

RAPPORT

ANNUEL

2013



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

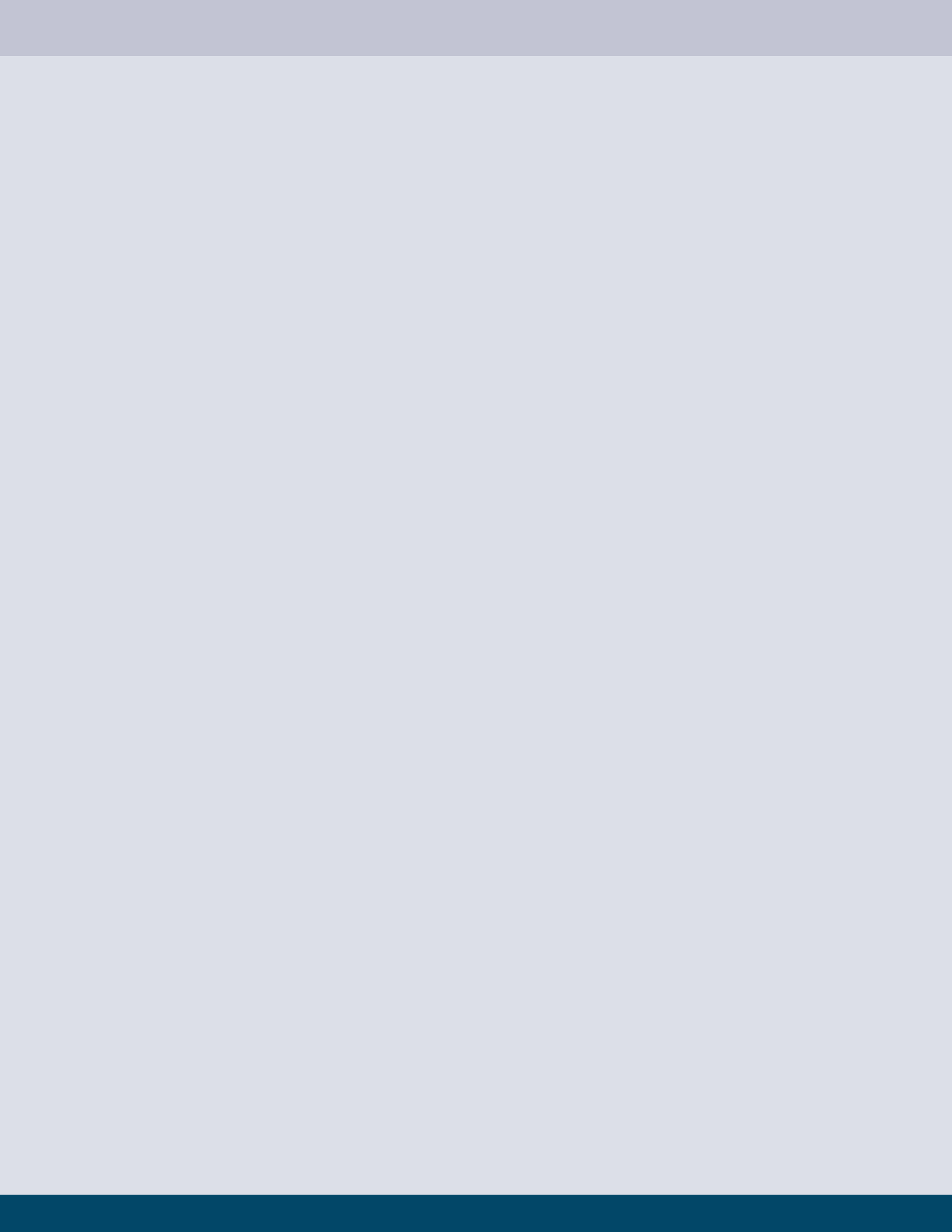


TABLE DES MATIÈRES

Mot du président.....	1
Faits saillants.....	3
Bureau de l'ombudsman	5
1.1 La composition du Bureau.....	5
1.2 La mission.....	7
1.2 Le mandat	7
1.3 Les principes	8
1.4 Les pouvoirs d'intervention et d'enquête	8
Nos réalisations.....	11
2.1 Avis de préoccupation.....	11
2.2 Document de référence.....	11
2.3 Politique d'information et de communication	12
2.4 Rapport du comité droits et responsabilités	12
2.5 Travail bénévole	12
2.6 Demandes d'intervention et statistiques	13
2.7 Rencontres des commissaires	15
2.8 Rencontres du comité de coordination et de suivi.....	16
2.9 Rencontre d'évaluation, d'orientation et de perspectives d'avenir.....	16
Nos comités et nos commissions	19
3.1 La commission sur l'implication du milieu	19
3.2 Le comité de travail sur les droits et les responsabilités des citoyens.....	19
3.3 Enquête sur l'administration des règlements d'urbanisme	20
Nos perspectives d'avenir	23
Nos réflexions et nos messages à la population	25
Déclaration	27



MOT DU PRÉSIDENT

Monsieur le Maire,
Mesdames les conseillères municipales,
Messieurs les conseillers municipaux,

Je suis heureux de vous soumettre le rapport annuel 2013 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau. Durant cette dernière année, nous avons traité plus de 200 demandes d'intervention, tout en complétant notre étude relative aux droits et aux responsabilités des citoyens ainsi que notre analyse sur la participation citoyenne.

Notre mission n'a pas changé depuis nos tout débuts. Nous sommes engagés, en tant qu'organisme de dernier recours, à assurer que les citoyens soient traités par l'Administration municipale de façon juste, équitable et raisonnable dans leurs relations avec cette dernière. Pour réaliser cette mission, le président du Bureau est assisté dans ses fonctions par six commissaires, un secrétaire général et une secrétaire de direction.

Trois conditions sont essentielles pour garantir que le Bureau accomplisse pleinement la mission que vous lui avez confiée : impartialité, indépendance et autonomie. Afin que nos actions et décisions demeurent les plus impartiales possible, nous avons adopté une approche collégiale pour permettre une plus grande délibération dans l'expression des opinions de chacun des membres du Bureau et permettre que tous les points de vue soient exprimés et considérés. Notre indépendance est assurée par la nomination de membres bénévoles choisis dans le cadre d'un processus transparent et ouvert au grand public pour des mandats d'un an à trois ans. Enfin, notre autonomie dépend du niveau de ressources nécessaires à la bonne conduite de nos opérations. Vous avez un rôle crucial à jouer dans l'attribution de ces ressources. Il faut être conscient que si l'une de ces conditions n'est

pas totalement respectée, l'intégrité de notre organisme se trouve menacée.

Après sept années d'existence, le Bureau a atteint une certaine maturité qui lui permet maintenant de relever de nouveaux défis. Nous en sommes rendus à une étape où il faut considérer la possibilité d'étendre le mandat du Bureau à d'autres organismes municipaux. Je vous demande de considérer cette possibilité aux fins d'améliorer la qualité de vie démocratique dans notre ville.

Enfin, un dernier mot pour remercier tous les commissaires et toutes les commissaires du Bureau pour le magnifique travail qu'ils ou elles ont accompli cette année dans un contexte qui n'a pas toujours été facile.

Veillez agréer mes salutations les plus sincères.



André Guay
Président
Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau



FAITS SAILLANTS

L'année 2013 s'est révélée une période de consolidation pour le Bureau.

- La Politique d'information et de communication est adoptée de façon unanime par les membres du Bureau. Il s'agit d'un document unique en son genre pour un Bureau de l'ombudsman. Cette politique s'inscrit remarquablement bien dans nos efforts pour être plus collégial, plus transparent et plus efficace.
- Dès le début de l'année, des problèmes de soutien administratif ont été abordés à plusieurs reprises avec les représentants de la Ville, le Bureau insistant sur l'importance de pourvoir le poste de secrétaire de direction de façon permanente pour permettre un meilleur soutien aux membres du Bureau dans l'exécution de leur mandat. Il en va de la pérennité du Bureau.
- Le comité de travail sur la préparation d'un congrès a mis fin à ses travaux devant le peu d'intérêt suscité par la formule proposée. Le projet sera reconsidéré et présenté sous une formule différente.
- Un avis de préoccupation est envoyé à la Direction générale relativement aux dispositions réglementaires concernant la coupe des arbres sur le territoire gatinois. Le Bureau, devant les nombreuses plaintes déposées en cette matière, a jugé opportun de saisir la Direction générale de ses préoccupations. Un bout de chemin a été réalisé par l'Administration municipale, mais l'application du règlement demeure encore problématique pour le citoyen.
- Le commissaire Denis Carrier démissionne, voulant ainsi dénoncer l'incapacité du Bureau à obtenir la création d'un poste permanent de secrétaire de direction.
- Un comité de coordination et de suivi est mis en place pour être plus actif dans le fonctionnement du Bureau et dans les prises de décision.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 LA COMPOSITION DU BUREAU

Lors de son implantation, le Bureau est doté d'une structure collégiale composée de sept membres bénévoles : un président et six commissaires, ainsi qu'un secrétaire général. Il a été constitué en septembre 2006 (CM-2006-802).

Le Bureau de l'ombudsman 2013 a été sous la présidence de monsieur André Guay. Il a été appuyé dans la réalisation du mandat du Bureau par monsieur Michel A. Vézina au poste de vice-président et de six commissaires : monsieur Denis Carrier, madame Ann Dufour, madame Huguette Jutras, monsieur Denis Martin et madame Julie Pelletier.

Les commissaires 2013

Monsieur André Guay, président

Monsieur André Guay a d'abord fait carrière comme cadre dans la fonction publique fédérale. Par la suite, il a dirigé une entreprise en construction résidentielle en Outaouais. À compter de 2003, monsieur Guay a exercé la profession d'avocat et à ce titre, il a représenté l'agent d'intégrité de la fonction publique fédérale à la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires, communément appelée commission Gomery. Il est aujourd'hui un membre retraité du Barreau du Québec. Présentement, il siège aussi au conseil d'administration de quelques organismes voués au développement sociocommunautaire.



Monsieur Michel A. Vézina, vice-président

Monsieur Michel A. Vézina est comptable de formation. Il exploite 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 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 engagé socialement en participant, à titre de membre, au comité de citoyens de Buckingham et au Comité consultatif d'urbanisme de Buckingham, en plus d'être membre fondateur du Club optimiste de Buckingham. De plus, il a occupé différents postes d'administrateur au sein de Hockey Québec Outaouais et de Hockey Québec Papineau.



Monsieur Denis Carrier, commissaire

Monsieur Denis Carrier détient un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en journalisme et information de l'Université Laval (Québec). Il est diplômé en résolution de conflits de l'Institut canadien pour la résolution de conflits de l'Université Saint-Paul (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.



Madame Huguette Jutras, commissaire

Madame Huguette Jutras possède un baccalauréat ès arts de l'Université d'Ottawa et une maîtrise en counselling de l'Université Saint-Paul (Ottawa). Elle a travaillé comme intervenante dans les programmes d'aide aux employés dans plusieurs ministères et comme médiatrice et spécialiste en résolution de conflits pour le personnel du ministère des Affaires autochtones et du Développement du Nord canadien. 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 Gatineau par des bénévoles. Elle est présentement retraitée de la fonction publique fédérale.



Madame Ann Dufour, commissaire

Madame Ann 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 conflits 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 à titre de directrice des ressources humaines au Sénat du Canada (2003–2008).



Monsieur Denis Martin, commissaire

Monsieur Denis Martin a débuté dans la Fonction publique du Canada en 1978 et il œuvre au ministère des Affaires autochtones et du Développement du Nord canadien depuis maintenant seize ans. Affecté au Bureau du registraire en tant que chef et agent principal de la vérification, de l'intégrité, du contrôle et du suivi, il a reçu notamment le Prix d'excellence des sous-ministres. Titulaire d'une certification, monsieur Martin est membre de l'Institut canadien pour la résolution des conflits de l'Université Saint-Paul (Ottawa). Il est spécialisé dans le domaine des méthodes alternatives de résolution de conflits et en représentation avancée. Il occupe actuellement le poste de coordonnateur de projets de formation et de médiateur en relations de travail au sein de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.



**Madame Julie Pelletier,
commissaire**

Madame Julie 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 dix 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 des bâtiments de la ferme Moore et des terrains environnants, ainsi que sur le dossier de réfection du boulevard Alexandre-Taché.



**Monsieur Jacques Dionne,
secrétaire général**

Monsieur Jacques Dionne a fait ses études de droit à l'Université Laval (Québec). Il est membre du Barreau du Québec. Il a œuvré dans le domaine municipal pendant plus 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 reçu une formation de médiation en civil, commercial et travail par le Barreau du Québec. Il a été nommé au poste de secrétaire général du Bureau de l'ombudsman par le conseil municipal de Gatineau en août 2006.



1.2 LA MISSION

Le Bureau de l'ombudsman s'affaire à promouvoir les valeurs démocratiques et contribue à sauvegarder, voire améliorer la qualité des relations entretenues par la Ville de Gatineau avec l'ensemble de ses citoyens. Chaque citoyen profite du privilège 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.

1.3 LE MANDAT

Le Bureau est une instance de dernier recours. Cependant, pour des motifs raisonnables, il peut intervenir sans que tous les recours soient épuisés. Il s'assure que les citoyens et les citoyennes soient traités avec équité dans leurs relations avec l'Administration municipale et que les abus

ou les erreurs découlant d'une décision, action ou omission de l'Administration qui pourraient leur causer un préjudice, soient corrigés dans les plus brefs délais. Le Bureau dispose d'une grande autonomie, tant dans son organisation que dans l'élaboration de ses méthodes de travail.

1.4 LES PRINCIPES

Le Bureau de l'ombudsman tire son champ de compétence de la résolution d'implantation CM-2006-802 adoptée par le conseil municipal le 19 septembre 2006. Cette résolution trouve sa source à la section XI.1 de la *Loi sur les cités et villes du Québec* (LRQ, c. C-19) intitulée *De l'ombudsman de la municipalité*. Nous trouvons dans cette section les dispositions constitutives de la fonction d'ombudsman ainsi que les obligations, les prérogatives et les sécurités qui la concernent : protection contre les poursuites, contre les divulgations...

Lors de sa constitution, le Bureau s'est vu doter de pouvoirs d'intervention et d'enquête.

Les actions du Bureau de l'ombudsman reposent sur des principes d'impartialité, d'indépendance, de neutralité et d'équité, 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 actions suivantes :

- accueille et évalue toute demande d'intervention ;
- répond au citoyen de manière diligente ;
- écoute attentivement le citoyen et les représentants de l'Administration municipale ;
- affiche une totale neutralité dans les conflits portés à son attention ;
- traite de façon confidentielle les informations recueillies ;
- analyse les dossiers à la lumière de la notion de personne raisonnable ;
- travaille dans un climat de collaboration avec toutes les parties ;
- recherche des solutions réalistes et équitables applicables hors du processus de judiciarisation des dossiers.

1.5 LES POUVOIRS D'INTERVENTION ET D'ENQUÊTE

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.

Le Bureau peut intervenir ou enquêter s'il a raison de croire que la Ville ou son représentant :

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

Le Bureau ne peut pas intervenir ou enquêter sur toute demande relative :

- à une décision du conseil municipal, du comité exécutif, d'une commission ou d'un comité municipal ;
- aux relations de travail ;
- au travail d'un agent de la paix ;
- 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)) ;

- à un différend entre citoyens ;
- à une décision d'un tribunal, d'un organisme ou d'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 est frivole ou vexatoire ou non faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Son pouvoir d'enquête lui permet de faire entendre toute personne susceptible de lui apporter un nouvel éclairage sur un dossier et de prendre tout 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 dispose d'un pouvoir de recommandation auprès de l'Administration municipale et des membres du conseil municipal.



NOS RÉALISATIONS

2.1 AVIS DE PRÉOCCUPATION

Le Bureau de l'ombudsman s'est vu interpeller par des citoyens pour des situations qui sollicitaient son attention d'une manière particulière et qui exigeaient une réaction rapide.

En janvier 2013, le Bureau a fait parvenir au directeur général de la Ville un avis de préoccupation relativement à l'utilisation du parc Lucerne Nord, plus précisément à propos de problèmes d'accès causés par le stationnement des automobiles des personnes assistant aux nombreuses parties de soccer dans le parc. La situation a été considérée par la Ville, mais des solutions restent à venir.

En juin 2013, un avis de préoccupation a été envoyé au directeur général pour souligner les nombreuses demandes

d'intervention relatives à l'application des dispositions concernant l'abattage des arbres. Le Bureau était préoccupé par des contradictions et des difficultés d'interprétation des dispositions. De l'avis du Bureau, plusieurs dispositions étaient non encadrées et laissées à l'interprétation discrétionnaire des gestionnaires, ce qui rendait l'application des dispositions ambiguës et non accessibles aux citoyens. Certaines modifications seront apportées, mais cette réponse favorable de l'Administration a nécessité de nouvelles mises au point. D'autres changements seraient souhaitables.

2.2 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Depuis sa création, à travers la gestion des nombreuses demandes d'intervention, le Bureau a accumulé des connaissances sur les ressources administratives disponibles pour aider le citoyen. Ces ressources essentielles étaient répertoriées et disposées sur support papier et la mise à jour était fastidieuse. Des efforts ont été déployés pour transposer

ces données sur support virtuel, permettant ainsi d'utiliser les liens Internet relatifs à toutes ces références. Nous profitons ainsi des meilleures ressources, tout en disposant des versions française et anglaise de l'information disponible pour venir en aide aux citoyens de façon plus efficace. Il s'agit d'une très belle innovation.

2.3 POLITIQUE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

La politique d'information et de communication a été adoptée unanimement par les membres du Bureau le 16 mai 2013. Cette politique insiste sur l'importance pour le Bureau d'entretenir un dialogue constant avec l'ensemble des citoyens, des élus, des administrateurs municipaux, du personnel de la Ville de Gatineau, des organismes sociaux et des entreprises de notre milieu de vie.

Cette politique donne au Bureau un cadre général en matière d'information et de communication pour harmoniser ses

communications internes, externes et ses relations avec les médias en s'assurant qu'elles sont en ligne directe avec ses valeurs et la réalisation de son mandat.

Il s'agit d'un document distinctif pour un Bureau de l'ombudsman. La politique offre des critères pour permettre de mesurer la quantité, la rapidité et la qualité des services rendus aux différents publics cibles du Bureau. Cette politique s'inscrit dans nos efforts pour être plus collégial, plus transparent et plus efficace.

2.4 RAPPORT DU COMITÉ DROITS ET RESPONSABILITÉS

Le comité sur les droits et les responsabilités des citoyens a déposé son rapport à la Ville. Ce rapport établit certaines obligations et priorités dont la Ville devra tenir compte si elle

se lance dans un projet rassembleur que peut être une charte de citoyens. Nous élaborons plus longuement sur le travail de ce comité dans la section Nos comités et nos commissions.

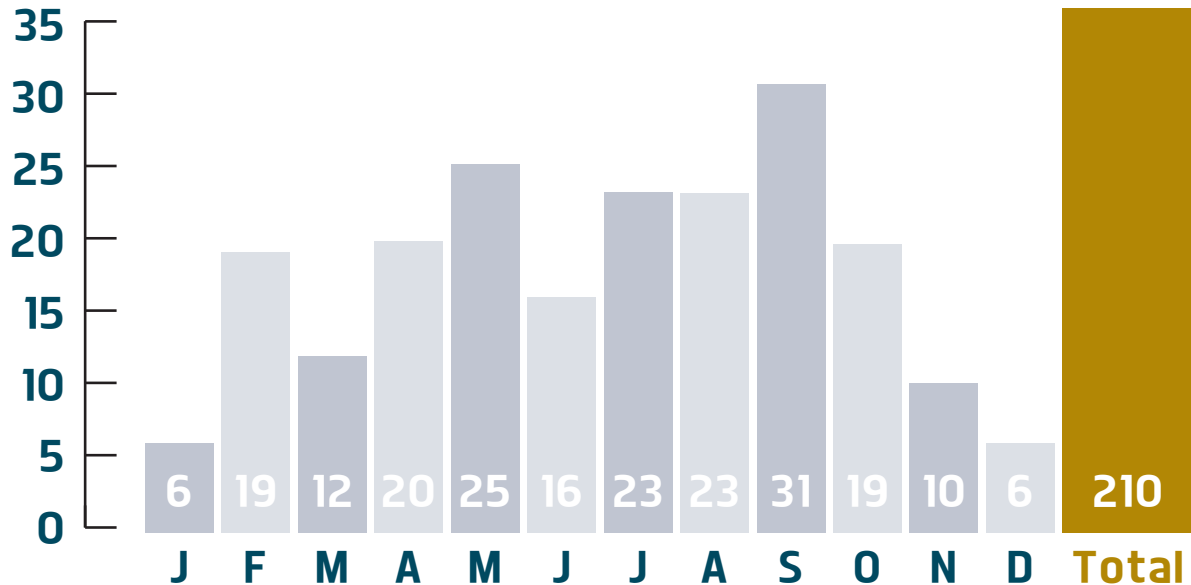
2.5 TRAVAIL BÉNÉVOLE

Encore cette année, les membres du Bureau ont donné de leur temps et fait profiter les citoyens et les citoyennes de Gatineau de leur expérience respective : des citoyens

« À l'écoute des citoyens et des citoyennes ». Le Bureau a cumulé plus de 585 heures de travail bénévole en 2013, temps et expérience inestimable au service des citoyens.

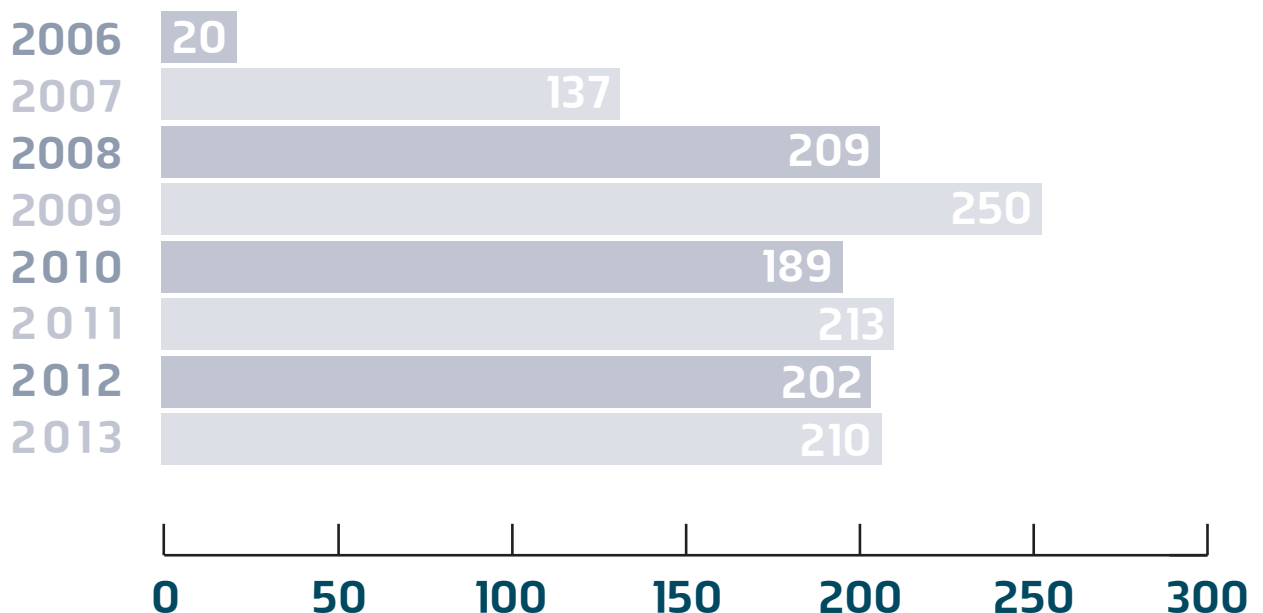
2.6 DEMANDES D'INTERVENTION ET STATISTIQUES

Cumulatif des ouvertures de dossiers par période mensuelle



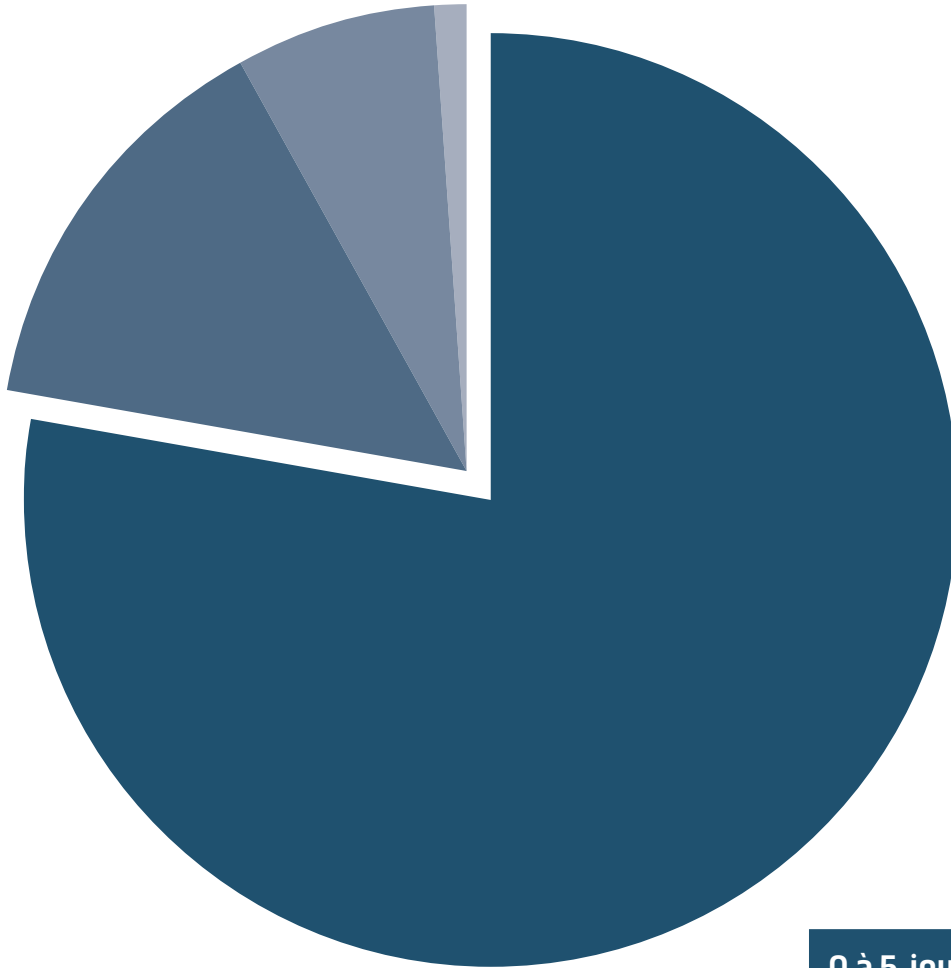
Nombre de demandes d'intervention reçues chaque mois pour un total de 210 en 2013. Ce sont 8 dossiers de plus qu'en 2012.

Ouvertures de dossiers 2006-2013




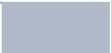


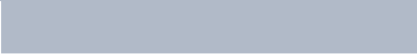

Comparatif des ouvertures de dossiers depuis 2006. Depuis les cinq dernières années, le Bureau de l'ombudsman reçoit plus de 210 demandes d'intervention par année.

Délais de traitement



0 à 5 jours	164	78 %
6 à 15 jours	29	14 %
16 à 30 jours	14	7 %
31 à 60 jours	3	1 %
61 à 90 jours	0	0 %
En traitement	0	0 %
Total	210	100 %

Répartition des demandes d'intervention par catégorie

Catégories	Nombre	Pourcentage	
Autres juridictions	61	29,0 %	
Information - dossier municipal	15	7,1 %	
Divers ombudsman	0	0,0 %	
Culture et loisirs	10	4,8 %	
Sécurité publique	15	7,1 %	
Travaux publics	58	27,6 %	
Urbanisme	51	24,3 %	
Total	210	100 %	

Catégories

Autres juridictions

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

Information - 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

2.7 RENCONTRES DES COMMISSAIRES

Les membres se sont rencontrés de façon régulière pour veiller aux intérêts du Bureau. Ils se sont réunis à sept reprises pour des rencontres mensuelles qui leur ont permis de contribuer à la réalisation du mandat.

Durant ces rencontres, les membres ont pris connaissance et discuté de l'avancement des différents dossiers menés de front par les différents comités et différentes commissions du Bureau. Elles ont été aussi l'occasion de s'interroger sur la résolution des différentes demandes d'intervention et de donner de nouvelles orientations au besoin.

Cette année, beaucoup d'énergie a été dépensée pour assurer une pérennité au Bureau. De nouvelles orientations ont dû être données pour bénéficier d'un climat de travail plus harmonieux, plus serein et plus participatif. Également, plusieurs rencontres ont été tenues avec la Direction générale pour tenter de pourvoir la vacance au poste de secrétaire de direction. Des décisions importantes restent à venir.

2.8 RENCONTRES DU COMITÉ DE COORDINATION ET DE SUIVI

Depuis sa création, le Bureau fonctionne avec une équipe de commissaires bénévoles appuyée dans la réalisation de leur mandat par le secrétaire général dont le poste est permanent et une secrétaire de direction temporaire.

En août dernier, une crise « interne » en matière de ressources humaines a secoué le Bureau et a entraîné la démission d'un commissaire. En réaction à cette situation, le Bureau a mis en place un comité de coordination formé du président et de deux commissaires. Le comité s'engage directement dans la priorisation des actions du Bureau en

insistant sur la planification de la relève et sur l'arrivée de nouveaux commissaires. Le comité a tenu trois rencontres depuis sa création.

Avec les années, les demandes plus complexes des citoyens ainsi que les nouvelles initiatives du Bureau exigent la création d'une équipe stable et permanente. Les membres du comité poursuivront leurs démarches auprès des personnes en autorité afin que le poste de secrétaire de direction soit créé. Ils souhaitent également être engagés dans tout processus de recrutement qui touche le Bureau.

2.9 RENCONTRE D'ÉVALUATION, D'ORIENTATION ET DE PERSPECTIVES D'AVENIR

En mai était tenue la rencontre annuelle d'évaluation, d'orientation et de perspectives d'avenir. Ce fut l'occasion de faire un retour sur les pratiques de travail utilisées pendant la dernière année : les bonnes choses réalisées ainsi que les choses à améliorer. Les commissaires en ont profité pour

revoir l'orientation du travail pour la réalisation du mandat de la prochaine année et pour discuter des perspectives d'avenir. Nous élaborons sur ces perspectives dans la section *Nos perspectives d'avenir*.



NOS COMITÉS ET NOS COMMISSIONS

3.1 LA COMMISSION SUR L'IMPLICATION DU MILIEU

En juin 2011, le Bureau de l'ombudsman entreprenait une réflexion sur le travail et les efforts de la Ville de Gatineau en matière de participation citoyenne et plus particulièrement sur la consultation publique auprès des Gatinois. Pour la réalisation de ce travail, une commission a été mise sur pied : la commission sur l'implication du milieu. Elle a reçu pour mandat d'entamer une discussion avec les citoyens et la Ville afin de faire le point sur cet important aspect des activités municipales auprès de ses citoyens et de vérifier les initiatives extérieures.

Le résultat du travail de la commission sera présenté dans un rapport déposé à la Direction générale au début de l'année 2014. Ce rapport se veut une réflexion en deux temps. Une première section présente les constatations de la commission relativement aux pratiques actuelles de la Ville de Gatineau

en matière de consultation publique. La deuxième portion discute d'exemples qui pourraient présenter un intérêt dans le cadre de la définition d'une démarche de participation citoyenne toujours plus poussée au sein de la ville de Gatineau.

La Ville de Gatineau fait office de précurseur dans le domaine de la consultation publique au Québec, mais elle doit poursuivre ses efforts. Une intégration toujours plus poussée d'une collaboration entre citoyens et Ville exige des efforts constants. Il s'agit d'un défi démocratique en constante évolution qui requiert une vision créative et très engagée.

Ce rapport sera accessible sur la page Web du Bureau de l'ombudsman à l'onglet *Comités et commissions* dès son dépôt officiel à la ville.

3.2 LE COMITÉ DE TRAVAIL SUR LES DROITS ET LES RESPONSABILITÉS DES CITOYENS

Devant le nombre important de plaintes reçues par le Bureau en matière de troubles de voisinage, le comité de travail sur les droits et les responsabilités des citoyens a été formé en septembre 2011. Ce comité a terminé son travail depuis quelque temps, mais un certain recul et un second regard étaient nécessaires pour conclure définitivement le rapport.

Celui-ci aurait pu être déposé en même temps que le rapport de la commission sur l'implication du milieu. Cependant, ce dernier demande beaucoup plus d'analyse et de temps

de réflexion pour être conclu et les membres du comité de travail ont jugé qu'un dépôt plus tardif serait préjudiciable au rapport sur les droits et les responsabilités des citoyens. Le rapport a donc été déposé à la Direction générale le 1^{er} novembre 2013. Nous tenons à souligner le généreux travail de monsieur Serge Jetté, ancien commissaire du Bureau et président du comité de travail, sans qui le dépôt de ce rapport aurait été périlleux. Ce rapport est accessible dans le page Web du Bureau à l'onglet *Comités et commissions*.

3.3 ENQUÊTE SUR L'ADMINISTRATION DES RÉGLEMENTS D'URBANISME

En fin d'année 2012, le Bureau a reçu plusieurs demandes d'intervention relatives au respect de la réglementation d'urbanisme. Dès le début de l'année 2013, un comité de travail a été formé pour étudier et analyser plusieurs de ces demandes. Celles-ci ont reçu une attention toute particulière.

Le 15 mars 2013, le comité rencontrait madame Patsy Bouthillette, alors présidente du Comité consultatif d'urbanisme de la Ville de Gatineau ainsi que la directrice et le directeur adjoint du Service de l'urbanisme et du développement durable pour faire le point sur la nature des dossiers d'intervention du Bureau au cours de l'année 2012. Par la même occasion, les représentants de l'Administration

municipale ont fait part aux membres du comité des changements de structure apportés au Service de l'urbanisme et du développement durable. Le Bureau a pu constater au cours de l'année 2013 l'efficacité de cette nouvelle structure administrative.

L'excellente collaboration entretenue a permis d'alléger considérablement l'intervention du Bureau, à l'avantage du citoyen et de l'Administration municipale. Ce comité a mis fin à son travail au début du mois d'octobre, satisfait des réponses reçues et des progrès accomplis. Les membres du comité n'ont pas jugé pertinent de produire un rapport.



NOS PERSPECTIVES D'AVENIR

Le Bureau se préoccupe de sa pérennité. Nous croyons avoir fait amplement la démonstration que deux postes permanents sont nécessaires pour veiller au soutien des commissaires dans leurs efforts pour s'acquitter honorablement du mandat qu'il leur a été confié. Malgré de nombreuses rencontres, aucun engagement municipal concret n'a été pris à ce sujet, même si les affectations budgétaires nécessaires se répètent depuis plusieurs années à notre budget de fonctionnement. Ces ressources sont essentielles au développement et au rayonnement du Bureau, à l'avantage de la Ville et de ses citoyens.

L'année 2014 sera également une période de renouvellements et de fin de mandat pour plusieurs commissaires. Il s'agit pour les renouvellements d'un choix toujours singulier de service envers les citoyens et les citoyennes de Gatineau.

D'autre part, les nouveaux arrivants apporteront une nouvelle fébrilité et une nouvelle dynamique au sein du Bureau qui créera une période propice au lancement de nouveaux projets, avec une nouvelle vision des choses, un nouveau dynamisme.

Après plus de sept années d'activité, le Bureau juge important de revoir les pouvoirs qui lui ont été dévolus lors de sa constitution et d'analyser les occasions qui lui permettraient d'être plus présent dans la communauté gatinoise. Un élargissement de mandat pourrait être envisagé, mais cela exigerait des ressources suffisantes pour s'acquitter de la tâche.



NOS RÉFLEXIONS ET NOS MESSAGES À LA POPULATION

De Julie Pelletier, commissaire

Mon implication au sein du Bureau de l'ombudsman de la ville de Gatineau (BOG) a été motivée par mon désir de servir directement les citoyens de ma ville sur des sujets qui les touchent au quotidien. En effet, quelle noble et unique fonction que de travailler avec une organisation qui utilise la persuasion et sa crédibilité afin de donner la possibilité aux gens ordinaires de se faire entendre et d'être traités de façon à soutenir l'équité et la responsabilisation ! Et c'est ce que j'ai vécu tout au long de mon mandat : pas de moments ennuyants et bien souvent de l'inattendu.

De plus, quelle belle occasion de travailler avec des gens extraordinaires. Le bilan de mon expérience ? Certainement de nouvelles connaissances du monde municipal et mon sentiment d'avoir mis un peu l'épaule à la roue pour l'amélioration continue de nos collectivités. Aussi, j'ai maintenant ma gang du BOG !



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 façon 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.

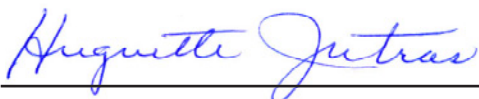
Gatineau, ce 4^e jour de février 2014



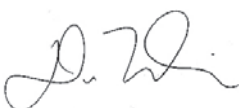
André Guay
Président



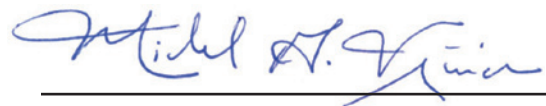
Ann Dufour
Commissaire



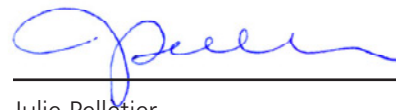
Huguette Jutras
Commissaire



Denis Martin
Commissaire



Michel A. Vézina
Vice-président



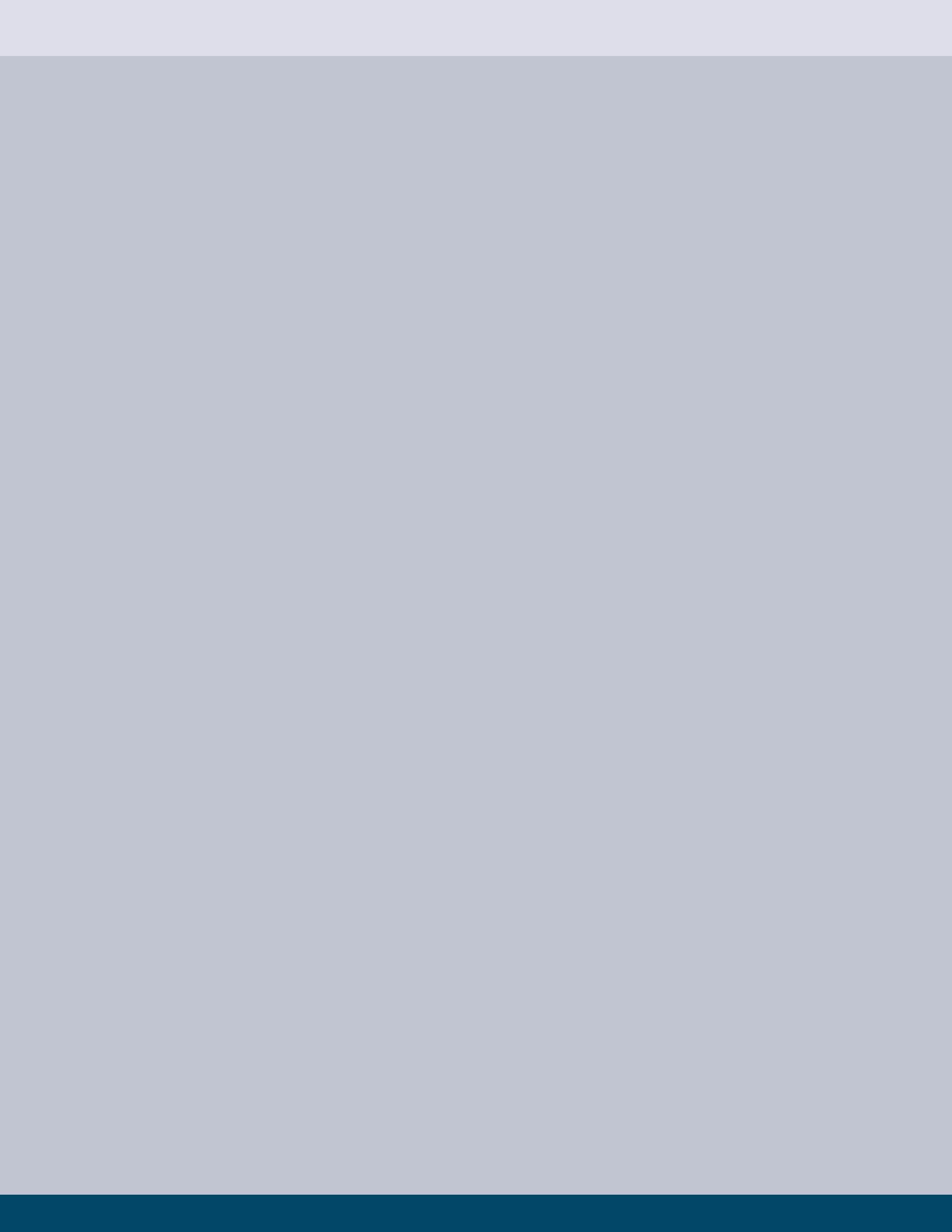
Julie Pelletier
Commissaire



Denis Carrier
Commissaire



Jacques Dionne
Secrétaire général



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

