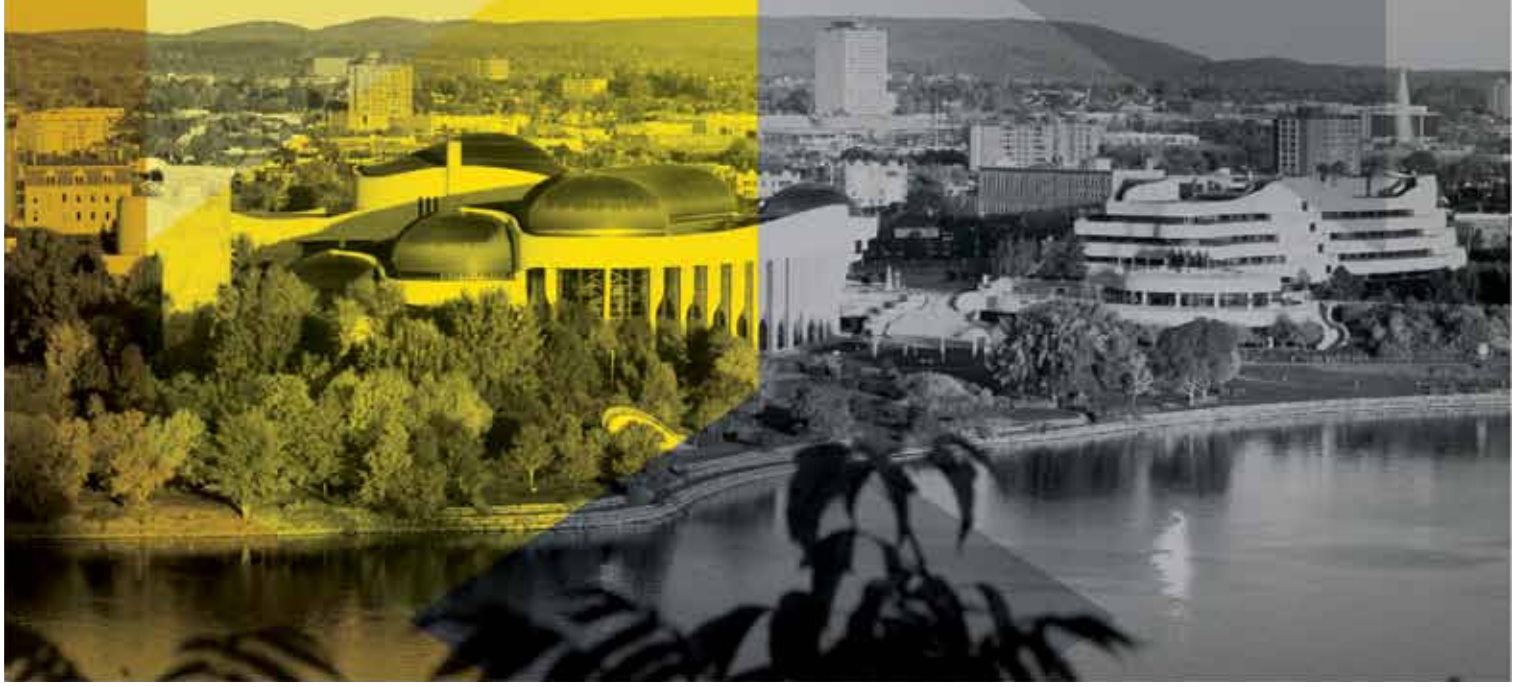
BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

RAPPORT ANNUEL 2014 – BUREAU DE L'OMBUDSMAN



Gatineau, le 3 février 2015

Monsieur Maxime Pedneaud-Jobin
Maire
Mesdames les Conseillères municipales,
Messieurs les Conseillers municipaux,
Ville de Gatineau
25, rue Laurier
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

Objet : Rapport annuel 2014 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Mesdames les Conseillères municipales,
Messieurs les Conseillers municipaux,

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom personnel, le rapport du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2014.

Ce rapport relate les interventions du Bureau à la suite de plaintes et de demandes de citoyens. Il présente également les recommandations et les suivis apportés par l'administration municipale aux différents rapports et suggestions que nous avons formulés. Nous citons, entre autres, le rapport de la Commission sur l'implication du milieu, le rapport du Comité sur les rôles et responsabilités des citoyens et l'avis de préoccupation concernant l'abattage d'arbres.

Un constat se dégage voulant qu'il y ait eu accroissement des interventions du Bureau à la suite de demandes dans plusieurs secteurs d'activités de la municipalité. Je ne peux d'ailleurs vous rappeler l'importance de toujours être à l'écoute de nos concitoyens et d'apprécier la contribution qu'ils peuvent apporter comme partenaires à la qualité et à l'efficacité de l'administration de nos services municipaux.

J'en profite pour vous remercier de votre confiance à mon égard en renouvelant mon mandat pour trois ans ainsi que l'embauche de deux nouveaux commissaires en juin et octobre dernier. Je tiens également à saluer mes collègues, les commissaires du Bureau, pour leur engagement, leur disponibilité et leur professionnalisme à l'égard des mandats réalisés par le Bureau. Je ne peux passer sous silence la contribution de la nouvelle secrétaire générale du Bureau, madame Hélène Chagnon, qui a su inculquer un nouveau dynamisme depuis son entrée en fonction en août dernier. J'en profite aussi pour remercier monsieur Jacques Dionne, qui a pris sa retraite en 2014, pour tous les efforts consentis dans la création du Bureau.

Bonne lecture et veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames les Conseillères municipales et Messieurs les Conseillers municipaux, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Le président,
André Guay

Table des matières

Lettre du président au conseil municipal

2 **Mot de la secrétaire générale**

3 **Faits saillants**

4 **Partie 1 : Le Bureau de l'ombudsman**
4 Composition du Bureau
8 Mission, mandats, déclaration et extraits des règles de fonctionnement

10 **Partie 2 : Interventions, enquêtes et recommandations**
10 Dossiers traités en 2014 et tableaux
13 Principaux événements de l'année 2014
14 Améliorations à la suite de demandes d'intervention
15 Améliorations souhaitées
17 Enquête en 2014
17 Suivi des recommandations et des avis de 2013 et 2014

18 **Partie 3 : Plan d'action 2015-2017**
18 Le plan d'action 2015-2017

19 **CONCLUSION**

20 **PERSPECTIVES D'AVENIR**

21 **TÉMOIGNAGE D'UNE COMMISSAIRE**

MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

S'il me fallait faire le bilan des cinq premiers mois de mon mandat, un seul mot résumerait cette période : collaboration. La collaboration de nos partenaires que sont le conseil municipal, la Direction générale et les différentes directions de l'administration municipale, les centres de services, les commissaires et les citoyens.

Le président et moi-même avons eu l'occasion d'échanger avec monsieur le maire et le président du conseil municipal pour partager nos visions respectives en vue de répondre le plus efficacement possible aux demandes des citoyens.

Un premier plan d'action a été préparé pour mieux encadrer et préciser les activités qui faciliteront la réalisation du mandat du Bureau et la promotion de cette instance de dernier recours auprès de la population de Gatineau.

Des liens étroits ont été tissés entre les citoyens et le personnel de première ligne du centre d'appels non urgents 311 recevant leurs requêtes. Lorsque les citoyens demeurent insatisfaits, ils peuvent s'adresser au Bureau puisque les recours administratifs normaux n'ont pas permis la résolution de leurs problèmes. Les commissaires ont eu l'occasion d'échanger avec les gestionnaires des centres de services et du centre d'appels non urgents 311 pour mieux comprendre leurs mandats et leurs interventions.

Je désire remercier pour leur grande ouverture le président et les six commissaires qui se sont engagés à travailler ensemble pour apporter un soutien indéfectible à la structure administrative du Bureau composée d'une secrétaire générale et d'une secrétaire de direction. Au nom du président et des commissaires, je profite de cette occasion pour également souligner l'importante contribution de notre collaboratrice, madame Nicole St-Martin, secrétaire de direction, aux objectifs de l'organisation.

De nombreux défis attendent les membres du Bureau au cours de l'année 2015. Parmi ceux-ci, il faut mentionner le dépôt du rapport de la Commission d'enquête concernant la réglementation applicable en zone inondable et le suivi des recommandations des rapports déjà publiés du Bureau. Également, la mise en application du plan d'action, de nouvelles enquêtes ou avis de préoccupation et la mise à niveau du site Web.

Être à l'écoute des citoyens, les accompagner dans la résolution de leurs problèmes particuliers en dernier recours, dans un contexte où les services municipaux doivent déployer initiatives et efforts pour satisfaire les citoyens, sera notre leitmotiv tout au long de la prochaine année.

La secrétaire générale,
Hélène Chagnon

FAITS SAILLANTS

- **Le Bureau* a traité 224 dossiers contre 210 en 2013, soit une augmentation de 6,7 %;**
- **La répartition principale des dossiers est la suivante : 52 dossiers (23 %) concernent les travaux publics et l'environnement, 52 (23 %), l'urbanisme, 34 (15 %), la sécurité publique;**
- **Dans 92 dossiers traités, soit 41,1 %, le Bureau a transmis de l'information aux citoyens sans être intervenu auprès de l'administration municipale*;**
- **Dans 115 dossiers traités, soit 51,3 %, une intervention du Bureau auprès de l'administration municipale fut requise pour transmettre l'information aux citoyens;**
- **Les demandes traitées sont plus nombreuses au cours de l'été et de l'automne, soit 95 demandes de janvier à juin et 129 demandes de juillet à décembre.**

* Bureau signifie Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau et administration municipale signifie l'administration municipale de la Ville de Gatineau et son personnel.

PARTIE
1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Depuis sa constitution en septembre 2006 (CM-2006-802), le Bureau de l'ombudsman demeure toujours doté d'une structure collégiale composée de sept membres bénévoles, soit un président et six commissaires.

En 2014, le Bureau de l'ombudsman a été présidé par 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 cinq autres commissaires. Monsieur Denis Martin a quitté ses fonctions le 2 septembre et monsieur Richard Grosleau lui a succédé le 21 octobre.

Composition du Bureau

Les commissaires ont été choisis à la suite d'un processus de recrutement en fonction de leurs compétences et de leur expérience dans des domaines susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'évaluations des services rendus aux contribuables.

Les commissaires :

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 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 un membre retraité du Barreau du Québec. Présentement, il siège aussi sur quelques conseils d'administration d'organismes voués au développement socio-communautaire. Il agit à titre de président du Bureau de l'ombudsman depuis 2011.

Monsieur Michel A. Vézina
Vice-président

Monsieur Vézina est comptable de formation. Il exploite un bureau de comptabilité dans le secteur de Buckingham depuis 1981. Il a également occupé le poste de directeur général et de secrétaire-trésorier des municipalités de Mayo ainsi que de Mulgrave et Derry pendant plus de 26 ans (1982-2007). Monsieur Vézina s'est beaucoup engagé socialement : membre du comité de citoyens de Buckingham, membre du Comité consultatif d'urbanisme de Buckingham, directeur de l'Office municipal d'habitation de Buckingham (17 ans), président, membre fondateur et trésorier 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.

Madame Ann Dufour
Commissaire

Madame Dufour a œuvré au gouvernement fédéral dans le domaine des ressources humaines. Elle détient une licence ès lettres et littérature de l'Université Laval, à Québec, ainsi qu'un certificat en résolution de conflits de l'Université Saint-Paul, à Ottawa. Elle a travaillé à 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 détient un baccalauréat ès arts de l'Université d'Ottawa et une maîtrise en counselling de l'Université Saint-Paul, à Ottawa. Elle a développé une expérience comme médiatrice et 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 et aux citoyennes de Gatineau par des bénévoles; elle est actuellement 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 maitrise en droit de l'environnement. Depuis 1998, elle a occupé diverses fonctions au sein de la fonction publique fédérale et est présentement directrice à la direction générale des Services d'Intégrité 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.

Madame Ginette Mercier
Commissaire

Madame Mercier a œuvré dans le domaine de l'éducation et de la formation depuis plus de 30 ans. Aujourd'hui semi-retraitée, elle est consultante pour des mandats spécifiques dans le domaine de l'éducation auprès d'organisations régionales et canadiennes. Elle possède un certificat de 2e cycle en andragogie de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) et un baccalauréat ès arts concentration lettres de l'Université d'Ottawa. Depuis novembre 2013, elle est présidente de l'organisme Option Femmes Emploi (organisme voué à l'employabilité des femmes). Au fil des ans, elle a eu une entreprise et a assumé la présidence de différents conseils d'administration soit à Centraide-Outaouais, au Centre hospitalier de Gatineau et au CLSC des Draveurs.

Monsieur Richard Grosleau
Commissaire

Monsieur Grosleau cumule plus de 40 années d'expérience dans les domaines des ressources humaines au sein de la fonction publique du Canada, dont les relations de travail, la médiation/conciliation, la négociation de conventions collectives, le counseling en emploi et la dotation. Retraité depuis 2003, il a continué à œuvrer à temps partiel dans le domaine des ressources humaines, notamment à titre de conseiller principal en relations de travail pour divers ministères et agences. De plus, il a été président de l'Association Québec-France Outaouais de 2001 à 2010.

Monsieur Denis Martin
Commissaire
(départ à l'automne 2014)

Denis Martin a débuté dans la Fonction publique du Canada en 1978 et il a œuvré aux Affaires autochtones et Développement du Nord canadien. 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, entre autres, le Prix d'excellence des sous-ministres. Titulaire d'une certification, Denis Martin est membre de l'Institut canadien pour la résolution des conflits de l'Université Saint-Paul d'Ottawa. Il est spécialisé dans le domaine des méthodes alternatives de résolution des 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.

L'administration :

La permanence du bureau est assurée par la secrétaire générale et la secrétaire de direction.

Madame Hélène Chagnon
Secrétaire générale

Madame Chagnon a cumulé une expérience diversifiée dans la fonction publique québécoise, principalement pour le ministère de la Sécurité publique du Québec où elle a occupé, notamment, les fonctions de directrice des communications, de directrice régionale et de directrice de la mobilisation. À ce titre, elle était responsable de mobiliser les acteurs de la société civile, du développement des programmes et de la mise en œuvre d'activités de sensibilisation du public. Elle a également travaillé pendant deux années à la ville de Québec à titre de directrice de la sécurité civile. Elle a coordonné les directions et les arrondissements lors de situations exceptionnelles. Elle possède une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP). Comme activités para professionnelles, elle a déjà agi comme conseillère municipale à Lévis et à Lambton pour améliorer le mieux-être de la population.

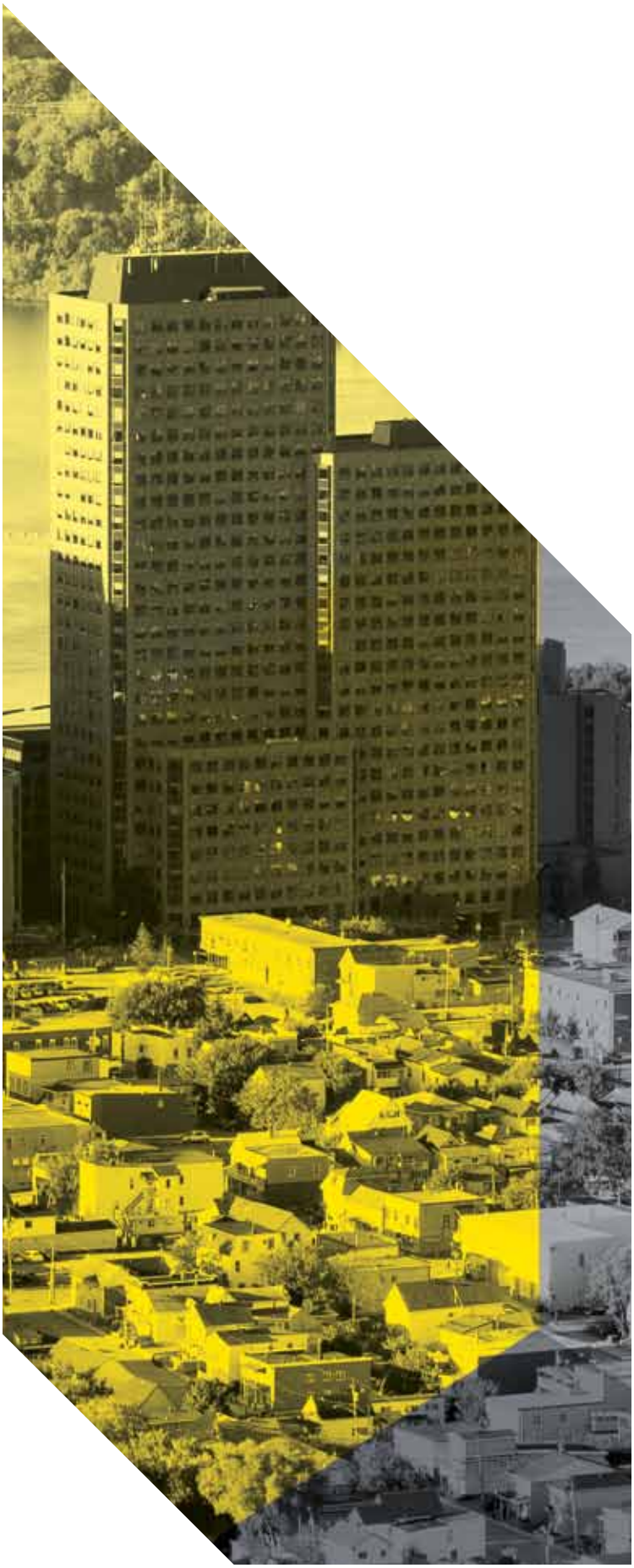
Madame Nicole St-Martin
Secrétaire de direction

Madame St-Martin a travaillé au gouvernement fédéral pendant plus d'une vingtaine d'années à des fonctions stratégiques au sein de la Chambre des communes. De par ses nombreuses responsabilités, elle s'est familiarisée avec les rouages administratifs et politiques. Elle a développé une expérience très diversifiée où ses compétences en planification, en contrôle et au suivi de la réglementation sont des actifs pour la fonction de secrétaire de direction au Bureau de l'ombudsman. Elle est employée de la Ville de Gatineau depuis mars 2013. Elle a relevé avec brio des responsabilités aux services du greffe, des affaires juridiques, des loisirs, des sports et du développement des communautés et depuis février dernier, au Bureau de l'ombudsman.

Départ de monsieur Jacques Dionne
Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman (2006-2014)

Monsieur Jacques Dionne a joué un rôle fondamental dans la création du Bureau de l'ombudsman en 2006. Son engagement et son expertise professionnelle acquise au sein de la Ville de Gatineau ont permis de mettre en place des principes d'indépendance et d'impartialité, des conditions essentielles pour la crédibilité et l'efficacité des interventions du Bureau. Ses compétences juridiques ont également assuré un ancrage solide pour garantir la pérennité de l'organisation.

Le président, les commissaires et l'équipe du secrétariat général profitent de l'occasion pour le remercier chaleureusement pour les services rendus. Nous lui souhaitons une excellente retraite bien méritée.



Mission, mandats, déclaration et extraits des règles de fonctionnement

La mission : Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau est une instance administrative de dernier recours entre le citoyen et l'administration municipale. Il relève directement du conseil municipal gatinois et, par sa constitution, est une entité indépendante de l'administration municipale.

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

Le mandat : Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau **peut intervenir** quand la Ville ou son représentant :

1. aurait agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou discriminatoire;
2. aurait manqué à son devoir, aurait fait preuve d'inconduite ou de négligence;
3. dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, aurait agi de manière injuste, en se fondant sur des motifs non pertinents, ou n'aurait pas expliqué ses décisions lorsqu'il devait le faire.

L'ombudsman de Gatineau **ne peut enquêter** sur les décisions prises :

- par le conseil municipal, le comité exécutif ainsi que les commissions et les comités relevant de la Ville;
- dans le cadre des relations de travail impliquant les employés municipaux;
- par les organismes mandatés par la Ville et les organismes supramunicipaux;
- par un agent de la paix du Service de police.

La Déclaration : Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau s'est doté d'une déclaration de principes. Les principaux messages que contient cette déclaration sont :

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

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

Conformément à ces valeurs, plusieurs principes guident nos interventions.

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

Nous vous invitons à prendre connaissance de la déclaration intégrale sur le site Web à l'adresse suivante : www.gatineau.ca/ombudsman et cliquez sur l'onglet « déclaration de principes ».

Extraits des règles de fonctionnement : Le Bureau de l'ombudsman s'est doté de règles de fonctionnement pour encadrer ses interventions. Celles-ci visent à faciliter le traitement des demandes des citoyens et simplifier les démarches.

Les règles servent de guide aux membres du Bureau afin de les assister dans l'exercice de leurs fonctions pour qu'ils puissent résoudre de manière efficace, intègre et impartiale les problèmes qui leur sont soumis dans le respect du citoyen et de l'administration municipale.

Toute demande d'intervention de citoyens qui s'inscrit en conformité avec la mission sera prise en charge par le Bureau de l'ombudsman pour l'aider à résoudre sa plainte, sans nécessairement qu'une procédure d'enquête soit initiée.

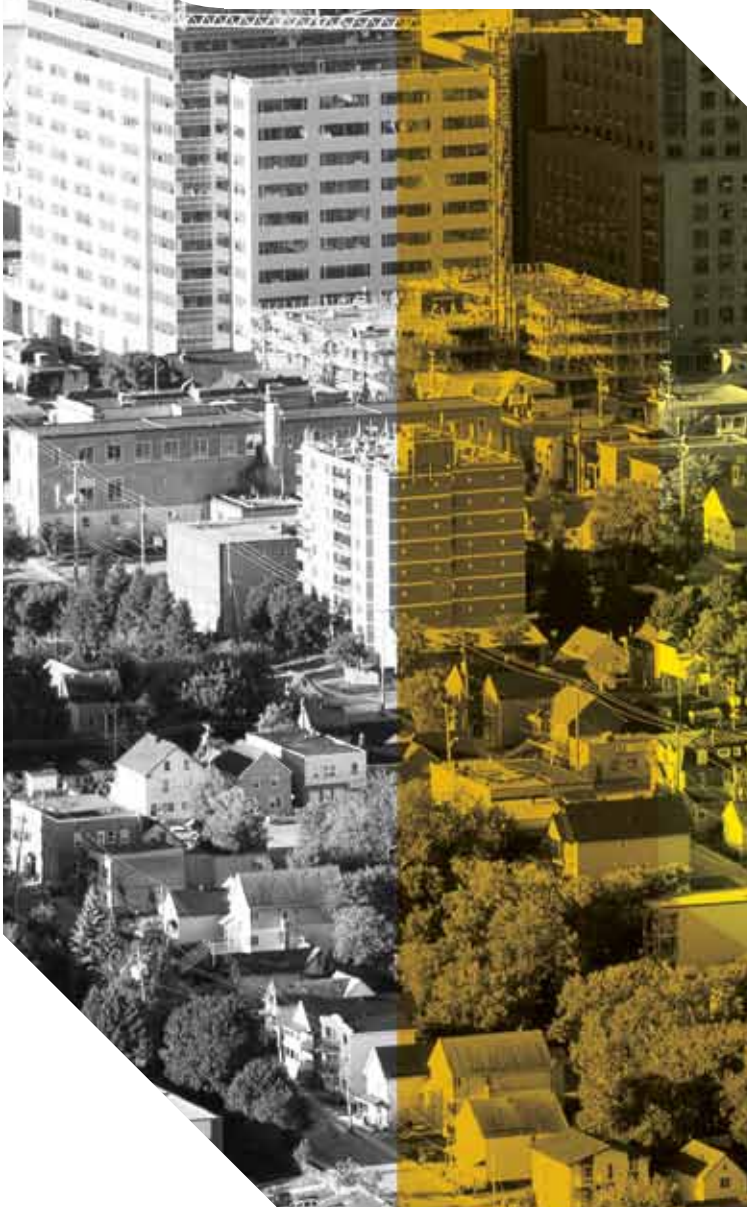
En revanche, une commission peut être formée lorsque la demande d'intervention nécessite une démarche plus approfondie. Elle sera composée d'un banc formé de trois commissaires bénévoles nommés par le président. Les recommandations qui en découlent doivent être justes, équitables et pertinentes.

Chaque année, le président du Bureau dépose au conseil municipal un rapport annuel sur ses activités et fait des recommandations sur toute amélioration pertinente pour le fonctionnement du Bureau.

Ces règles sont disponibles sur le site Web à l'adresse suivante : www.gatineau.ca/ombudsman.

PARTIE
2

INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS



Dossiers traités en 2014

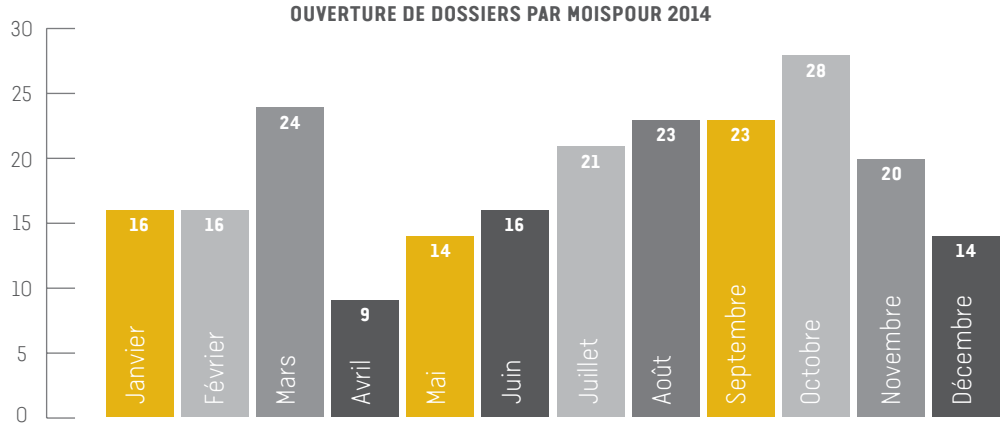
Le Bureau de l'ombudsman a reçu 224 demandes d'intervention de citoyens.

Traitement accordé aux demandes :

Sans intervention auprès de l'administration municipale : 92 dossiers traités (41,1 %)
Intervention du Bureau auprès de l'administration : 115 dossiers traités (51,3 %)
Désistement du citoyen : 5 (2,3 %)
Demandes rejetées initialement : aucune
Dossiers en traitement : 9 (4 %)
Enquêtes des commissaires : 1 (0,4 %)
Autres : 2 (0,9 %)

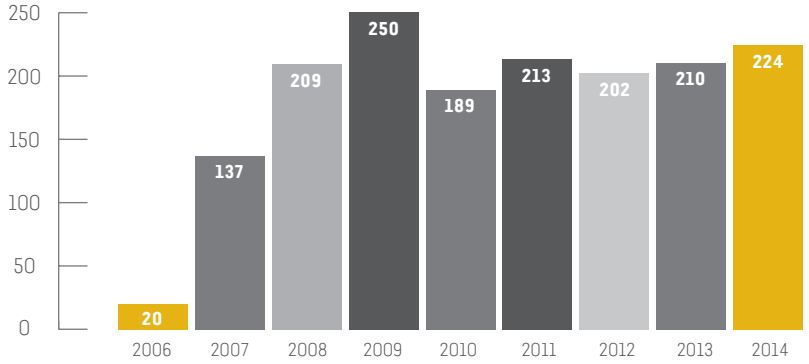
A) DEMANDES D'INTERVENTION PAR MOIS

Le tableau ci-dessous permet de constater les fluctuations observées par rapport aux demandes d'intervention reçues au cours de l'année 2014.



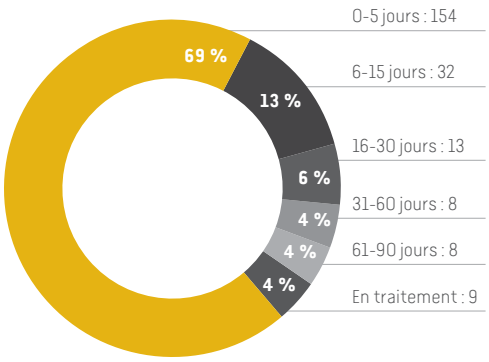
B) OUVERTURE DE DOSSIERS DE 2006 À 2014

À la lecture du tableau présentant les demandes faites au cours des huit dernières années, une tendance se confirme voulant que les demandes d'intervention soient en croissance depuis quelques années.



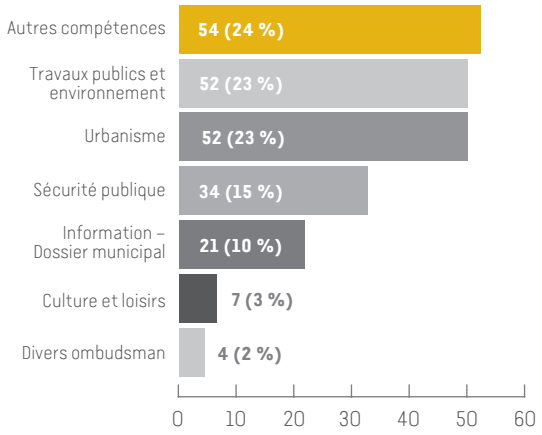
C) DÉLAI DE TRAITEMENT

Les dossiers sont généralement analysés dans les quinze jours ouvrables.



D) RÉPARTITION DES DEMANDES D'INTERVENTION PAR CATÉGORIE

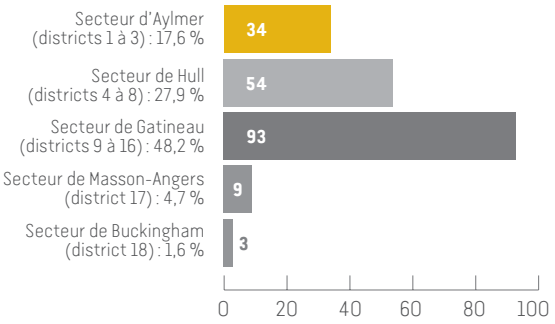
À la lumière de la répartition des demandes, les citoyens communiquent avec le Bureau pour différentes situations qui ne relèvent pas nécessairement de notre mandat ou de notre compétence. Le sujet des plaintes concerne principalement le secteur de l'urbanisme et du développement durable (SUDD), les travaux publics et l'environnement.



E) NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR

Gatineau compte cinq centres de services sur son territoire. Nous dénombrons 193 demandes sur 224 réparties selon les secteurs; les 31 autres demandes sont issues de l'extérieur du territoire.

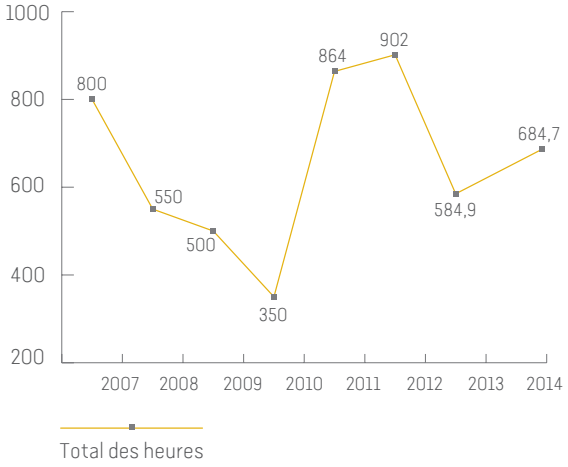
Toutes proportions gardées, le secteur de Gatineau (comprenant huit districts électoraux) affiche un plus grand nombre de demandes en comparaison aux autres secteurs de la ville.



F) HEURES DE BÉNÉVOLAT DES COMMISSAIRES :

Total pour 2014 : 684,7 heures

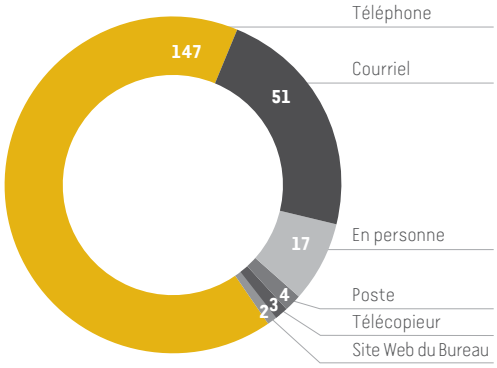
La présentation des heures cumulatives des bénévoles de ce tableau démontre que lorsqu'il y a des commissions d'enquête, les commissaires sont davantage sollicités par des rencontres.



G) MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES

Le tableau ci-dessous démontre qu'en 2014, les citoyens préfèrent la voie téléphonique pour exposer leur situation au personnel du Bureau de l'ombudsman. Il est suivi par l'expédition d'une demande par courriel.

Les citoyens ont le choix de plusieurs modes de communication avec le Bureau. En voici la répartition pour 2014 :



Principaux événements de l'année 2014

L'année 2014 s'est révélée une période dynamique qui a favorisé des liens étroits entre le secrétariat général qui est une structure permanente et les commissaires qui agissent en tant que bénévoles en appui aux efforts du Bureau.

- Le dépôt du rapport de la Commission sur l'implication du milieu déposé le 19 mars 2014.
- Les travaux de la Commission sur la réglementation applicable en zone inondable sont terminés. Il s'est dégagé des pistes d'amélioration pour accompagner le citoyen lorsque la réglementation ne peut répondre adéquatement aux problèmes particuliers.
- La reconduction du poste de président pour trois ans, la démission d'un commissaire et la nomination de deux nouveaux commissaires.
- La nomination d'une nouvelle secrétaire générale pour un mandat de cinq ans.
- La création du poste de secrétaire de direction qui sera doté de façon permanente à raison de trois jours par semaine.
- Une nouvelle adaptation de l'administration municipale au regard d'un nouveau conseil municipal et d'une nouvelle secrétaire générale du Bureau.
- La saga de la résidence située au 79, chemin Fraser, a été un dossier marquant non seulement pour le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD), mais aussi pour l'ensemble de la Ville de Gatineau. Ce dossier a déclenché d'importants changements au sein de l'administration municipale et leur mise en application se poursuivra pendant plusieurs mois.
- Un changement est mis en œuvre par l'administration municipale pour changer la culture et assurer une prestation de services améliorée.
- Un plan d'action triennal a été préparé pour orienter le travail des commissaires en vue de promouvoir les activités du Bureau pour la période 2015-2017.

Améliorations à la suite de demandes d'intervention

Quelques exemples :

- **Service à la clientèle :** Plainte concernant une évaluation municipale pour une organisation sans but lucratif (OSBL). L'organisme est bénéficiaire d'une exemption de taxes de la Ville, mais reçoit néanmoins un avis d'imposition du Service de taxation. L'organisme communique avec le Service de l'évaluation de la Ville et lui confirme qu'il bénéficie d'une exemption de taxes. L'organisme est informé qu'il doit acquitter la facture reçue du Service de taxation, car il ne s'agit pas du même service. L'organisme porte plainte contre l'employé, car celui-ci refuse la réponse obtenue.
- **Intervention du Bureau :** Le Bureau s'adresse au Service d'évaluation pour obtenir des explications concernant le processus de règlement proposé et la gestion du système de plaintes préconisé. À la suite de l'intervention du Bureau, une directive est émise par le Service d'évaluation afin de s'assurer que les citoyens soient dirigés vers les ressources municipales appropriées. Les employés du Service d'évaluation ont été sensibilisés à l'importance du service à la clientèle et informés du niveau de service exigé par la direction. L'organisme n'a pas eu à acquitter la facture.
- **Demande concernant les travaux publics :** Tonte de gazon à une intersection. Un sentier piétonnier, toujours entretenu par les services municipaux, ne l'était plus durant l'été depuis que l'administration municipale en avait confié la tâche à un sous-traitant.
- **Intervention du Bureau :** Le Bureau constate que l'administration municipale ne prenait pas tous les moyens nécessaires pour assurer un suivi adéquat lorsqu'elle confiait à des tiers certains contrats de service. L'administration municipale demeure responsable de l'exécution des travaux et doit s'assurer que le service soit rendu. À la suite de notre intervention, l'emplacement a été ajouté au cahier de commande pour que la tonte soit effectuée cinq fois par année.
- **Demande d'aménagement d'un sentier piétonnier dans un nouveau quartier :** Lors du développement d'un nouveau quartier résidentiel, le promoteur s'est engagé par contrat avec l'administration municipale à réaliser un sentier au profit des résidants dudit quartier. Les citoyens étaient en attente depuis deux ans et l'échéancier des travaux était toujours reporté.
- **Intervention du Bureau :** L'intervention du Bureau a permis qu'un échéancier des travaux soit négocié entre la Ville et le promoteur. Le gestionnaire du centre de services s'est assuré de rencontrer le promoteur et d'obtenir un engagement écrit concernant les travaux à réaliser. Un plan a été déposé et approuvé par la Ville. Les travaux sont prévus en 2015.
- **Panneau de signalisation :** Amélioration de la signalisation dans une impasse. Un citoyen s'est plaint que la signalisation était déficiente et que plusieurs fois par jour, les automobilistes devaient faire demi-tour dans son stationnement, car la rue se terminait en cul-de-sac.
- **Intervention du Bureau :** Bien que la Ville confirme que l'affichage actuel est conforme aux normes, le Bureau a obtenu qu'un panneau soit ajouté au début de l'impasse pour qu'il soit plus visible.

Améliorations souhaitées

Délai d'inspection visuelle trop long :
Des travaux en bordure d'un cours d'eau ont été exécutés par un citoyen sans qu'il ait obtenu au préalable les autorisations nécessaires. Des citoyens se sont plaints à de nombreuses reprises auprès du centre de services et du centre d'appels non urgents 311. Devant l'inaction de la Ville, ils se sont adressés au Bureau pour demander que cesse l'enrochement de la rive qui avait vraisemblablement pour conséquence de déplacer le lit de la rivière. Lorsqu'un appel dénonçant un agissement est enregistré, le Service concerné dispose de plusieurs jours pour aller constater les faits. Ces délais d'intervention font en sorte qu'il arrive fréquemment qu'au moment où l'inspecteur se rend sur les lieux, les agissements dénoncés ont cessé. De plus, les inspecteurs n'ont pas toujours en main les cartes graphiques ou l'historique des plaintes pour pouvoir constater les changements effectués. Des photos qui avaient été prises par les citoyens au moment des agissements ont été soumises à l'administration municipale. La Ville a exigé du citoyen un certificat de conformité du remblai et de l'enrochement qu'il avait effectué.

PISTE DE SOLUTION PROPOSÉE : La Ville a-t-elle déjà évalué la possibilité de prévoir une fonction de sentinelle, disponible sur une base 24/7, qui pourrait circuler sur le territoire pour procéder à un premier constat dans les heures qui suivent les requêtes des citoyens faites au centre d'appels non urgents 311? Cette piste serait d'autant plus avantageuse lors de catastrophes naturelles telles que des crues subites ou des bourrasques de vent et de neige.

Eau brune causée par la purge de bornes-fontaines :
Un citoyen prend une douche et est surpris de la couleur très foncée de l'eau tandis qu'une autre citoyenne sort de sa machine à laver des vêtements clairs maintenant souillés et tachés. Ce n'est qu'en communicant avec le centre d'appels non urgents 311 que le citoyen et la citoyenne apprennent qu'une purge de bornes-fontaines est en cours dans leur secteur. Des produits détachants pour les vêtements sont offerts aux citoyens. Le Bureau constate qu'il n'y a pas de mécanisme d'alerte à 24 heures d'avis pour les secteurs touchés par les purges. Une annonce d'ordre général est planifiée dans les médias et renforcée par sa parution dans le site Web de la Ville. L'administration municipale invoque que les travaux sont effectués en quasi-totalité en sous-traitance et qu'il est difficile de prévoir les secteurs touchés. Le Bureau est d'avis que la communication avec le citoyen doit être bonifiée et qu'un système de diffusion de messages devrait être inclus dans les obligations des firmes de sous-traitance.

PISTE DE SOLUTION PROPOSÉE : La Ville a-t-elle considéré l'inclusion dans les appels d'offres d'un engagement ou d'une obligation pour les sous-traitants de fournir des panneaux indiquant les dates de purge prévues qui pourraient être installés au coin des rues des secteurs touchés quelques jours avant les travaux? De plus, un rappel pourrait être fait 24 heures avant sous forme d'affichette de porte.

Information erronée transmise à des citoyens : Une personne qui voulait venir s'installer à Gatineau communique avec un agent d'immeuble pour trouver l'emplacement rêvé. Il s'agit d'un terrain dont le fond de la cour arrière donne sur un ruisseau (situé au bas d'un vallon). L'agent d'immeuble l'assure qu'il n'y a aucune restriction qui touche le terrain. Le requérant fait tout de même quelques vérifications en consultant la cartographie dans le site Web de la Ville et en communiquant avec le centre d'appels non urgents 311. Il procède donc à l'achat et l'acte notarié ne fait aucune mention de restrictions liées au terrain. Il communique de nouveau avec le centre d'appels non urgents 311 pour savoir s'il peut faire du remblai et s'il doit obtenir un permis au préalable. On l'informe qu'aucun permis n'est nécessaire et qu'il peut même obtenir du remblai gratuitement de la Ville en formulant la demande auprès du Service des travaux publics (voirie). Afin de s'assurer que sa demande a été bien comprise, il se rend au centre de services de son secteur et l'employé au comptoir de services lui confirme qu'il peut faire du remblai à cette adresse et lui montre alors la carte du site Web qu'il a consulté. Comme convenu avec le Service des travaux publics, le remblai est effectué et le citoyen engage un professionnel pour venir niveler son terrain. Le lendemain, il reçoit la visite des inspecteurs qui lui mentionnent qu'ils ont reçu une plainte et qu'il ne peut remblayer son terrain. Le requérant se rend dans la même journée au centre de services et demande à nouveau s'il peut faire du remblai en indiquant qu'il a reçu la visite d'inspecteurs qui lui disent que c'est impossible. On le dirige alors vers un inspecteur en urbanisme et il apprend à ce moment que sa résidence nouvellement acquise est située dans une zone de boisé de protection. Malgré les vérifications de l'agent d'immeuble, du notaire et de l'arpenteur, l'inspecteur lui déclare que ni les professionnels ni lui n'auraient dû se fier aux cartes qui se trouvent dans le site Web de la Ville. Selon les fonctionnaires, le site n'est pas à jour et il ne doit pas être reconnu comme une source fiable tant pour les citoyens que pour les professionnels.

PISTE DE SOLUTION PROPOSÉE : La Ville pourrait-elle prévoir une mise en garde qui serait introduite dans le site Web pour mentionner que l'information n'est pas à jour ou n'est pas une source fiable? De plus, l'administration municipale a-t-elle envisagé un mécanisme de vérification de la qualité de l'information pour s'assurer que le personnel de première ligne puisse transmettre une information mise à jour sur une base régulière?

Enquête en 2014

COMMISSION D'ENQUÊTE SUR LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE EN ZONE INONDABLE

Le président de la commission, monsieur Michel A. Vézina, a entrepris une enquête en août 2014. La commission était composée de deux autres commissaires, en l'occurrence mesdames Huguette Jutras et Ginette Mercier. Le processus d'enquête est maintenant terminé et le rapport de la commission sera déposé en février 2015.

Suivi des recommandations et des avis de 2013 et 2014

1. Rapport de la Commission sur l'implication du milieu déposé le 19 mars 2014

   Lors de la dernière rencontre de suivi avec le Bureau de l'ombudsman, ce dernier a été informé de l'annonce de la mise en ligne des avis publics vulgarisés avant qu'ils soient déposés au Comité consultatif de l'urbanisme (CCU). Cette initiative améliorera le processus de participation citoyenne. D'autres initiatives s'ajouteront en 2015 pour améliorer les pratiques actuelles et susciter l'engagement du milieu.

2. Rapport du Comité de travail sur les droits et responsabilités des citoyens déposé le 1er novembre 2013

   Lors d'une rencontre le 20 novembre 2014 avec le Bureau de l'ombudsman, il a été mentionné que la démarche de démocratisation proposée dans ce rapport favorise la recherche de la participation citoyenne dans le respect des règles démocratiques. Dans cette foulée, le conseil municipal a reconduit pour trois années son plan stratégique, soit jusqu'en 2018. Il permettra de renforcer les actions visant l'amélioration de la gouvernance participative au profit de la qualité de vie des citoyens et des citoyennes de Gatineau.

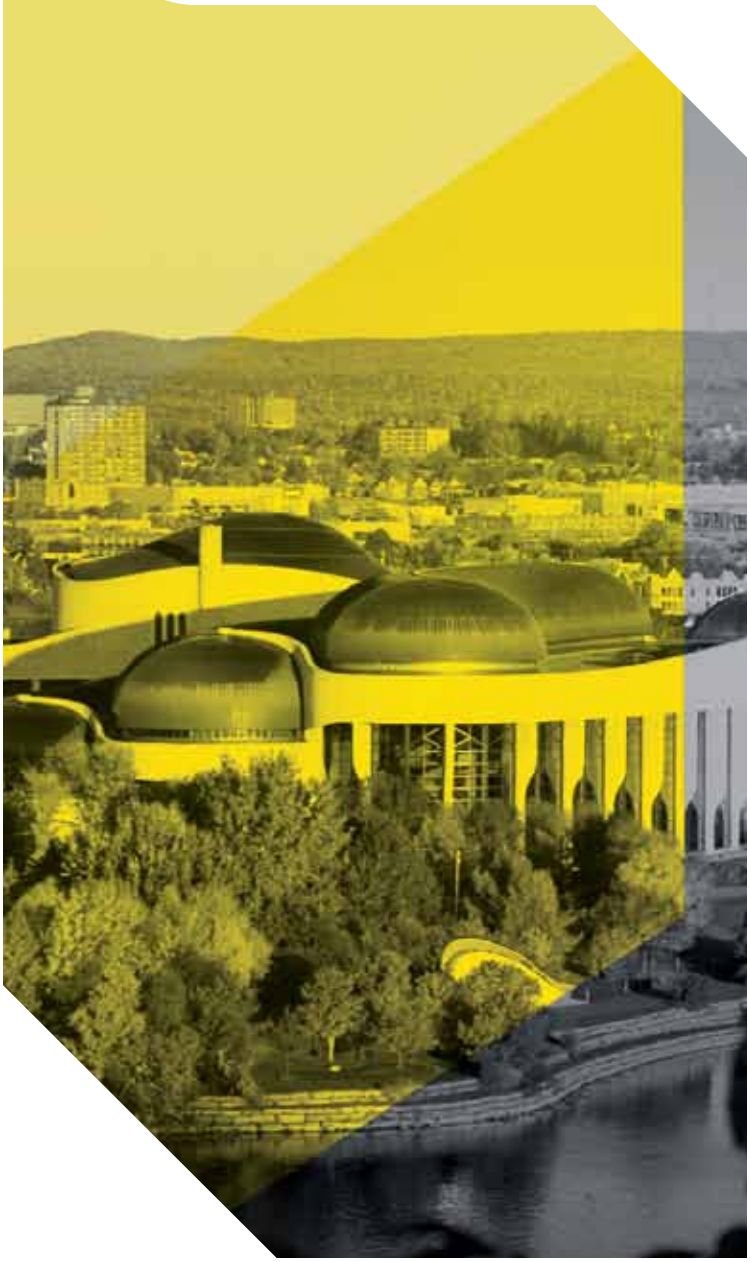
3. Avis de préoccupation concernant l'abattage d'arbres déposé le 11 juin 2013

   Le suivi accordé à l'avis de préoccupation a été réalisé par la Direction générale. Un dépliant vulgarisant le processus d'abattage a été préparé et mis en ligne. Il permet aux citoyens d'éliminer toute ambiguïté dans l'application des dispositions régissant l'abattage des arbres en confirmant les orientations du conseil municipal en matière de protection de l'environnement. De plus, ces dispositions réglementaires s'inscrivent en conformité avec la politique environnementale et le schéma d'aménagement et de développement de la Ville de Gatineau.

   Des améliorations sont prévues en 2015 pour simplifier l'application de la réglementation tout en respectant les engagements de maintenir le couvert végétal dans la ville de Gatineau.

PARTIE
3

LE PLAN D'ACTION 2015-2017



Le plan d'action 2015-2017

Une liste triennale des activités à réaliser par le Bureau de l'ombudsman pour la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2017 a été déposée et acceptée par les commissaires.

Il est composé de trois blocs d'interventions. Le premier décrit les activités du Bureau de l'ombudsman. L'objectif est de réaliser les opérations courantes liées au mandat du processus qui constitue en quelque sorte le processus d'affaires. Le deuxième bloc présente les actions rattachées aux relations publiques et à l'information. Il vise à promouvoir notre savoir-faire et notre raison d'être. Le dernier bloc regroupe les activités de gestion du Bureau. L'objectif de cette partie vise à concerter, développer et mobiliser.

CONCLUSION

Le Bureau de l'ombudsman a traité plus de 1 654 demandes depuis 2006. Les attentes des citoyens à l'égard de leur Ville et de leurs préoccupations sont grandissantes. Ils veulent être accompagnés et traités avec respect et diligence et obtenir l'écoute nécessaire pour se faire entendre par l'administration municipale. Les délais de réponse aux demandes des citoyens devront tendre à être améliorés. Advenant l'impossibilité de répondre dans les délais prévus, il y a lieu de contacter le citoyen pour l'en informer.

Les principaux constats qui se dégagent en 2014 se traduisent par l'insatisfaction du citoyen à obtenir toute l'information demandée dans un délai raisonnable. Les citoyens désirent recevoir une information validée et au besoin présentée par écrit. Ils ne veulent plus être transférés d'un Service à un autre. Ils s'attendent à ce que l'administration municipale soit imputable et que l'information obtenue par un Service ne soit pas démentie ou modifiée par un autre Service.

Le Bureau de l'ombudsman suivra avec intérêt l'évolution des engagements de l'administration municipale sur le suivi des recommandations des rapports des commissions d'enquête déposés en 2013 et 2014.

Nous tenons à remercier les représentants de la Ville de Gatineau qui ont collaboré avec le Bureau de l'ombudsman d'avoir facilité l'accomplissement de notre mandat. Sans cette collaboration, nous ne pourrions assurer un service d'appoint adéquat aux citoyens. C'est ensemble que nous pourrons faire de grandes réalisations.

Nous tenons à réitérer que le Bureau de l'ombudsman poursuivra ses activités en 2015 avec la même détermination et la même rigueur qu'en 2014.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Une nouvelle année qui s'amorce est un bon moment pour mesurer le chemin parcouru. Après huit ans d'existence, le Bureau de l'ombudsman est fier de la place qu'il a prise auprès de la population de Gatineau.

Ses initiatives entreprises pour faciliter la résolution de problèmes de citoyens et ses échanges avec l'administration municipale ont facilité l'avancement de la justice, de la démocratie et de l'équité. Le Bureau n'hésite pas à proposer de nouvelles façons de faire, de penser différemment et d'agir pour susciter l'adaptation de la Ville de Gatineau aux attentes grandissantes des citoyens. Ensemble, nous collaborons à améliorer l'engagement des citoyens pour contribuer au mieux-être et par conséquent au développement de leur ville.

Le centre d'appels non urgents 311 demeure le service de première ligne pour répondre aux demandes des Gatinois. Alors que le 311 améliore l'accessibilité aux services municipaux non urgents et transmet l'information aux citoyens, le Bureau de l'ombudsman facilite la résolution de situations problématiques en dernier recours.

L'année 2015 sera l'occasion de procéder à une mise à niveau du site Web. Sa mise en ligne est prévue pour juin 2015. Nous profiterons d'un site autonome et distinct de celui de la Ville. Nous voulons que le citoyen soit en confiance et qu'il soit assuré de la confidentialité de nos échanges lorsqu'il s'adresse à notre Bureau.

C'est un plaisir d'être à votre écoute et nous le demeurerons tout au long de l'année 2015.

TÉMOIGNAGE D'UNE COMMISSAIRE

Madame Huguette Jutras a terminé sa quatrième année de mandat à titre de commissaire bénévole au Bureau de l'ombudsman. Elle a entrepris un mandat de deux ans en 2011 et qui a été renouvelé jusqu'à la fin de l'année 2014 :

« Être à l'écoute du citoyen a été ma motivation constante dans l'exercice de mon mandat comme commissaire du Bureau de l'ombudsman à la Ville de Gatineau. Cette expérience de quatre ans m'a permis de découvrir la complexité du monde municipal et de me conscientiser davantage dans mon rôle de citoyenne.

Notre société est en perpétuel mouvement et parfois, on a l'impression que certaines valeurs démocratiques s'effritent. Or, le Bureau de l'ombudsman s'avère un merveilleux outil pour sauvegarder et promouvoir les bases de notre démocratie en étant à la fois un service direct au citoyen et en étant aussi partenaire neutre avec l'administration municipale pour la recherche d'amélioration des services offerts aux citoyens.

Je suis très reconnaissante d'avoir pu travailler avec une équipe de gens aussi dévoués et engagés. »

Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Téléphone: 819 595-4141 | Télécopieur: 819 243-2362 | www.gatineau.ca/ombudsman | ombudsman@gatineau.ca
25, rue Laurier, 5e étage | C.P. 1970, succursale Hull | Gatineau (Québec) J8X 3Y9