



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

2012

RAPPORT ANNUEL



TABLE DES MATIÈRES

3 MOT DU PRÉSIDENT

7 FAITS SAILLANTS

9 LA COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

9 • Les commissaires 2012

13 • Mission et mandat

15 NOS VALEURS

17 NOS RÉALISATIONS

23 STATISTIQUES

28 CONCLUSION



MOT DU PRÉSIDENT

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

À titre de président du Bureau de l'ombudsman, j'ai l'honneur de vous présenter, au nom de mes collègues-commissaires et en mon nom, mon premier rapport annuel sur les activités du Bureau au cours de l'année 2012.

D'entrée de jeu, je dois remercier tous les commissaires : M^{mes} Ann Dufour, Julie Pelletier, Huguette Jutras et MM. Denis Carrier, Serge Marleau et Michel A. Vézina, à titre de vice-président pour leur apport exceptionnel et leur contribution à la bonne marche du Bureau. Je me dois aussi de féliciter M^{me} Anne Bouchard, à la permanence, qui s'est investie avec beaucoup d'intérêt, de professionnalisme et d'énergie pour nous permettre d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés. Soulignons aussi le soutien constant de M. Jacques Dionne, secrétaire général.

Enfin, je tiens à remercier les nombreux cadres et fonctionnaires qui ont pris le temps de répondre à nos demandes, de vérifier ou au besoin de corriger certaines pratiques ou décisions, ceci dans le meilleur intérêt des citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman a mis sur pied une commission dont les travaux ont débuté en juin 2011. Cette commission sur l'implication du milieu a comme objectif d'évaluer la participation citoyenne aux décisions municipales. Une vaste consultation s'est tenue auprès des citoyens, des cadres, d'élus et de fonctionnaires de Gatineau. Le rapport sera déposé à l'automne 2013. À mon avis, les objectifs de cette commission répondent en partie au constat exprimé par le Comité

des sages dans leur rapport à l'Union des municipalités du Québec¹ sur les villes du futur qui stipulait que « *Le citoyen n'est pas uniquement un bénéficiaire de services publics municipaux, mais aussi un partenaire de l'action municipale* ».

Un Comité de travail avait aussi été établi tôt en 2011 pour étudier le rôle des Chartes municipales dans la promotion des droits et responsabilités des citoyens. Ce comité va publier son rapport dans les prochains mois.

Enfin, un comité d'enquête a été constitué par le Bureau en octobre dernier afin d'examiner la mise en application des Règlements d'urbanisme.

Nous souhaitons souligner le taux de satisfaction élevé des citoyens lors du sondage effectué en septembre 2012 par la firme Léger Marketing. En effet, 84 % des citoyens sondés sont satisfaits des services municipaux. Par contre, nous avons pu constater à l'occasion certaines lacunes au niveau des relations entre les fonctionnaires et les citoyens. Dans son plan stratégique 2009–2014, la Ville s'est engagée à faire la promotion de six valeurs organisationnelles pour orienter et guider les façons de faire et les comportements des fonctionnaires. Je vous exhorte de continuer à tout mettre en œuvre pour respecter cet engagement de 2009.

¹ Le rapport du comité des sages a été présenté le 17 février 2012 au conseil d'administration de l'Union des municipalités du Québec (UMQ); Municipalité et citoyenneté au cœur de l'avenir du Québec

Par le passé, une certaine confusion a entouré notre rôle en tant qu'instance de dernier recours. Nous aimerions préciser que nos interventions peuvent se situer à différents stades dans le processus de résolution d'une plainte ou d'un litige sans que tous les recours à la disposition du citoyen soient au préalable épuisés. D'ailleurs, nous avons lancé une campagne de publicité à l'automne 2012 pour sensibiliser les citoyens à utiliser davantage le Bureau dans cette optique.

Enfin, nous avons constaté que des dossiers litigieux entre la Ville et ses contribuables pourraient se régler plus facilement en favorisant le dialogue et la négociation au lieu de la confrontation. Nous avons offert à l'Administration municipale d'agir comme facilitateur pour certains dossiers lorsque les parties exprimeraient leur accord.

Je tiens d'ailleurs à féliciter le Service des loisirs qui a identifié le Bureau de l'ombudsman dans un protocole d'entente pour régler tout litige futur entre la Ville et son contractant.

Je profite de l'occasion du dépôt de mon premier rapport pour vous annoncer qu'à l'automne 2013 le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau a l'intention de tenir le premier congrès des ombudsmans municipaux du Québec afin de partager nos expériences et nos pratiques. C'est un rendez-vous!

Espérant le tout à votre entière satisfaction, je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, ainsi que mesdames et messieurs les membres du conseil, l'expression de mes sentiments les plus distingués.



André Guay, président du Bureau de l'ombudsman

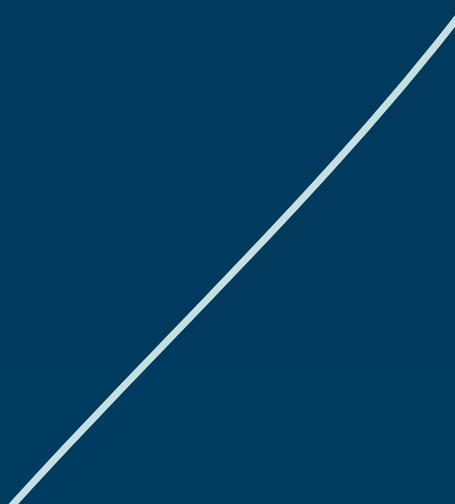


Le pont Brabant-Philippe – Reproduction giclée à tirage limité, du peintre Jean-Yves Guidon

www.editionsguidon.com

Ce pont aujourd’hui en cendres renaîtra pour une deuxième fois.
Il avait été rénové grâce à la persévérance des citoyens et il renaîtra grâce
à cette même volonté.

Le pont symbolise le Bureau de l’ombudsman qui se veut ce lien entre
la volonté des citoyens et l’Administration municipale à bâtir des
relations harmonieuses.



FAITS SAILLANTS

L'année 2012 a été une année de changement pour le Bureau de l'ombudsman.

- Monsieur André Guay, président depuis janvier 2012, est venu teinter de son expérience et de son style, le travail des commissaires et du Bureau de l'ombudsman.
- Les mois de septembre et octobre ont été marqués par la réalisation du plan de communication initié en 2011.
- Tôt dans l'année, des modifications ont été apportées à la régie interne et certaines procédures ont été revues.
- Les commissaires après de nombreuses discussions en sont venus à la conclusion de l'importance de se doter d'une politique de communication. Celle-ci sera adoptée en 2013.
- Plusieurs demandes d'intervention complexes ont exigé la formation de comités de travail.
- La commission sur l'implication du milieu a été des plus actives, en lançant notamment un questionnaire en juin, en rencontrant des citoyens, des cadres municipaux et des élus. Le Comité sur les droits et responsabilités des citoyens en est à sa phase finale de rédaction.
- Deux nouveaux comités ont vu le jour. Un comité de travail pour l'organisation d'un congrès des ombudsmans municipaux provinciaux prévu en 2013 et un comité d'enquête sur les permis et certificats selon le règlement d'administration des règlements d'urbanisme no 501-2005.
- Les statistiques de 2012 semblent indiquer une stabilisation du nombre de demandes d'intervention. En moyenne au cours des cinq dernières années, le Bureau de l'ombudsman a traité 213 demandes.
- C'est d'ailleurs la nature des demandes qui a mené les commissaires à instaurer une enquête sur les permis et certificats selon le règlement d'administration des règlements d'urbanisme.

LA COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau est doté d'une structure collégiale, composée de sept membres bénévoles, un président et six commissaires conformément à sa résolution d'implantation, CM-2006-802.

Le Bureau de l'ombudsman 2012 est composé des commissaires : mesdames Ann Dufour, Huguette Jutras, Julie Pelletier, messieurs Denis Carrier, Serge Marleau et Michel A. Vézina à la vice-présidence, sous la présidence de monsieur André Guay.

Notons que monsieur Serge Marleau a quitté ses fonctions de commissaire, le 31 décembre. Madame Huguette Jutras a accepté un dernier mandat de deux ans.

Dès janvier 2012, les membres du Bureau de l'ombudsman se sont réunis en séance régulière à dix reprises incluant la rencontre annuelle.

Quelques commissaires se sont aussi réunis à huit reprises, en comité de travail pour rencontrer des citoyens et citoyennes. Leurs situations particulières demandaient une audience dans un délai très court.

Les commissaires ont consacré 902 heures de travail bénévole.

LES COMMISSAIRES 2012

Monsieur André Guay, président

Monsieur André Guay a d'abord fait carrière dans la fonction publique fédérale. 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. Il est membre retraité du Barreau du Québec.



Monsieur Michel A. Vézina, vice-président

Monsieur Michel A. Vézina a été élu vice-président en 2012. Il 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 occupé le poste de directeur général et secrétaire-trésorier des municipalités de Mayo et de 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.

**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 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.



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 Service Canada. Elle travaille présentement à Environnement Canada comme directrice exécutive à la Direction générale de la mise en application de la loi. 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 Denis Carrier, commissaire**

Monsieur Denis Carrier détient un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en journalisme et information de l'Université Laval. Il est diplômé en résolution de conflits de l'Institut canadien pour la résolution de conflits de l'Université Saint-Paul d'Ottawa. Il a coordonné plusieurs consultations publiques en Outaouais et dans la région de Montréal. Il a publié un essai intitulé « *Le travail insignifiant* » chez Guérin littérature.

**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.



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.



L'ensemble des commissaires et du personnel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau, 2012

MISSION

Le Bureau est une instance de derniers recours. Cependant, il peut pour des motifs raisonnables intervenir sans que tous les recours soient épuisés. Il s'assure de cette manière, que les citoyens et citoyennes soient traités avec équité dans leurs relations avec l'Administration municipale et que les abus ou erreurs découlant d'une décision, action ou omission de l'administration qui pourrait leur causer un préjudice soient, corrigés dans les plus brefs délais.

MANDAT

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

Le Bureau peut intervenir ou enquêter s'il a raison de croire que :

- la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discrétionnaire ;
- la Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite et de négligence dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire ;
- la Ville ou son représentant a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Le Bureau ne peut pas intervenir ou enquêter sur les décisions :

- du conseil, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission municipale ;
- de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention ;
- d'un agent de la paix ;
- d'un organisme mandataire ou d'un organisme supra municipal.



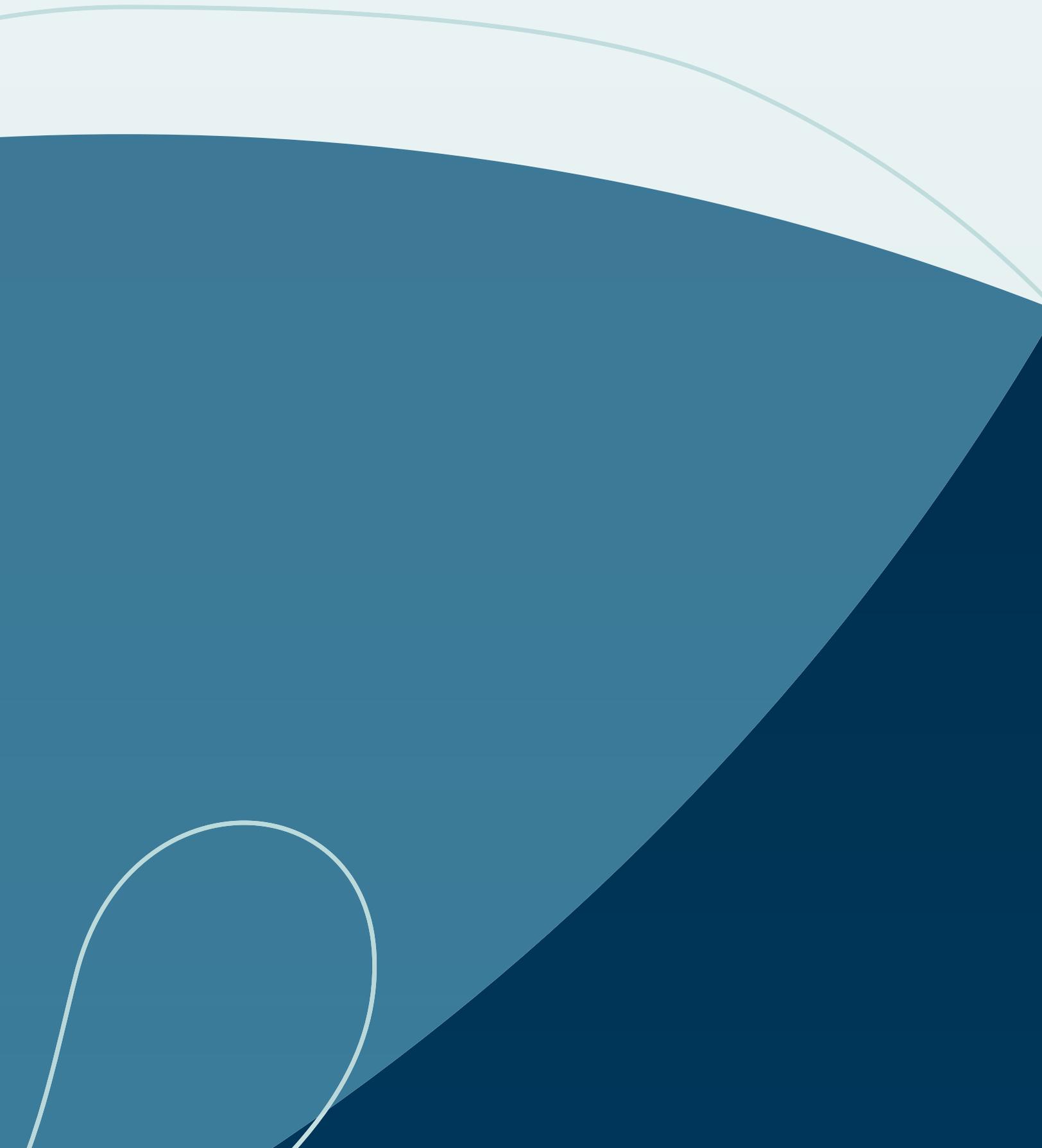
NOS VALEURS

Le fondement de l'exercice des fonctions du Bureau de l'ombudsman repose sur les valeurs d'indépendance, de justice, d'écoute, d'intégrité, de démocratie et de confidentialité.

INDÉPENDANT ET APOLITIQUE

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme apolitique et indépendant. Pour maintenir cette crédibilité nécessaire à l'exercice de ses fonctions conformes à son mandat, le Bureau est indépendant de l'Administration municipale et n'a aucune attache ou aucun lien particulier avec un ou des partis municipaux présents ou à venir et les élus.

Le Bureau doit disposer d'une grande autonomie tant dans son organisation que dans l'élaboration de ses méthodes de travail que dans le traitement des demandes pour réaliser son mandat.



NOS RÉALISATIONS

De nombreuses actions ont été menées en 2012 pour garantir l'indépendance et la confidentialité qui correspondent aux valeurs du Bureau de l'ombudsman. À cet égard, le Bureau de l'ombudsman a revu certaines de ses procédures.

Les demandes d'intervention concernant des retards dans le délai de réponse à la suite d'une plainte au Centre d'appel non urgent (CANU /3-1-1) ont été nombreuses. L'intervention du Bureau permet d'obtenir du service concerné les réponses et d'expliquer les motifs du délai au requérant ou encore d'informer le service concerné du dépassement du délai prévu afin d'accélérer le traitement de la demande initiale. Dans quelques situations, c'est la communication entre le service concerné et le requérant qui était difficile.

L'année 2012 a été marquée par un nombre important de plaintes relatives aux règlements d'urbanisme. Considérant que ces plaintes étaient récurrentes depuis quelques années, le président a mandaté un comité spécial d'enquête à analyser ces plaintes et à lui soumettre des recommandations.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes d'interventions qui sortent du cadre de son mandat. Le Bureau dirige alors le requérant vers une ressource appropriée. Pour ce faire, le secrétariat général a colligé une liste de références lui permettant de répondre adéquatement à ce type de demandes d'intervention.

Les avis de préoccupation émis par le Bureau de l'ombudsman sont des outils servant à informer la direction générale d'une problématique de caractère urgent qui demande une attention immédiate. Ces avis sont adressés à la direction générale à la suite de demandes d'intervention ou d'une problématique commune à plusieurs d'entre elles. Le Bureau de l'ombudsman a transmis trois avis de préoccupation en 2012.

1 Un premier avis traitait des communications de la municipalité dans le dossier de la rue Gamelin. Le Bureau souhaitait que la Ville précise les tronçons de la rue Gamelin concernés par les communiqués afin d'éviter toute confusion et identifier rapidement le lieu précis dont il est question.

2 Un deuxième avis de préoccupation concernait un cas de confidentialité qui demandait une intervention immédiate de la direction générale.

3 Un troisième avis de préoccupation demandait des correctifs au libellé de certaines correspondances notamment celles adressées aux citoyens par le service de la gestion des biens immobiliers. Le Bureau demeure préoccupé par le peu de détails fournis aux citoyens pour motiver une décision de ce service municipal. Le Bureau a donc recommandé par souci de transparence d'inclure tous les détails pertinents dans la correspondance, notamment sur les motifs de refus d'une requête d'un citoyen

Après six ans d'existence et une nouvelle image, le Bureau souhaitait rappeler aux citoyens les services qu'il offre par le biais d'un plan de communication comportant des actions visant à améliorer la visibilité du Bureau.

DEMANDES D'INTERVENTION

Des modifications ont été apportées aux critères de recevabilité des demandes d'intervention, à l'harmonisation des méthodes de traitement des dossiers, de même qu'à leur classification.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 202 demandes d'intervention en 2012. Ce taux correspondant à la moyenne des cinq dernières années.

Ce qui caractérise l'année 2012 en matière de demandes d'intervention est d'abord le nombre de rencontres qui ont demandé la formation d'un groupe de travail restreint relativement à la nature des demandes. Nous pouvons attribuer à cette caractéristique, sans toutefois en tirer une conclusion ferme, que les modifications apportées à la recevabilité des demandes et le style de gestion du nouveau président a contribué à cette augmentation des rencontres sous forme de comité restreint pour en étudier leur recevabilité, pour les analyser, pour les évaluer en conformité avec le mandat du Bureau et pour recommander les solutions appropriées si tel était le cas.

Notre analyse des plaintes des citoyens nous a permis de constater la récurrence de certaines problématiques, année après année, notamment, certains dossiers du service de l'urbanisme. L'absence de solutions durables observée dans ces dossiers a suscité certaines inquiétudes de la part des commissaires, et a mené la composition d'un comité spécial d'enquête.

PLAN DE COMMUNICATION

La réalisation du plan de communication aura permis de mieux faire connaître le mandat du Bureau de l'ombudsman comme instance de dernier recours accompagnant aussi les citoyens dans leurs démarches auprès de la structure municipale. Ce plan visait à diffuser la nouvelle image du Bureau de l'ombudsman. Ce plan prévoit également un volet de sensibilisation auprès des employés et des directions de la Ville de Gatineau qui sera mis en œuvre en 2013.

RENCONTRE DES COMMISSAIRES

Le traitement de requêtes plus complexes a exigé la formation de plusieurs comités restreints. Ces comités se sont réunis à huit reprises en plus des dix rencontres de l'ensemble des commissaires tenues durant l'année. En ajoutant les réunions de la commission sur l'implication du milieu et du comité de travail des Droits et responsabilité des citoyens, la rencontre annuelle et celle du comité organisateur du congrès, les commissaires se sont réunis à trente-trois reprises.

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Les commissaires ont recommandé l'adoption d'une politique des communications. Cette nouvelle politique permettra d'encadrer les échanges d'information et les communications circulant entre les commissaires, l'Administration municipale et avec les citoyens et les organismes.

RENCONTRE ANNUELLE

Lors de leur rencontre annuelle des commissaires du Bureau de l'ombudsman, des précisions à la régie interne ont été apportées et adoptées pour une meilleure compréhension et une meilleure application des compétences du Bureau. Après six années d'existence et dans un contexte d'évolution, ces nouvelles procédures s'ajustent à la réalité du Bureau de l'ombudsman.

LES COMMISSAIRES

Le Bureau a remplacé le commissaire sortant, monsieur Serge Marleau. Le processus d'appel de candidature a été lancé en novembre pour son entrée en fonction en janvier 2013 pour un mandat de deux ans.

Quant à la commissaire Huguette Jutras; elle a accepté d'ajouter un dernier terme de deux ans à son mandat précédent.

LA COMMISSION SUR L'IMPLICATION DU MILIEU

La Commission sur l'implication du milieu a été très active tout au long de l'année. Cette commission est formée de la présidente, Julie Pelletier et des commissaires Denis Carrier et Serge Marleau. Le commissaire Michel A. Vézina siège à titre de conseiller.

Les commissaires ont planifié et défini le questionnaire mis en ligne en juin. Ce questionnaire s'adressait aux participants aux consultations publiques de la Ville de Gatineau.

Toujours en juin, des rencontres ont été tenues avec quelques responsables et directeurs. Elles se poursuivront en 2013.

En novembre et décembre, des rencontres ont eu lieu avec des citoyens et des élus. Des documents supplémentaires ont été ajoutés à ceux déjà consultés pour mieux étayer leur rapport.

Le rapport passera l'étape de la rédaction au printemps et sera déposé à l'automne 2013.

ENQUÊTE SUR LES PERMIS ET CERTIFICAT

Depuis quelques années et davantage cette année, les citoyens et citoyennes, ont maintes fois exprimé au Bureau de l'ombudsman leurs préoccupations en ce qui a trait à l'administration des règlements d'urbanisme.

Ces préoccupations ont conduit le Bureau à mettre sur pied le 17 octobre dernier, un comité spécial d'enquête. Le comité d'enquête examinera principalement la gestion et la mise en œuvre par la municipalité du règlement d'administration des règlements d'urbanisme, numéro 501-2005. Après l'analyse des documents et des informations reçues, cette enquête pourra devenir une commission.

FACILITATION

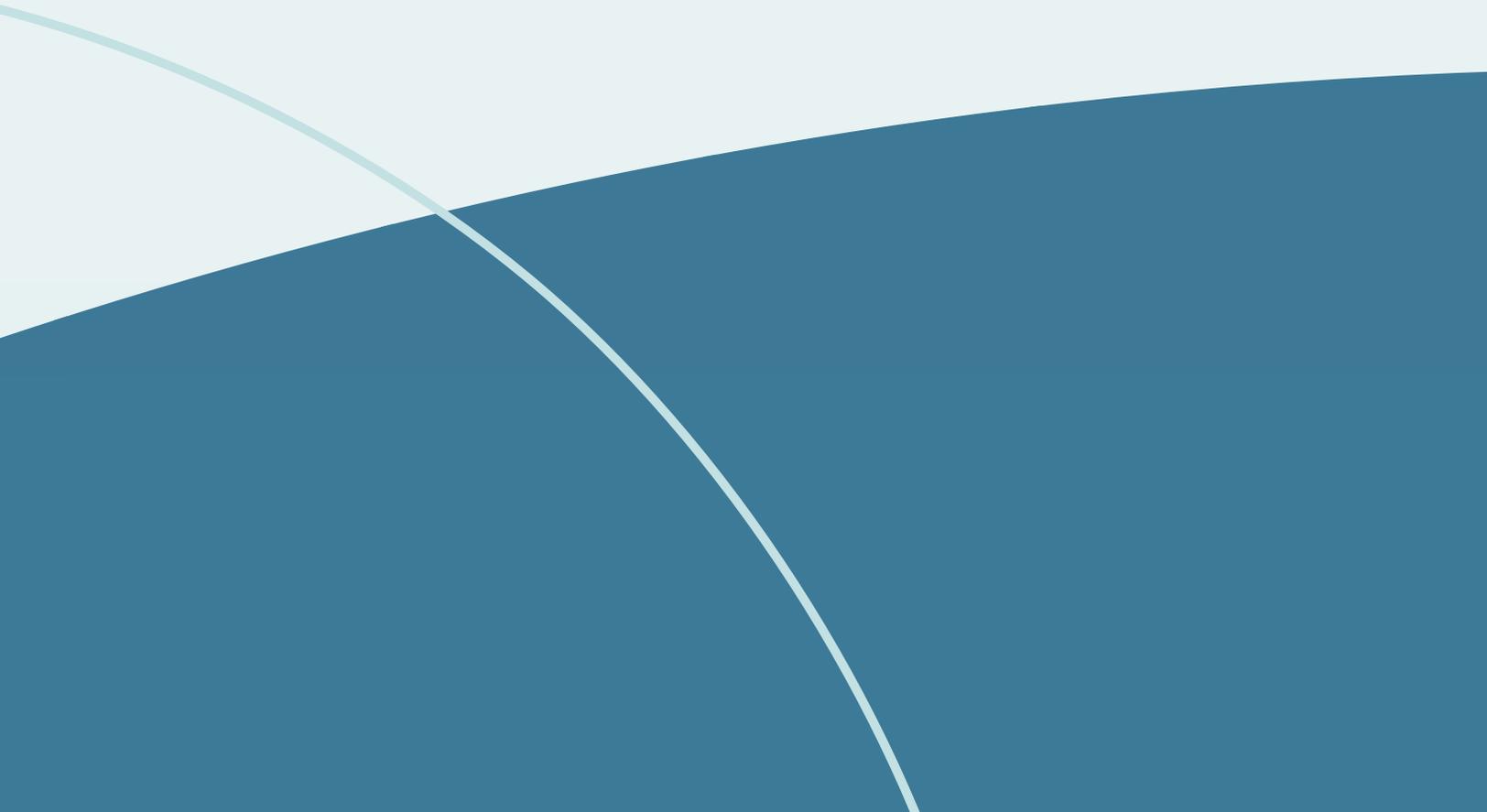
Les commissaires ont aussi réfléchi au rôle de facilitateur qu'ils souhaitent concrétiser en 2013 afin de pouvoir intervenir plus en amont des problématiques entre les citoyens et la Ville de Gatineau, et ce, chaque fois qu'il sera possible de le faire. Ils sont à peaufiner le cadre de référence qui dirigera leurs interventions.

CONGRÈS

À la suite des discussions sur leur rôle et les gains importants à partager connaissances et expériences, les commissaires ont convenu, d'organiser le premier congrès des ombudsmans du Québec qui se tiendra à Gatineau en 2013.

Un comité de travail a donc été mis sur pied pour la préparation de ce congrès qui permettra de créer des liens et de collaborer de manière plus étroite avec les bureaux d'ombudsman municipaux de la province.

Les commissaires : Huguette Jutras, Ann Dufour et Denis Carrier composent ce comité. Un plan de travail et un échéancier ont été adoptés. Le concept général du congrès est défini. L'année 2013 sera consacrée à l'organisation proprement dite du congrès.



STATISTIQUES

CATÉGORIE

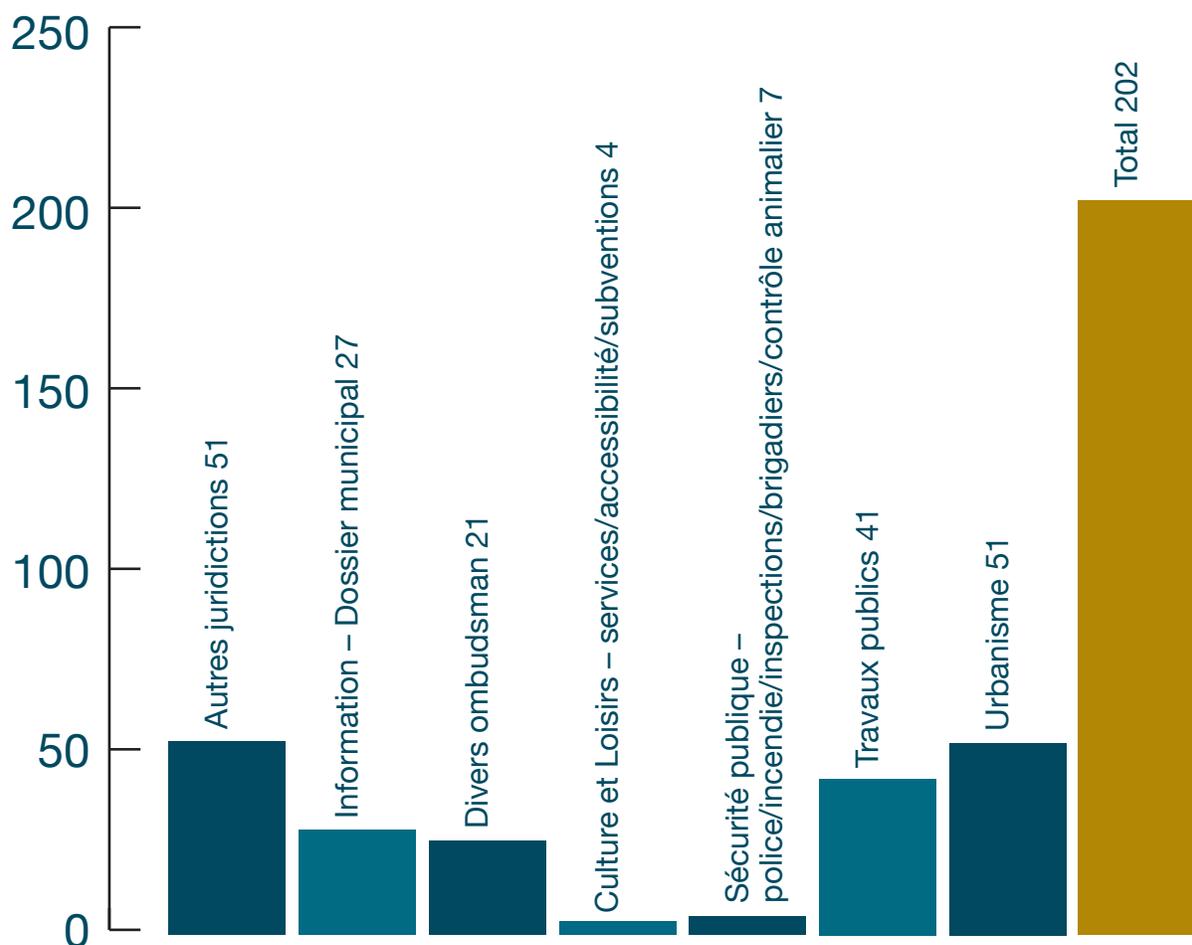


Tableau 1 : Nombre de demandes d'intervention traitées par catégorie.

Les demandes d'intervention se retrouvent presque en parts égales dans les catégories : Autres juridictions, 51 demandes ; Travaux publics, 41 demandes ; et Urbanisme, 51 demandes.

C'est à peu près la même répartition qu'en 2011 où l'on recevait dans les catégories : Autres juridictions, 53 demandes ; Travaux publics, 50 demandes. Pour la catégorie Urbanisme, le Bureau recevait 44 demandes en 2011 soit 7 demandes de moins qu'en 2012.

DÉLAI DE TRAITEMENT

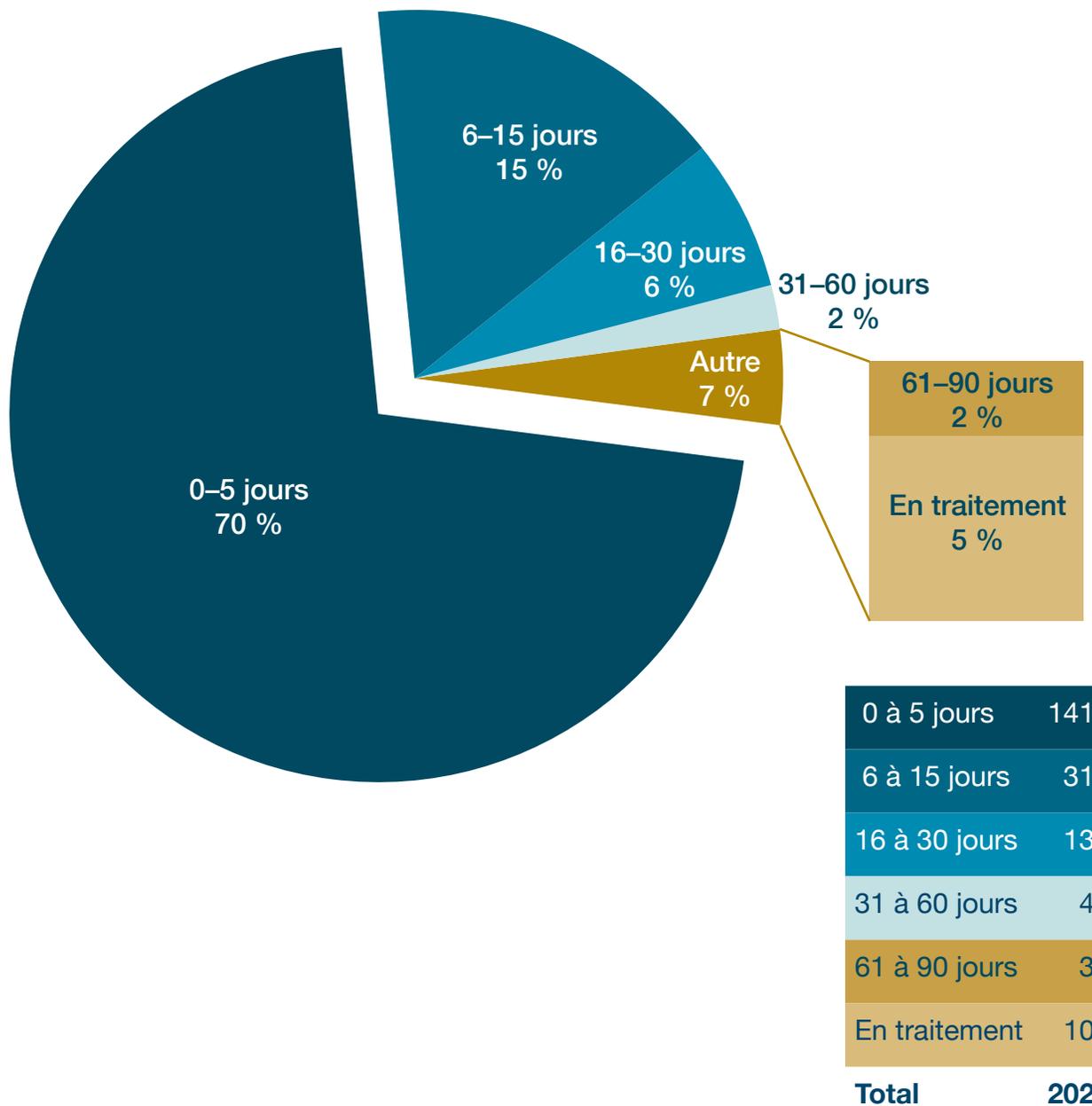


Tableau 2 : Nombre de demandes d'intervention traitées en 2012 à l'intérieur des intervalles déterminés.

En 2012, le Bureau de l'ombudsman a traité 141 dossiers dans un intervalle de 0 à 5 jours ce qui correspond à 70 % des demandes d'intervention.

OUVERTURE DE DOSSIERS (DEMANDES D'INTERVENTION)

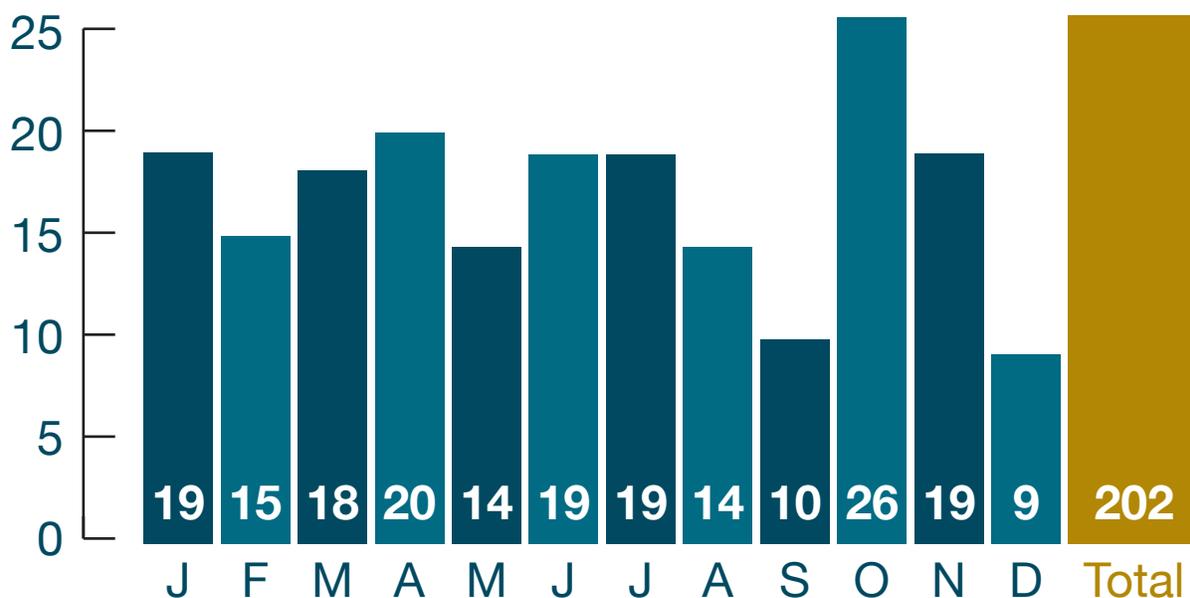


Tableau 3 : Nombre de demandes d'intervention reçues chaque mois pour un total de 202 en 2012. Ce sont 11 dossiers de moins qu'en 2011.

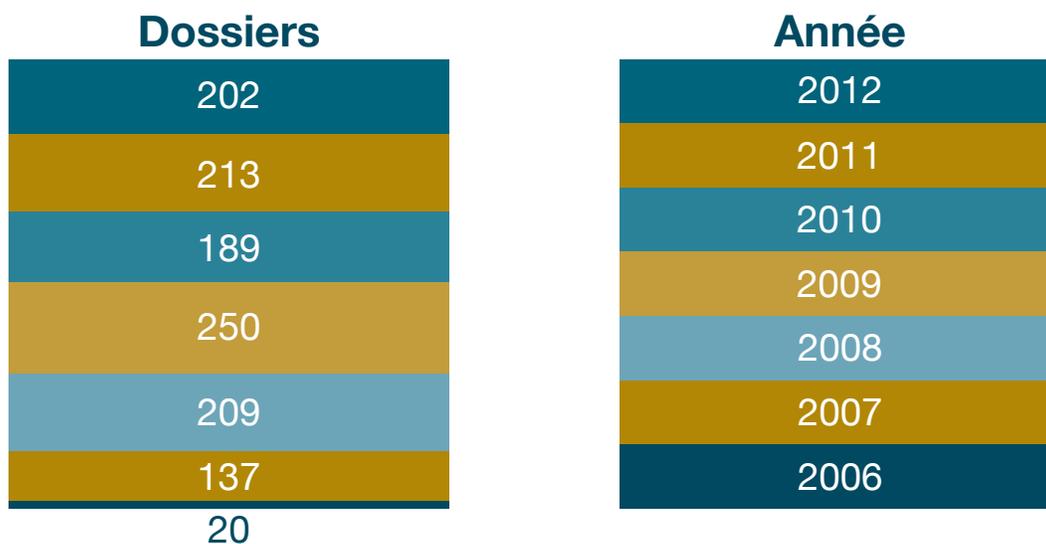


Tableau 4 : Comparatif des ouvertures de dossiers depuis 2006. Depuis les cinq dernières années, le Bureau de l'ombudsman reçoit en moyenne 213 demandes d'intervention par année.

TEMPS COMPLÉMENTAIRE

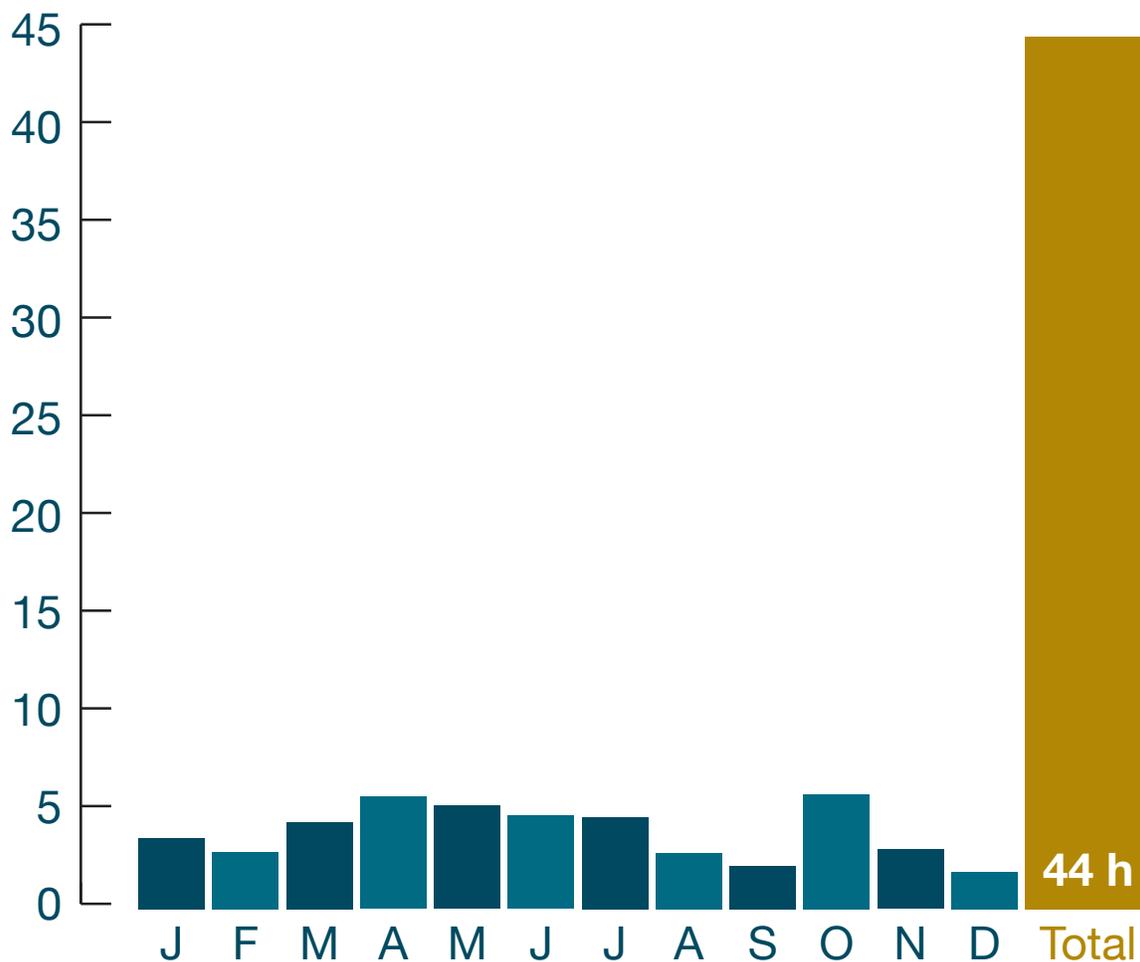


Tableau 5 : Temps complémentaire

Le temps complémentaire correspond au temps consacré à la révision d'une demande d'intervention, à des faits nouveaux qui réactivent cette demande ou encore à de l'information complémentaire à inclure au dossier.

En 2012, 44 heures ont été consacrées à ces demandes d'intervention. Ce sont quatre heures de plus qu'en 2011.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

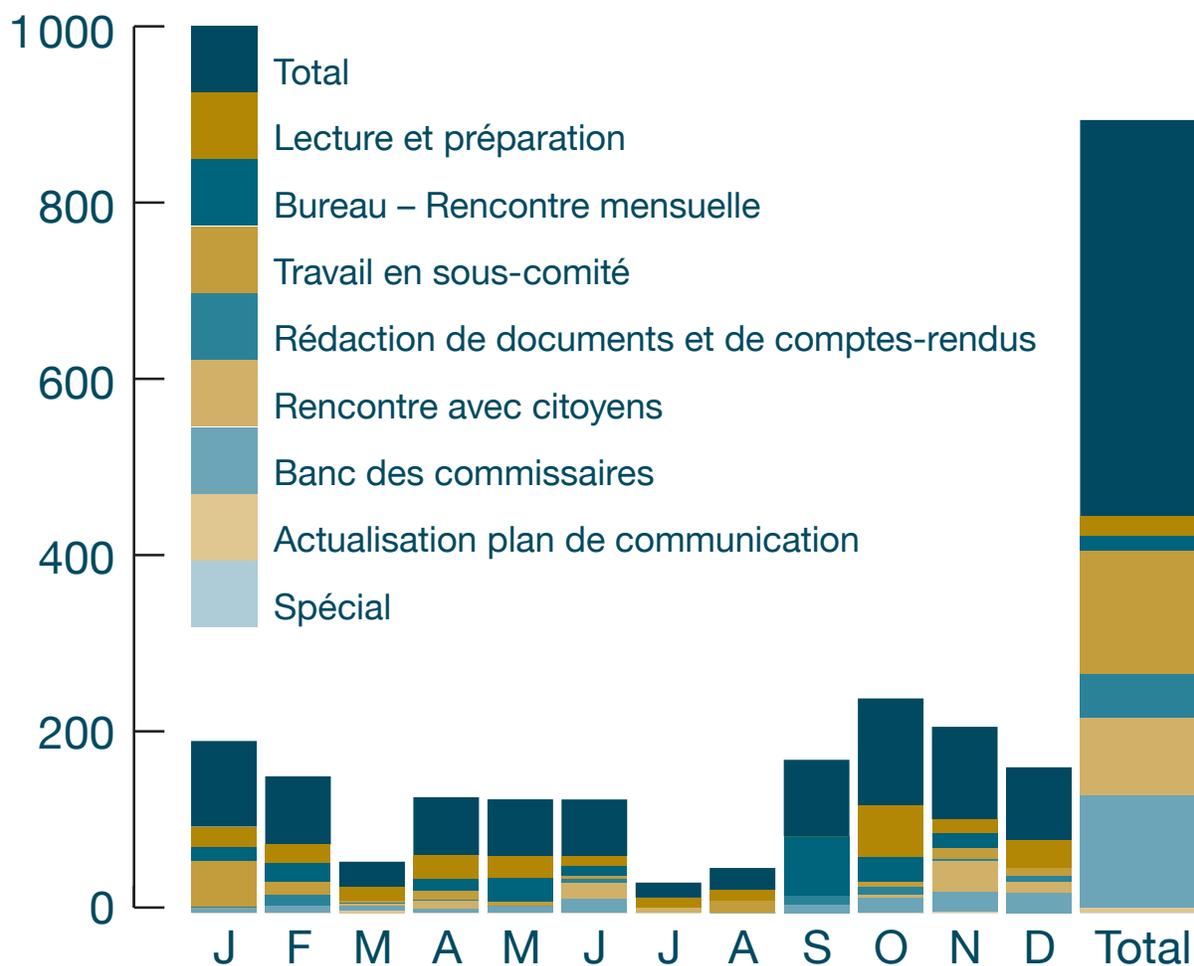


Tableau 6 : Nombre d'heures de bénévolat effectuées par les commissaires chaque mois pour un total de 902 heures en 2012. Ce sont à peu de chose près les mêmes heures qu'en 2011.

CONCLUSION

L'année 2012 aura été une année productive. Un nouveau président a pris les rênes du Bureau de l'ombudsman avec de nouvelles façons de faire ayant comme résultat une plus grande implication de l'ensemble des commissaires. S'ajoute l'organisation d'un congrès ainsi que d'une enquête sur les permis et certificats du règlement d'administration des règlements d'urbanisme, 501-2005.

Le Bureau de l'ombudsman a fait ses premiers pas en tant que jeune organisme et il est maintenant appelé à consolider ses acquis et à ébaucher sa vision de l'avenir.

Après six ans consacrés à son implantation, le Bureau a raffiné ses méthodes relativement aux demandes d'intervention et de régie interne pour garantir son caractère indépendant et apolitique et ainsi qu'une meilleure confidentialité du traitement des informations fournies par les requérants. Ces ajustements nécessaires constituent l'essence de la continuité de nos valeurs; fondement du Bureau de l'ombudsman.

Les commissaires ont aussi entamé une réflexion du rôle de facilitateur qu'ils souhaitent concrétiser en 2013 afin de pouvoir intervenir plus en amont des problématiques entre les citoyens et la Ville de Gatineau, et ce chaque fois qu'il sera possible de le faire.

Une politique de communication sera adoptée sous peu et appliquée par le Bureau de l'ombudsman.

Le congrès qu'il souhaite tenir en 2013 viendra sans aucun doute alimenter cette réflexion de sa vision de l'avenir.



Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

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

25, rue Laurier, 5^e étage
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 4Y9

www.gatineau.ca/ombudsman
ombudsman@gatineau.ca

