui soutiennent son action, le Bureau a écouté depuis sa création plus de 1000 citoyens et les a aidés à trouver une

solution aux problèmes vécus ou encore, les a orientés vers une autre ressource apte à apporter une aide utile.

Encore cette année, le Bureau a tenu une séance d'évaluation et de planification en août où ses membres se sont penchés sur la réalisation du mandat, sur les perspectives d'avenir et la création de l'avis de préoccupation comme outil de travail. Ce nouvel outil sera utilisé pour informer la Ville de problèmes systémiques récurrents que le Bureau a rencontrés dans le cadre de l'analyse des demandes d'intervention et qui exigeraient une attention immédiate de la Ville.

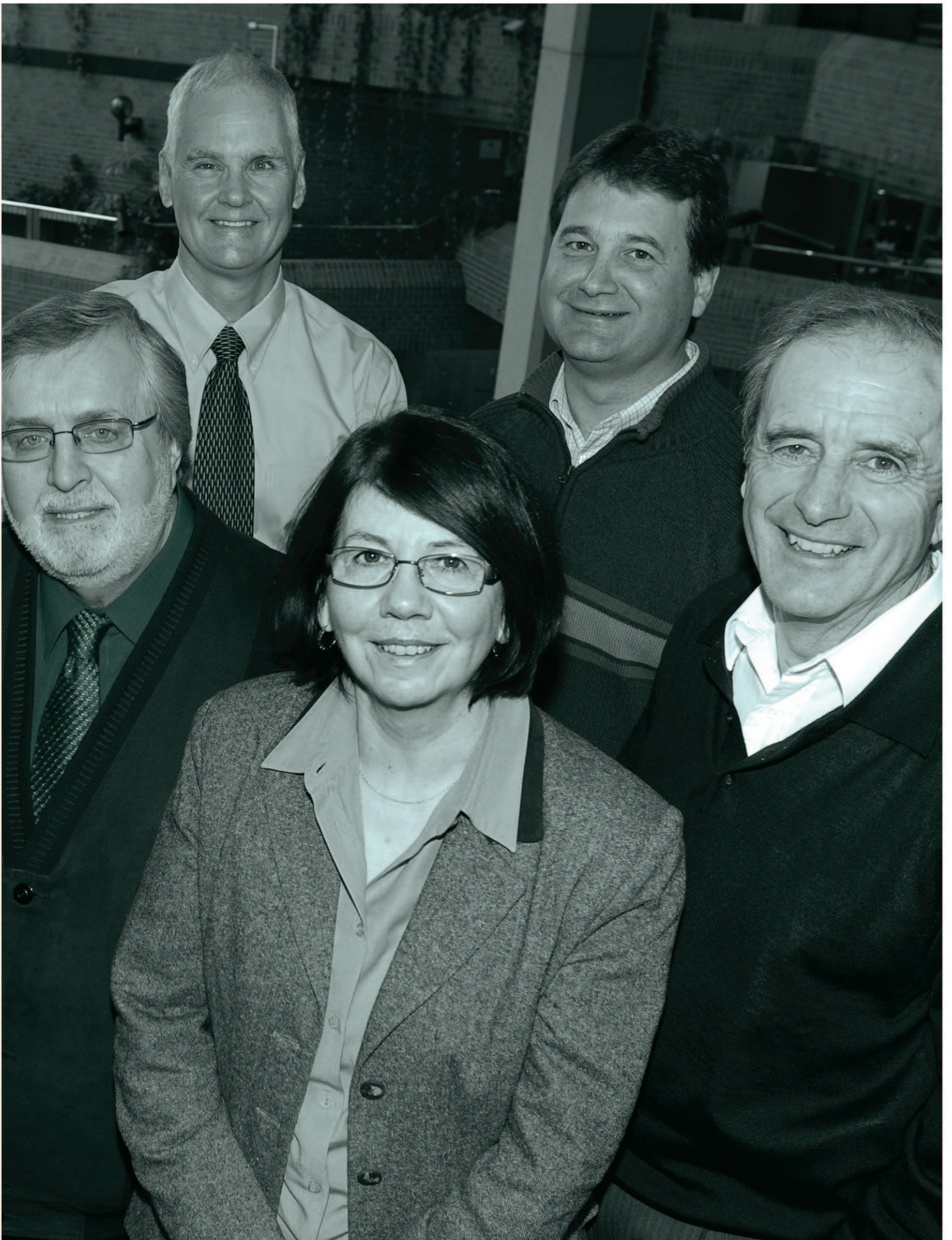
Finalement, après cinq ans de fonctionnement, il devient essentiel pour les membres du Bureau que celui-ci soit mieux positionné sur l'échiquier municipal. C'est pourquoi le Bureau mettra des efforts en début d'année 2012 pour actualiser un nouveau plan de communication, préparé de concert avec le service des communications. Ce plan aura pour objectif d'accroître la visibilité du Bureau auprès de la population gatinoise et des employés municipaux et de mieux définir son rôle.





CHAPITRE I  
BUREAU DE L'OMBUDSMAN











# Chapitre I – Bureau de l’ombudsman

## 1.1 Mandat

Le conseil municipal de la Ville de Gatineau a créé le Bureau de l’ombudsman en septembre 2006. Il voulait ainsi mettre en place une nouvelle approche pour être à l’écoute des citoyens de Gatineau et pour conscientiser son administration à toujours chercher à offrir le meilleur service à sa population.

Dans le cadre de ses activités, la Ville de Gatineau entretient quotidiennement des relations avec ses citoyens. 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 faiblesses peuvent être d’origines multiples notamment des procédures ou des directives désuètes, déraisonnables ou encore discrétionnaires, l’interprétation discriminatoire ou abusive de ces procédures ou des refus d’agir ou des délais de traitement indus.

De plus, l’organisation municipale étant un rouage composé d’innombrables sections, le citoyen se sent souvent désemparé et désavantagé devant une telle architecture. Il n’est pas rare qu’il frappe à plusieurs portes avant de trouver les responsables concernés par ses doléances ou son grief. Son embarras peut avoir comme conséquence qu’il renonce à faire valoir ses droits les plus légitimes.

La Ville, reconnaissant cette réalité, a mis en place en juin 2005, le système de gestion des requêtes et des plaintes, le Centre d’appels non urgents (CANU) ou Service 3-1-1, dispositif destiné à soutenir le citoyen désirant formuler ses doléances.

Par la suite en septembre 2006, soucieuse d’être plus à l’écoute de ses citoyens, la Ville implante le Bureau de l’ombudsman.

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 encore toute action déraisonnable ou discriminatoire envers un citoyen ou un groupe de citoyens;**
- **enquêter, analyser et rendre une décision sur les demandes d’intervention;**
- **adresser les recommandations nécessaires à l’Administration municipale pour remédier aux situations préjudicielles;**
- **réviser l’application de procédures et de processus administratifs;**
- **être irréprochable dans ses pratiques par sa transparence et la défense de ses valeurs intrinsèques d’impartialité, d’indépendance, de neutralité et de confidentialité.**

## 1.2 Principes

Le Bureau de l’ombudsman est au service de la population pour promouvoir les valeurs démocratiques et contribuer à sauvegarder, voire améliorer la qualité des relations entretenues par la Ville de Gatineau avec l’ensemble de ses citoyens. Chaque citoyen a le droit d’être traité en toute justice, égalité et équité par l’Administration municipale, quelles que soient les circonstances.



Les efforts du Bureau contribuent donc à améliorer la qualité de service et l'application des différentes mesures administratives. Le Bureau participe ainsi au renforcement de la démocratie municipale et en facilite l'exercice. Le Bureau de l'ombudsman constitue un agent de changement et de responsabilisation pour la Ville de Gatineau.

Pour remplir adéquatement son mandat, les actions du Bureau de l'ombudsman reposent sur des principes d'impartialité, d'indépendance, de neutralité, 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 et de la Ville.

Les actions du Bureau sont guidées par les principes suivants :

- **accueil et évaluation de toute demande reçue;**
- **réponse diligente aux demandes d'intervention;**
- **écoute attentive du citoyen 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.**

### 1.3 Pouvoirs d'intervention et d'enquête

Visant l'efficacité, le Bureau s'est vu doter 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 peut intervenir et procéder à une enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou qu'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 posés par les employés municipaux dans le cadre de l'exécution de leurs tâches et de l'ensemble des relations que la Ville entretient quotidiennement avec ses citoyens et qui indiquerait un abus de pouvoir, une interprétation déraisonnable d'une règle administrative ou d'une procédure injuste, abusive ou discrétionnaire.

Cependant, ne sera pas de la compétence du Bureau :

- **toute demande relative à une 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 (STO) ou encore l'Office municipal d'habitation de Gatineau (OMHG);
- 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 peut également refuser d'intervenir ou même arrêter une enquête déjà entreprise s'il est d'avis qu'une plainte soit frivole ou vexatoire ou non faite de bonne foi et qu'un recours légal soit 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 posée dans le dossier, à moins que le requérant ne puisse justifier au Bureau des circonstances exceptionnelles l'ayant empêché d'agir.

Son pouvoir d'enquête lui permet de faire entendre toute personne susceptible de lui apporter un nouvel éclairage sur le dossier et de prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention. En commission, la décision des commissaires est prise avec l'obtention de l'assentiment de la majorité d'entre eux. Cette décision est transmise au président du Bureau qui assure 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.

## 1.4 Composition du Bureau

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

Le Bureau de l'ombudsman a été formé de citoyens qui, par leur expérience et leur formation, donnent une vision particulière à l'analyse et aux recommandations relatives aux demandes d'intervention.

L'année 2011 aura été une année d'innovations et de changements pour le Bureau. En effet, cinq nouveaux mandats ont été comblés pour pourvoir des postes de commissaire arrivés en fin de terme. De plus, l'année 2011 a vu la fin du mandat de son premier président et celle du dernier commissaire membre-fondateur. Le processus de remplacement du président a permis la nomination de M. André Guay, personne impliquée dans son milieu et avantageusement connue. M. Guay a été nommé pour un terme de trois ans, renouvelable pour une même période. Le processus de remplacement du commissaire va bon train et devrait se conclure par une nomination dès le début de l'année 2012.

Les destinées du Bureau ont été dirigées en 2011 par monsieur Michel Légère, président, monsieur Serge Jetté, vice-président, des commissaires : mesdames Julie Pelletier, Ann Dufour et Huguette Jutras, ainsi que messieurs Serge Marleau et Michel A. Vézina. Leur travail est soutenu par monsieur Jacques Dionne, secrétaire général du Bureau et par madame Anne Bouchard, secrétaire de direction.



## 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.

Monsieur Légère a aussi été membre de 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.







### Monsieur Serge Jetté, vice-président

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 depuis 2008, le poste de gestionnaire aux Services de résolution des conflits au Secrétariat 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.



### Madame Ann Dufour, commissaire

Madame Dufour a œuvré au gouvernement fédéral dans le domaine des ressources humaines. Elle possède une licence ès lettres et littérature de l'Université Laval, Québec ainsi qu'un certificat en résolution de conflit de l'Université Saint-Paul, Ottawa. Elle a occupé diverses fonctions en ressources humaines au Bureau du Conseil privé (1985 – 1994), comme chef des relations de travail, rémunération et avantages sociaux pour le Centre de la sécurité des télécommunications (1994-2003) et finalement, directrice des ressources humaines au Sénat du Canada (2003 – 2008).



### Madame Huguette Jutras, commissaire

Madame Jutras est retraitée de la fonction publique fédérale. Elle possède un baccalauréat ès arts de l'Université d'Ottawa et une Maîtrise en counselling de l'Université Saint-Paul, Ottawa. Elle a développé une expérience de travail à titre de médiatrice et de coach en résolution de conflits pour le personnel du ministère des Affaires indiennes et du Nord du Canada. Elle possède une expertise en counselling psychosocial et comme formatrice en milieu de travail. Elle a travaillé bénévolement à la mise en place du programme Résolution de conflits qui offre des services de médiation de quartier aux citoyens de la Ville de Gatineau par des bénévoles; elle a été formatrice et personne-ressource auprès de ces médiateurs bénévoles.

### Madame Julie Pelletier, commissaire

Madame Pelletier est détentrice de baccalauréats en droit civil et en Common Law, ainsi que d'une maîtrise en droit de l'environnement. Depuis 1998, elle a occupé diverses fonctions au sein de la fonction publique fédérale, soit au Bureau du vérificateur général et à Environnement Canada. Elle travaille présentement à la Direction Valeurs et Éthique à Service Canada. Pendant 10 ans, elle a été membre du conseil d'administration de l'Association des résidants des Jardins Taché et elle a ainsi contribué aux efforts de cette association pour la préservation des terrains et bâtiments de la Ferme Moore et des terrains environnants, ainsi que sur le dossier de réfection du boulevard Taché.



### Monsieur Serge Marleau, commissaire

Monsieur Marleau est diplômé en sciences de la santé et en administration publique. Il détient une maîtrise en administration de l'ENAP. Membre de l'ordre des administrateurs agréés du Québec, il cumule plus de 25 années d'expérience à titre de gestionnaire au sein du réseau de la santé en Outaouais. Depuis 2008, il est chef du bureau de coordination de l'enseignement médical CSSS de Gatineau et responsable de la mise en place du projet « Campus santé Outaouais ». Originaire de Gatineau, le développement de son milieu de vie lui tient à cœur.



### Monsieur Michel A. Vézina, commissaire

Monsieur Vézina est comptable de formation. Il opère un bureau de comptabilité dans le secteur de Buckingham depuis 1981 et occupe aussi les fonctions de directeur général et actionnaire du Club de golf Buckingham. Il a également occupé le poste de directeur général et secrétaire-trésorier des municipalités de Mayo ainsi que Mulgrave et Derry pendant plus de 26 ans (1982 – 2007). Il a aussi occupé le poste de directeur de l'Office municipal d'habitation de Buckingham pendant 17 ans. Monsieur Vézina s'est beaucoup impliqué socialement en participant en tant que membre du comité de citoyen de Buckingham, du Comité consultatif d'urbanisme de Buckingham et membre fondateur du Club Optimiste de Buckingham. Il a de plus occupé différents postes d'administrateurs au sein de Hockey Québec Outaouais et de Hockey Québec Papineau.





### 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.







**CHAPITRE II  
PLANIFICATION, COMMUNICATIONS  
ET RELATIONS PUBLIQUES**



## Chapitre II – Planification, communications et relations publiques

### 2.1 Planification

En plus du travail de service direct à la population, le Bureau de l'ombudsman maintient en action des comités permanents qui s'assurent que certaines tâches récurrentes sont menées à bien. Il s'agit essentiellement du comité de planification et du comité des communications. Le comité de planification inclut également le volet rédaction et perspectives d'avenir et voit à la préparation et à la rédaction du rapport annuel. Le comité des communications voit à l'application du plan de positionnement du Bureau ainsi qu'à la promotion de son image.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les membres du Bureau de l'ombudsman se sont réunis en séance régulière, à six reprises dont une rencontre annuelle pour l'évaluation du travail accompli et l'élaboration du plan d'action pour l'année 2012.

Durant cette période, les membres du Bureau ont poursuivi leur contribution au déploiement de notre plan d'action 2010-2011 qui reposait sur deux grandes orientations.

Les actions à l'égard de notre mission générale :

- accentuer les dialogues avec l'Administration municipale;
- parfaire la planification de ses activités et les moyens pour mesurer les impacts du travail réalisé par le Bureau;
- améliorer les connaissances de l'ensemble des membres du Bureau sur les différents services municipaux;

- doter le Bureau d'un guide de procédures pour favoriser la transition des membres;
- collaborer de manière plus étroite avec les bureaux d'ombudsman de la province.

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

- poursuivre les efforts de promotion des services offerts par le Bureau auprès des citoyens de Gatineau;
- voir à l'amélioration constante du service donné aux citoyens et mettre en place des mesures pour évaluer la satisfaction des usagers;
- être à l'affût des grands dossiers qui préoccupent les citoyens.
- 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 irritent les citoyens. En plus de promouvoir les intérêts des citoyens, le Bureau les informe, il les conseille, il les assiste et il fait des représentations favorables sur des bases individuelles autant que collectives.

### 2.2 Communication et relations publiques

Sur le plan des communications, l'année 2011 s'est poursuivie dans la continuité des efforts déployés au cours des années précédentes. Dans cet esprit, le Bureau s'est doté d'un logo représentant le lien entre celui-ci, les citoyens et la Ville.



Toujours à l'appui de notre plan de communication, nous avons poursuivi le positionnement du Bureau de l'ombudsman et avons consolidé sa présence auprès des citoyens et de leurs associations représentatives.

Dans cette optique, notre participation dans le cadre de la *Semaine des municipalités*, en juin 2011, revêt toujours son importance, puisque cette activité nous permet d'avoir un contact direct et privilégié avec les citoyens. De plus, notre président a prononcé, en novembre dernier, une conférence ayant pour thème *Le Bureau de l'ombudsman et la démocratie municipale*, devant l'Académie des retraités de l'Outaouais.

Les membres du Bureau considèrent que les communications constituent un enjeu important dans la poursuite de notre mission et la consolidation de notre instance. De ce fait, un nouveau plan de communication sera mis de l'avant pour promouvoir les services offerts par le Bureau et visant principalement la population de Gatineau et les employés de la Ville.





**CHAPITRE III  
DEMANDES D'INTERVENTION, COMMISSIONS  
ET COMITÉS DE TRAVAIL ET  
SUIVI DES RECOMMANDATIONS**



## Chapitre III – Demandes d'intervention, commissions et comités de travail et suivi des recommandations

### 3.1 Demandes d'intervention

#### 3.1.1 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 se situe dans les limites de la compétence du Bureau. Si c'est le cas, le secrétaire général intervient auprès des responsables de l'Administration municipale pour trouver une solution 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 un traitement rapide et efficace. Dès la réception d'une requête, celle-ci est évaluée et traitée.

Si elle ne relève pas de la compétence du Bureau, le secrétaire général en informe le requérant et, selon le cas, le dirige vers l'instance en mesure de résoudre le problème. Si elle s'inscrit dans le champ de compétence du Bureau, le secrétaire général décide de la meilleure marche à suivre pour en arriver à une solution satisfaisante pour le requérant et la Ville.

Le 19 août 2011, lors de la rencontre annuelle d'évaluation et de planification, les membres du Bureau ont unanimement décidé de se doter d'un autre outil pour échanger avec l'Administration municipale : **l'avis de préoccupation**. Lorsque des demandes d'intervention sont présentées au Bureau

pour une même problématique et que le Bureau ne peut intervenir, le président pourra transmettre à la direction générale, un avis de préoccupation pour souligner ses inquiétudes devant cette situation. Pour le Bureau, il s'agit d'une étape visant à informer l'Administration municipale sur des situations qui causent préjudice aux citoyens de la ville, en vue de faciliter la mise en place de mesures correctives. L'utilisation de cette procédure fera l'objet de suivi afin d'assurer que des actions concrètes soient prises pour la résolution des problèmes soulevés.

Encore cette année, le Bureau a été saisi à plusieurs reprises par les citoyens pour intervenir dans des dossiers qui ne relèvent ni de sa compétence ni de celle de la Ville de Gatineau. Chaque fois, le secrétariat 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.

#### 3.1.2 Nature et statistiques

Les demandes d'intervention ont été plus nombreuses cette année. Nous dressons ci-après un tableau statistique touchant les quatre dernières années de fonctionnement du Bureau pour donner un peu de perspective.

Les tableaux statistiques sont révélateurs. Le temps consacré à la résolution des dossiers s'est amélioré passant de 76 % pour les 0-5 jours en 2010, à 78 % pour 2011. C'est donc dire que le Bureau de l'ombudsman de concert avec les



services municipaux ont répondu à 78 % des requérants dans un délai n'excédant pas cinq jours et 93 % dans un délai inférieur à quinze jours, comparativement à 88 % en 2010. En ce qui concerne le niveau de délai de traitement entre 31 et 60 jours, l'année 2011 montre un pourcentage de 1 %, soit 1 % de moins que le niveau de 2010.

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 ne correspondent pas au mandat du Bureau de l'ombudsman, celle-ci passant de 22 % en 2010 pour s'établir à 25 % en 2011; ceci signifie que les requérants sont moins 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 « Culture et Loisirs » qui passent de 7 % à 3 % en 2011, « sécurité publique et contrôle animalier » qui passe de 13 % à 10% et finalement « Travaux publics et environnement » qui passe de 21 % à 23 %.

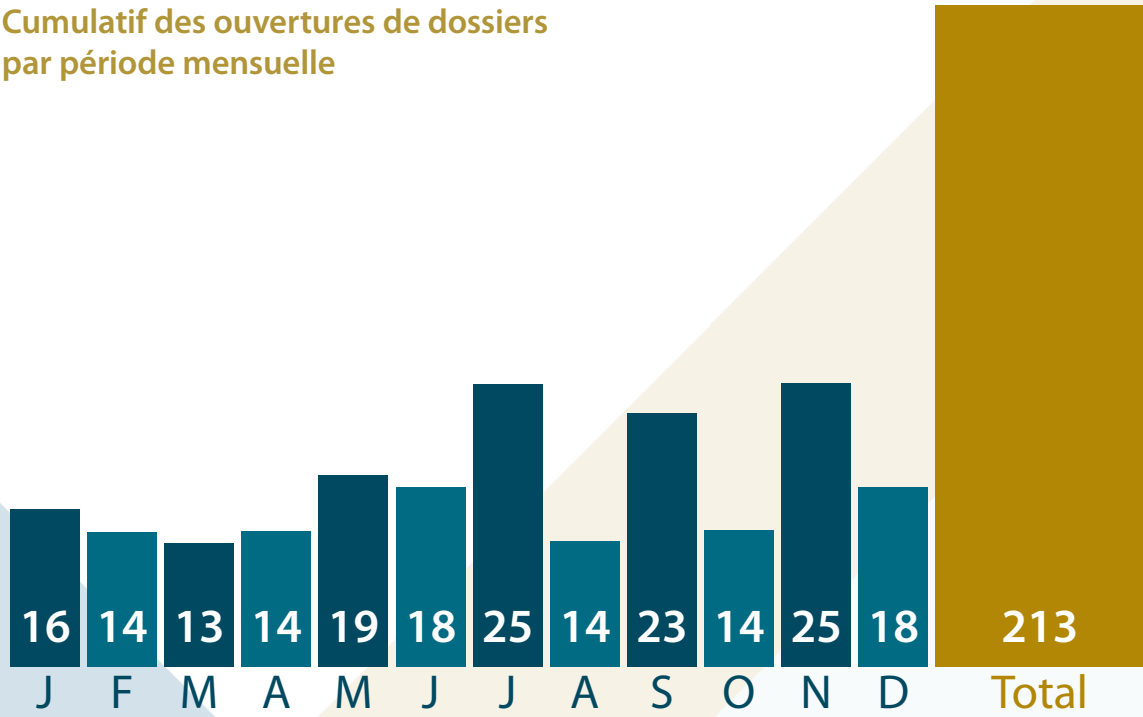
Un phénomène s'ajoute dans le traitement des demandes d'intervention à savoir que le Bureau doit régulièrement entreprendre des démarches additionnelles pour des dossiers déjà traités. Pour mieux illustrer notre propos, nous donnons comme exemple une demande d'intervention faite par un citoyen qui nous permet de réactiver un dossier municipal inactif. À partir du moment où l'Administration

municipale s'occupe du dossier, le Bureau cesse son intervention pour laisser toute la place au travail de l'administration. Si le dossier prend une autre envergure ou que son cheminement cesse à nouveau, alors le requérant ou la requérante ne sachant à qui s'adresser recontactera le Bureau de l'ombudsman. Certains de ces anciens dossiers demandent plus d'une démarche et cumulativement beaucoup d'efforts. Dans cette optique de plus grande efficacité, nous avons une rubrique spécifique consacrée à ces dossiers déjà ouverts et fermés de façon à mieux cerner le temps consacré à cette catégorie nommée « temps complémentaire ». En 2011, un total de 40 h 25 heures de temps complémentaire a été effectué.

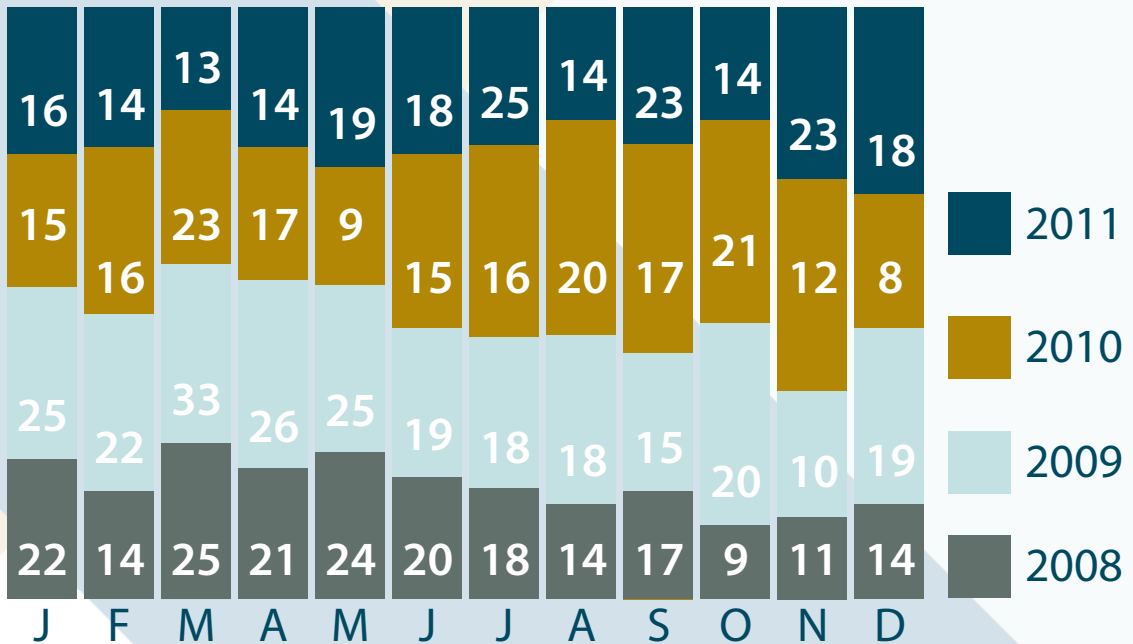
Les graphiques suivants permettent de mieux visualiser le travail du Bureau en 2011.

- 1. Ouverture de dossiers par période mensuelle des quatre dernières années**
- 2. Délais de traitement**
- 3. Répartition des demandes d'intervention par catégorie**
- 4. Temps complémentaire**

Cumulatif des ouvertures de dossiers par période mensuelle

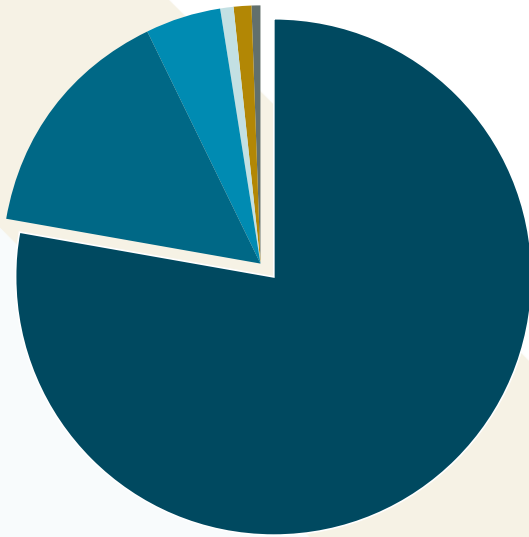


Ouverture des dossiers 2008-2011



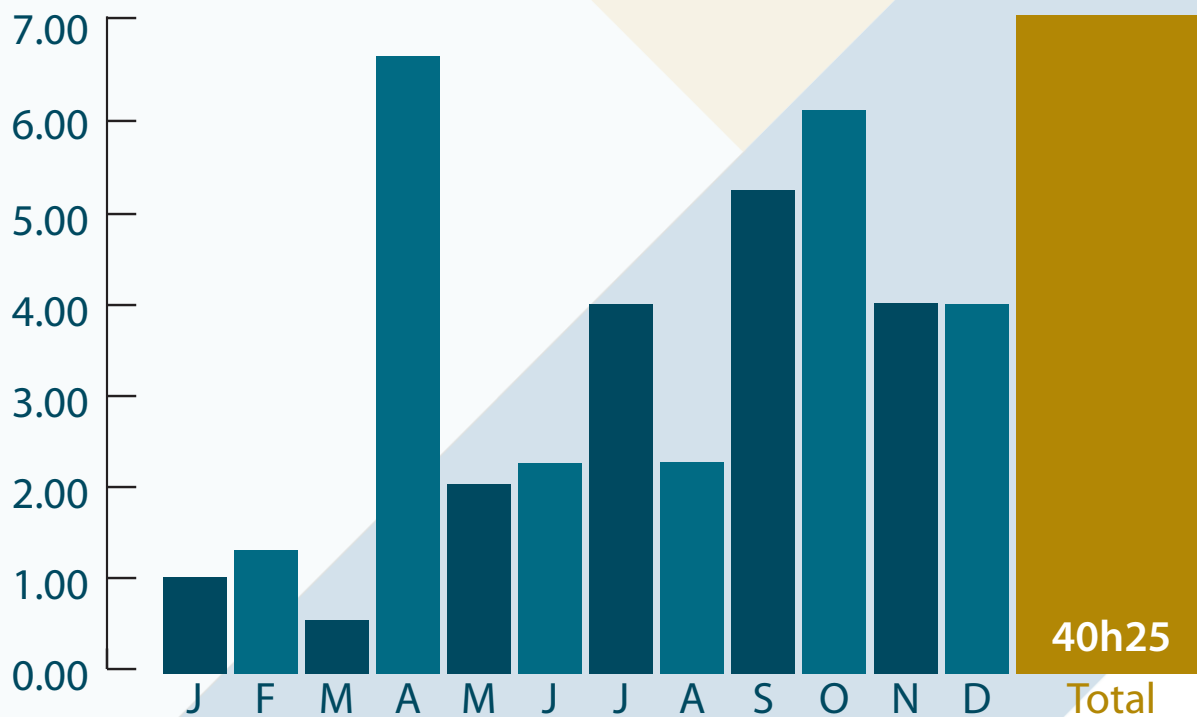


## Délais de traitement



0 à 5 jours	166	78%
6 à 15 jours	32	15%
16 à 30 jours	10	5%
31 à 60 jours	2	1%
61 à 90 jours	2	1%
En traitement	1	0%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

## Temps complémentaire



## Répartition des demandes d'intervention par catégorie

Catégories	Nombre	Pourcentage	
Autres juridictions	53	24,9 %	
Information – dossier municipal	30	14,1 %	
Divers ombudsman	8	3,8 %	
Culture et loisirs – services/accessibilité/subventions	6	2,8 %	
Sécurité publique – police/incendie/inspections/brigadiers/contrôle animalier	22	10,3 %	
Travaux publics	50	23,5 %	
Urbanisme	44	20,7 %	
Total	213	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



### 3.1.3 Cas type

En 2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 213 demandes d'intervention. Les demandes ont été classées en sept catégories. La majorité d'entre elles correspondaient aux limites de son mandat, certaines touchaient d'autres juridictions ou d'autres compétences, mais toutes ont été traitées avec la même considération. Pour mieux faire comprendre le quotidien du Bureau, nous reprenons de façon informelle, des exemples d'intervention relevés de nos dossiers de la dernière année.

1

Le requérant fait appel à la Ville parce que son voisin immédiat amasse sur sa propriété toutes sortes de débris et de matériaux de construction, de vieilles voitures et autres matériaux qui sont considérés comme des matières résiduelles. Ce voisin a déjà été condamné par la Cour municipale à plusieurs reprises et les jugements étaient tous assortis d'une ordonnance de nettoyage. La Ville a dû utiliser contre le délinquant ces ordonnances de nettoyage. Malgré les efforts faits par la Ville et le nettoyage des lieux, le voisin continue d'accumuler le même type de matériaux. Considérant que ce voisin vit une problématique particulière, une demande d'assistance spéciale a été signifiée aux instances concernées pour aider à résoudre le problème. La Ville, par ses inspecteurs et par le biais du Bureau de l'ombudsman, a travaillé de concert avec cette ressource et le citoyen délinquant afin de trouver une solution définitive aux problèmes d'accumulation de matériaux, tout en respectant les jugements émis par la Cour municipale. Les efforts concertés des intervenants dans le dossier permettent d'anticiper d'excellents résultats à l'avantage de toutes les parties et du voisinage.

2

Le requérant déplore l'attitude de la Ville qui ne tient pas compte des nombreuses plaintes qu'il a formulées contre les chiens de son voisin qui ne cessent d'aboyer jour après jour. Le problème perdure depuis des semaines. Le requérant remplit, à la demande du Service de contrôle animalier, de nombreuses déclarations tenant lieu de preuves écrites nécessaires pour déposer une plainte, mais sans résultats probants. Des échéances qui semblent indues retardent le traitement des plaintes, au préjudice du requérant qui ne peut trouver la paix après autant de semaines. Le propriétaire des chiens quant à lui se verra signifier de nombreux constats



d'infraction d'un seul coup. Cette façon de procéder prive la Ville d'un incitatif puissant contre un citoyen délinquant pour que cesse une situation déplorable puisque des constats signifiés plus promptement donneraient un message clair au propriétaire délinquant de remédier à la situation dans un délai plus court.

3

Le Bureau a reçu plusieurs demandes d'intervention relatives aux travaux du Rapibus à Gatineau. Ces travaux sont supervisés par la Société de transport de l'Outaouais (STO) et ne sont pas de la compétence de la Ville de Gatineau. Cependant, dans le cadre de ce projet majeur, la Ville a désigné un professionnel pour interagir avec la STO et les entrepreneurs mandatés pour la construction. Les demandes d'interventions se veulent pour des défauts d'entretien de chaussées ou l'utilisation d'accès restreints. Le Bureau a traité ces demandes en demandant des précisions sur l'état des travaux ainsi que sur les mesures qui seraient prises pour que cessent le plus rapidement possible les inconvénients vécus par les citoyens. Le Bureau a contribué à simplifier la procédure et à améliorer la communication entre la Ville, la STO, les entrepreneurs et les requérants.

4

Le requérant fait appel au Bureau de l'ombudsman après avoir demandé à plusieurs reprises l'intervention de la Ville pour un problème de bruit causé par son voisin, mais sans obtenir de résultats probants. La rencontre avec le requérant a permis d'étayer le dossier et de rechercher la prochaine étape utile pour diriger le requérant puisque le Bureau n'est pas en autorité sur les services de la Ville et ne peut pas leur dicter de marche à suivre dans leurs opérations quotidiennes. Au cours de cette recherche, il apparaît qu'un professionnel de la Ville qui se spécialise dans la résolution de ce genre de problème de bruit pourrait faire avancer le dossier, de concert avec ses collègues des services concernés, recherchant une résolution définitive de la problématique. Dans les faits, les nouvelles démarches ont eu une incidence directe sur le voisin et ont permis de régler le problème, à la satisfaction du requérant.

5

Le requérant se fait le porte-parole de plusieurs résidants de son quartier qui se plaignent comme lui du comportement menaçant et même violent de certains jeunes adultes avoisinants. Les résidants sont apeurés et veulent une intervention de la Ville. Leurs problématiques font appel à l'intervention de plusieurs services de la Ville. Ils demandent au porte-parole de trouver une solution. Celui-ci contacte le Bureau pour qu'il l'oriente dans sa démarche. Les recherches du Bureau ont permis de mettre le requérant en relation avec un service offert par le Service de police de Gatineau, où un policier communautaire rencontre les résidants du quartier pour cerner la problématique et établir un plan d'intervention ciblé. L'intervention du Bureau a grandement facilité le lien entre les ressources professionnelles municipales et les résidants pour résoudre les problèmes vécus avec les jeunes adultes avoisinants.

6

Le requérant éprouve des problèmes avec une association sportive reconnue par la Ville, et qui offre des services sportifs aux jeunes gatinois. Le requérant croit avoir relevé des irrégularités dans la gestion de la corporation et insiste pour que la Ville intervienne dans la régie interne du club. Le requérant a contacté le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés pour que celui-ci délègue un responsable afin d'intervenir et de faire la lumière sur l'administration de la corporation. Le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés a refusé d'intervenir puisqu'il ne peut s'ingérer dans le fonctionnement interne d'une association sportive, même si elle est reconnue par la Ville. Comme la Ville refusait d'enquêter sur la gestion interne de l'association sportive, le requérant a adressé une demande d'intervention au Bureau de l'ombudsman. Une association sportive constituée en vertu de la 3e partie de la loi sur les compagnies du Québec est une entité propre, une personne morale, complètement indépendante de la Ville, et dont les droits et obligations civils sont gérés par le Code civil du Québec. La Ville ne peut absolument pas s'ingérer dans la gestion interne de l'association. Le Bureau ne peut donc déceler d'obligations de la part de la municipalité et ainsi aucun refus d'agir ou abus de droit de sa part. Considérant ces éléments, le Bureau n'a pu intervenir et soutenir la cause du requérant.

## 3.2 Commission et Comités de travail

### 3.2.1 La Commission sur l'implication du milieu

Le comité de travail sur l'implication du milieu, devant l'ampleur du travail à réaliser, est devenu la Commission sur l'implication du milieu. Le Bureau a décidé de se pencher sur ce sujet dans un contexte où l'intérêt pour les citoyens à influencer ou à participer au processus décisionnel des gouvernements s'accroît sans cesse. La nécessité d'améliorer et d'augmenter la participation citoyenne aux prises de décision demeure une préoccupation des élus et des administrations qui souhaitent répondre aux attentes du public et également prendre des décisions éclairées et largement acceptées.

La Ville de Gatineau est une des premières villes du Québec à s'être dotée de règles de consultation publique et le Bureau souhaitait prendre le pouls de l'expérience de consultation vécue par la Ville et ses citoyens. Le rapport de la Commission devrait être déposé en 2012 et présentera des recommandations sur les éléments qui caractérisent une consultation efficace et qui pourraient être considérés par la Ville pour bonifier son processus de consultation.

### 3.2.2 Comité sur les droits et des responsabilités des citoyens

Le comité de travail poursuivra son travail amorcé l'an dernier sur ce sujet de fond afin de sensibiliser la Ville aux avantages de mieux définir les droits et obligations de ses citoyens. Ceci pourrait influencer la participation citoyenne. Le comité sur les droits et les responsabilités des citoyens devrait produire son rapport en 2012.







CHAPITRE IV  
RÉALISATIONS, PERSPECTIVES D'AVENIR  
ET RÉFLEXIONS

ville de  
**Gatineau**

Hôtel de ville  
25, rue Laurier



## Chapitre IV – Réalisations, perspectives d'avenir et réflexions

L'année 2011 a été pour le Bureau une année de renouveau. En effet, il y a eu l'arrivée de cinq nouveaux commissaires en début d'année et de madame Anne Bouchard au poste temporaire de secrétaire de direction en mi-année. À la fin de l'année, se terminait le mandat du président, monsieur Michel Légère, qui a permis la nomination de M. André Guay et en même temps, le lancement du processus de remplacement d'un commissaire sortant. Tous ces événements ont créé un réel climat de changement et de renouveau. L'intégration de ces nouveaux joueurs a été des plus harmonieuses et tous sont à pied d'œuvre pour la réalisation du mandat du Bureau.

### 4.1 Réalisations

Pendant cette même période, le Bureau recevait 213 demandes d'intervention et lançait les travaux d'une commission : la Commission sur l'implication du milieu, qui doit produire son rapport en fin d'année 2012. En plus, un comité de travail sur les droits et responsabilités des citoyens s'est réuni à plusieurs reprises et il devrait être prêt à déposer un rapport avant la moitié de l'année 2012.

En novembre, le Bureau recevait sa 1000<sup>e</sup> demande d'intervention, un moment mémorable et digne de mention.

### 4.2 Perspectives d'avenir

Le mandat 2011-2012 promet d'être riche en activités. Voici les principaux enjeux que le Bureau souhaite aborder au cours de la prochaine année :

#### La structure du Bureau et ses infrastructures administratives

L'embauche temporaire d'une secrétaire de direction pour soutenir l'infrastructure existante a été appréciée de tous et a permis l'amélioration des services déjà offerts. Une étape reste encore à franchir : la création permanente de ce poste. De plus, un déménagement vers un espace plus adéquat devient nécessaire. Ce déménagement se réalisera de toute évidence au courant de l'année 2012.

#### Les communications internes

Préoccupé de maintenir de saines relations avec les 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 continuera ses travaux de collaboration entrepris l'an dernier avec le Service des communications.

#### Les communications externes

Soucieux de toujours bien desservir la population, le Bureau continuera de maximiser ses efforts durant la prochaine année pour publiciser, voire vulgariser, son mandat afin de mieux se faire connaître et ainsi mieux rayonner au sein de la communauté gatinoise. Appuyé d'un plan de communication ambitieux, cet enjeu demeure une priorité.



## La satisfaction des utilisateurs

Dans le cadre du processus d'amélioration continue de nos services, le Bureau souhaite établir des moyens qui pourraient être mis en place pour mesurer la qualité et l'efficacité de ses interventions. Par exemple, un sondage pourrait être un outil efficace pour évaluer auprès de notre clientèle la satisfaction à l'égard des services offerts par le Bureau en regard aux engagements inscrits dans notre *Déclaration*.

## La formation et le mandat d'agent multiplicateur

Comme planifié l'an dernier, l'organisation d'un colloque provincial a été reportée au mandat de 2012 puisque cet événement demande un temps de préparation plus long que celui qui avait été prévu. Ce nouvel échéancier permettra aux nouvelles organisations d'ombudsman qui sont en implantation à Sherbrooke, Longueuil et Laval, de se joindre à la démarche.

## La volonté de servir

L'année 2011 a permis de réaliser des travaux en lien avec nos engagements à toujours mieux servir. Cet engagement des commissaires représente 864 heures de temps bénévole, par des personnes d'expériences diverses, au plus grand bénéfice des citoyens et de la Ville de Gatineau.



### 4.3 Réflexion et message à la population

Monsieur Serge Jetté, commissaire sortant du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Tout au long de ces cinq belles années au sein du Bureau de l'Ombudsman, j'ai ressenti la fierté de contribuer à une démarche utile, moderne et avantageuse pour tous. Dès les premières rencontres en 2007, toute l'équipe était très fière de jeter les bases du Bureau et de modeler ce nouveau service qui permet aux citoyens d'être mieux écoutés et guidés, et à la Ville de bénéficier de recommandations constructives. Aujourd'hui, on m'informe que le Bureau a accueilli et aidé un 1000e Gatinois, c'est formidable!

Je dois sincèrement dire que j'ai apprécié chacune des rencontres de travail, car j'ai eu le plaisir de travailler avec un secrétaire général, un président et des collègues commissaires très compétents, dynamiques, et tous animés du même désir d'aider et d'améliorer le service pour nous tous citoyens gatinois. Je tiens à souligner que la collaboration et l'appui des fonctionnaires municipaux lors de nos enquêtes et commissions sont aussi très appréciés, car la démarche du Bureau de l'ombudsman est basée sur la bonne foi et la collaboration de tous.

En bref, je garde bien sûr d'excellents souvenirs des belles rencontres et des réussites du Bureau, et je suis heureux de pouvoir dire que je quitte persuadé que notre Bureau d'ombudsman continuera longtemps à être « à l'écoute des citoyens ».



Serge Jetté



## Déclaration

**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.**



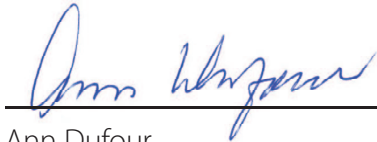
Gatineau, ce 31<sup>e</sup> jour de janvier 2012



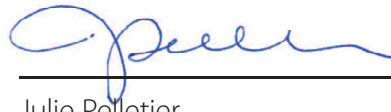
Michel Légère  
Président



Serge Jetté  
Vice-président



Ann Dufour  
Commissaire



Julie Pelletier  
Commissaire



Huguette Jutras



Serge Marleau



Michel A. Vézina  
Commissaire



Jacques Dionne  
Secrétaire général









**Bureau de l'ombudsman**

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

25, rue Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
C.P. 1970, succ. Hull  
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

[www.gatineau.ca](http://www.gatineau.ca)

[ombudsman@gatineau.ca](mailto:ombudsman@gatineau.ca)