





Gatineau, le 26 avril 2016 Monsieur le Maire Mesdames et messieurs les Conseillers

Objet: Rapport annuel 2015 du Bureau de l'ombudsman

Je suis très heureux de vous soumettre au nom du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau le rapport annuel 2015. Ce fut une année bien remplie où malgré une légère diminution des demandes d'intervention, certains dossiers ont nécessité une plus grande attention de notre part et davantage de ressources.

Quand il s'agit de problématiques plus complexes, il nous apparaît que l'Administration n'a pas encore mis en place un système de gestion efficace et ne fournit pas au citoyen une information pertinente et complète qui pourrait l'aider dans ses démarches et assurer un meilleur suivi. Dans ce type de dossier, il semble que la priorité accordée à résoudre le problème ne soit pas la même pour le citoyen que pour l'Administration. Il nous est aussi apparu que les demandes insistantes ou trop répétitives de citoyens pouvaient leur causer plus de torts que de bien, compte tenu de certaines attitudes observées au sein de l'Administration.

En plus du traitement des demandes d'intervention, le Bureau a constitué une Commission d'enquête sur les mouvements de masse dont le rapport avec recommandations a été remis à la mi-janvier 2016 et dont le plan de suivi et les mesures correctives devraient nous être soumis bientôt. Le Bureau a aussi transformé en profondeur son site internet pour le rendre plus convivial et faciliter la diffusion d'information d'intérêt pour les citoyens.

Les membres du Bureau ont suivi, pendant l'année, diverses formations qui seront utiles aux commissaires dans l'exercice de leurs fonctions. Ces formations ont aussi été une occasion de comparer nos pratiques avec celles des autres bureaux d'ombudsman à travers le Québec et de trouver des pistes d'amélioration pour nos propres activités.

Je tiens à remercier l'Administration municipale pour la coopération offerte à résoudre les demandes d'intervention de nos concitoyens. Je voudrais aussi remercier et féliciter tous les membres du Bureau pour leur dévouement et leur empressement à servir leurs concitoyens. Cela est tout à leur honneur.

André Guay Président

anlu Suray



MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

À titre de secrétaire générale avec la collaboration des commissaires du Bureau de l'ombudsman, nous constatons que nos interventions auprès des services municipaux facilitent l'obtention de réponses ou d'information pour les citoyens. Elles permettent de dénouer des impasses, de rétablir de meilleures communications entre l'Administration et les citoyens, de trouver des solutions viables et efficaces, qui tiennent compte des attentes et contraintes respectives. Ce faisant, par la réalisation de son mandat, le Bureau favorise, par ses constats, propositions et recommandations auprès de l'Administration, une approche et des solutions qui permettent, ensemble, de travailler au mieux-être de la population gatinoise.

La contribution du Bureau permet également de diminuer les délais lorsque nous interpellons les représentants désignés par les différents services. De plus, nous vulgarisons, orientons et facilitons l'accès à l'information particulièrement pour la navigation sur le site web de la Ville de Gatineau.

Les demandes d'intervention se sont complexifiées en 2015, malgré, notamment, les délais des réponses observées auprès du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et la qualité de celles-ci.

Nous souhaitons poursuivre sur la lancée d'offrir de meilleurs services aux citoyens en travaillant en synergie avec l'Administration municipale et en soutenant l'amélioration de la qualité du service à celui-ci.

Sans la contribution du président, de l'équipe des commissaires bénévoles et de mon adjointe, rien de tout cela ne serait possible. Je les remercie pour leur dévouement et leurs efforts continus à rendre notre bureau plus performant. Ensemble, nous avons à cœur de mieux servir les citoyens de Gatineau.

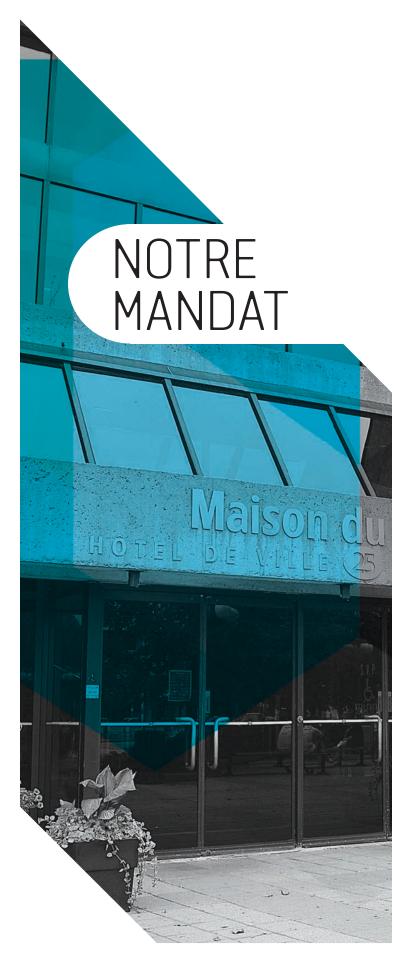
La secrétaire générale, Hélène Chagnon





Table des matières

- iii MOT DU PRÉSIDENT
- **V** MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
- 2 NOTRE MANDAT
- **3** FAITS SAILLANTS
- **4** STATISTIQUES ET ANALYSES
- 4 Statistiques
- 9 Analyses
- 12 Interventions du Bureau
- 14 PRÉOCCUPATIONS DU BUREAU AU-DELÀ DES DEMANDES D'INTERVENTION
- 17 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
- **18 TABLEAU DES RECOMMANDATIONS**
- 24 CONCLUSION
- **25** COMPOSITION DU BUREAU



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* se retrouvent dans cette section les dispositions constitutives de la fonction d'ombudsman ainsi que les obligations, les prérogatives qui en découlent.

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

Les actions du Bureau sont empreintes d'impartialité, d'indépendance, de neutralité et d'équité, prônant le respect, la dignité, l'intégrité et la transparence, dans un contexte hautement confidentiel.

Elles se traduisent par :

- accueillir et évaluer toute demande d'intervention:
- répondre au citoyen de manière diligente;
- écouter attentivement le citoyen et faire leurs représentations auprès de l'Administration municipale;
- traiter de façon confidentielle les informations recueillies;
- analyser les dossiers à la lumière de la notion de personne raisonnable;
- travailler dans un climat de collaboration avec toutes les parties;
- rechercher des solutions réalistes et équitables applicables hors du processus de judiciarisation des dossiers.

FAITS SAILLANTS

En 2015, tout en tenant compte du contexte de croissance et du développement de la Ville de Gatineau, le Bureau de l'ombudsman optimise sa réponse aux demandes d'intervention des citoyens en facilitant la recherche d'information pour satisfaire leurs attentes. Pour ce faire, il doit maintenir à niveau son expertise et ses connaissances.

Commission sur la règlementation applicable en zone inondable

En février 2015, la commission a déposé son rapport. La commission s'est penchée sur le processus du traitement de la demande de permis pour construire en zone inondable 0-20 ans dans le secteur de Gatineau, à savoir si un citoyen a été traité de façon juste et équitable. La Commission était présidée par M. Michel A. Vézina secondé dans son travail des commissaires, Huguette Jutras et Ginette Mercier.

Commission sur la délivrance des permis de construction en zone de mouvement de masse

Une deuxième commission a été formée en 2015, la Commission sur la délivrance des permis de construction en zone de mouvement de masse. Cette commission a analysé le cheminement d'une demande de permis de construction pour le compte d'un citoyen, la qualité des renseignements qui lui ont été transmis, ainsi que les délais des interventions des parties en cause. La commission présidée par madame Ginette Mercier assistée des commissaires Francine Dupont et Richard Grosleau a déposé son rapport le 20 janvier 2016.

Site Web

Un comité a travaillé à l'élaboration d'une nouvelle plateforme web améliorée, plus facile d'accès pour mieux répondre aux besoins des citoyens. Le temps était venu de lui insuffler un vent de renouveau en offrant une navigation plus intuitive et simplifiée. Ce site a été mis en ligne le 18 novembre 2015 à l'adresse www.ombudsmangatineau.ca.

À l'initiative des secrétaires générales des bureaux d'ombudsman de Québec et de Gatineau, un groupe de codéveloppement a été mis en place en 2015.

En plus de Gatineau et de Québec, il comprend les Ombudsmans de Montréal et de Laval et les secrétaires générales de Sherbrooke, Longueuil et Saguenay. Ces rencontres permettent d'échanger sur les meilleures pratiques, la recherche de solutions et le partage d'information.

Une formation concernant la Loi sur l'accès aux documents détenus par des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. c A-2.1) a été offerte par le Service juridique et le Service du greffe de la Ville de Gatineau.

Une autre formation a été dispensée par le Protecteur du citoyen du Québec aux commissaires du Bureau ainsi qu'aux avocats délégués du Service juridique de la Ville de Gatineau.

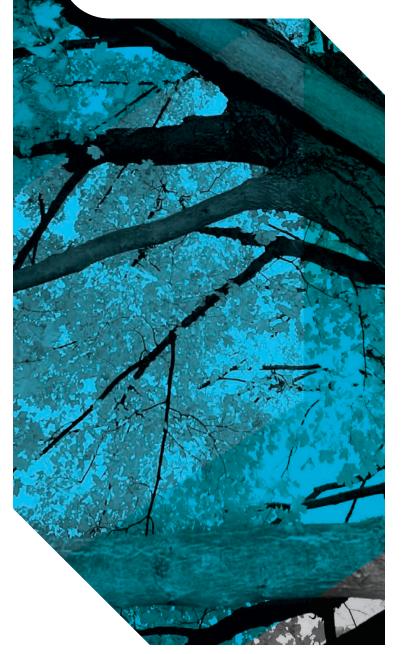
Le secrétaire général et directeur des affaires juridiques du Protecteur du citoyen est venu présenter le cadre légal qui découle de leur mandat d'ombudsman auprès des ministères et organismes du Gouvernement du Québec et leur processus d'enquête.

L'objectif de cette formation visait à optimiser nos façons de faire et surtout à mieux encadrer les processus de commission d'enquête.

Enfin, la commissaire du Bureau de l'ombudsman qui a présidé la Commission sur l'implication du milieu en 2014, madame Julie Pelletier a participé, à titre de conférencière, au Forum citoyen d'Aylmer du 30 mai 2015 organisé par l'Association des citoyens Lakeview, pour présenter le rapport déposé en mars 2014.



STATISTIQUES ET ANALYSES

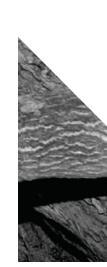


Statistiques

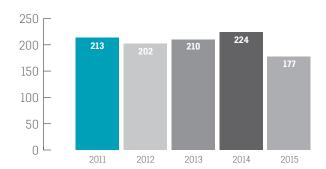
Tout au long de 2015, le Bureau a adapté ses outils de gestion notamment les statistiques afin d'obtenir un portrait plus précis des interventions effectuées pour mieux correspondre à la réalité et aux services de la Ville de Gatineau et de l'origine par secteur de la Ville. Ces outils de gestion facilitent le suivi des dossiers des requérants.

Dans l'ordre, les tableaux présentés aux pages suivantes traitent des éléments suivants:

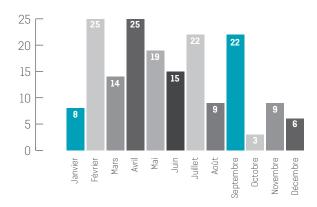
- 1. Nombre de dossiers ouverts de 2011 à 2015
- 2. Nombre de dossiers ouverts par mois en 2015
- 3. Délais de traitement des demandes d'intervention
- 4. Nombre de demandes par secteur
- 5. Répartition des demandes d'intervention par catégorie
- 6. Mode de réception des demandes d'intervention
- 7. Cumulatif des heures totales de bénévolat des commissaires de 2007 à 2015
- 8. Nombre total des rencontres (2015)



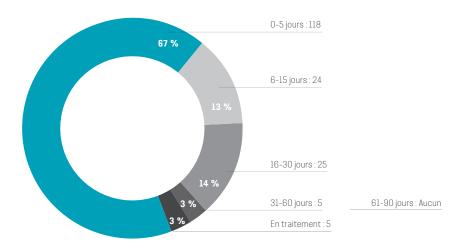
1. Nombre de dossiers ouverts de 2011 à 2015



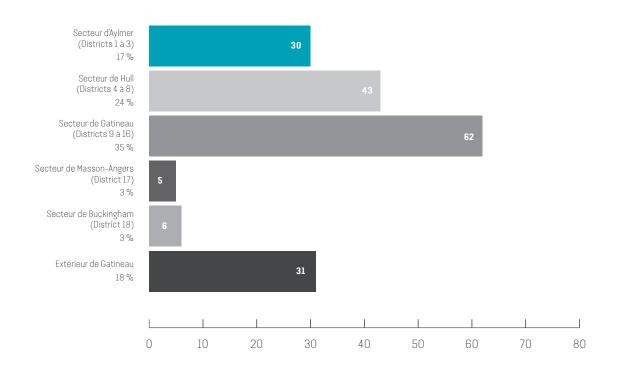
2. Nombre de dossiers ouverts par mois en 2015



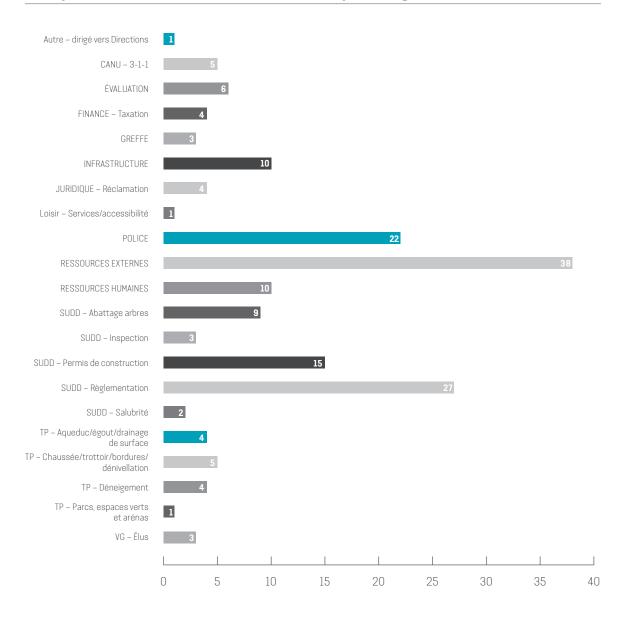
3. Délais de traitement des demandes d'intervention



4. Nombre de demandes par secteur



5. Répartition des demandes d'intervention par catégorie (services visés)

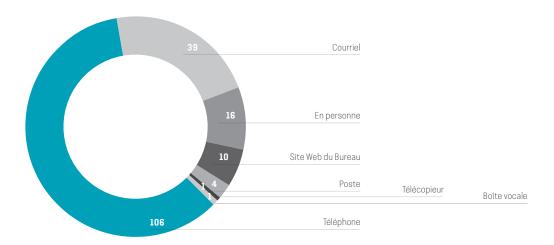


Légende : TP = Travaux publics

SUDD = Service de l'urbanisme et du développement durable

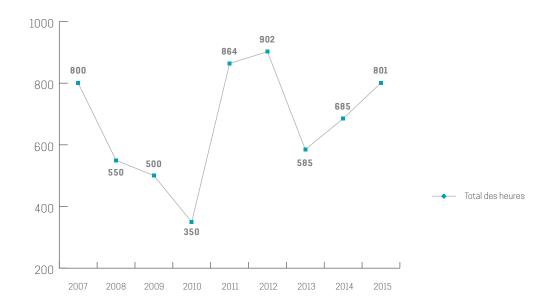
CANU = Centre d'appel non urgent

6. Mode de réception des demandes d'intervention

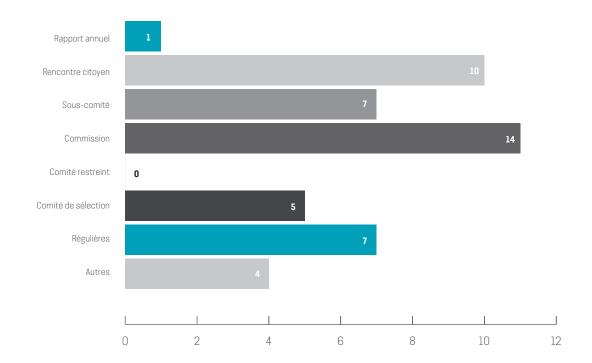


7. Cumulatif des heures totales de bénévolat des commissaires de 2007 à 2015

Les commissaires se sont rencontrés à 48 reprises dans le cadre des commissions, des comités restreints, des formations et de leurs rencontres.



8. Nombre total des rencontres (2015)



Analyses

Au-delà des statistiques, plusieurs motifs évoqués par les requérants illustrent des situations communes à plusieurs demandes d'intervention et qui relèvent principalement du même service. Voici quelques cas qui ont attiré l'attention du Bureau en 2015.

PERMIS DE CONSTRUCTION — EXIGENCES ET OMISSIONS

Dans plusieurs situations, les citoyens qui ont fait une demande soit au comptoir de leur Centre de services (SUDD) soit par téléphone pour obtenir un permis de construction se sont vus imposer de nouvelles exigences à la délivrance du permis, exigences qui ne leur avaient pas été présentées lors de leur première démarche. Très souvent, ces nouvelles exigences ont engendré des frais supplémentaires et causé des retards à la délivrance du permis. Le Bureau souhaite que les nouvelles mesures qui sont préconisées par les changements en cours au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) corrigent cette situation. Ces nouvelles mesures se retrouvent dans le document, *Bilan de la première année intit*ulé, *Stratégie pour un changement culturel en* urbanisme – 2014-2016, daté du 13 octobre 2015.

Le Bureau a remarqué dans le cas de certaines demandes de permis de construction que les dossiers présentés par le personnel administratif aux membres du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) étaient incomplets. En conséquence, l'analyse du dossier a été reportée à une rencontre ultérieure. Ce report qui peut parfois être de plusieurs mois

retarde d'autant la délivrance du permis de construction. À titre d'exemple de dossiers incomplets, il pouvait s'agir d'un caractère architectural particulier au plan, d'une situation géographique par rapport aux voisins, de photos manquantes, d'une absence de visite de terrain, de pièces manquantes ou de plusieurs de ces éléments.

Dans un autre cas, un requérant de l'extérieur de la région a acheté un terrain à Gatineau en 2014 pour se construire une maison et s'installer à l'automne 2015. Chaque fois qu'il a contacté le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD), on lui fait part de nouvelles exigences qui occasionnent des coûts et des délais supplémentaires, à un tel point qu'à la fin de 2015 le permis de construction n'a toujours pas été délivré. Puisqu'il vit ailleurs en province, le requérant doit attendre 2016 pour obtenir ce permis. Entretemps, il doit donc payer la location d'un logement et les frais de déplacement. De plus, dans ce dossier des informations confidentielles (fiche du projet) auraient été transmises aux voisins sans avoir préalablement procédé auprès du service du Greffe en adressant une demande d'accès à l'information. Le Bureau recommande également qu'une amélioration du formulaire de consentement soit réalisée pour s'assurer que dorénavant le propriétaire sache pleinement ce à quoi il s'engage et consente en toute connaissance de cause lorsqu'il appose sa signature au formulaire de renoncement.

RÈGLEMENTATION

Le Bureau constate une tendance dans le dossier de plusieurs requérants ayant reçu un premier avis d'infraction lié aux règlements d'urbanisme. Cette tendance veut que lorsqu'un citoyen reçoit ce premier avis, il demande des explications et le SUDD procède alors à une révision complète du dossier. Cette révision peut se traduire par d'autres infractions qui s'ajoutent à l'infraction initiale. Des citoyens nous mentionnent que ces nouvelles

infractions sont perçues comme des mesures de représailles.

Après la saga du 79, rue Fraser en 2014, le Bureau constate que la Ville s'est de nouveau retrouvée avec un problème d'insertion sur la rue Cochrane, dans le secteur d'Aylmer, histoire qui a été largement médiatisée. N'eut-il pas été plus approprié que la Ville procède rapidement à l'élaboration et l'approbation d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) après l'événement de la rue Fraser? De plus, il a fallu corriger le tir en adoptant une dérogation mineure en janvier 2016 pour permettre d'augmenter la hauteur maximale d'une clôture ou d'un mur en y ajoutant un écran végétal pour offrir de l'opacité et de l'intimité aux usagers de la cour latérale. Il aura fallu cette deuxième insertion douteuse pour qu'un PIIA vienne encadrer l'implantation dans les quartiers en revitalisation ou en gentrification. Le Bureau souhaite que les analyses du SUDD, lors d'émission de permis, soient plus rigoureuses lorsqu'il s'agit de l'insertion de nouvelles résidences sur l'ensemble du territoire.

INFRASTRUCTURES — SUIVIS ET COLLABORATION

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu dans deux (2) dossiers pour des travaux qui n'avaient pas été réalisés à la fin du délai accordé à un promoteur dans le cadre d'un protocole d'entente dûment signé et adopté par le Conseil municipal pour réaliser l'ensemble des travaux notamment la construction de passages piétonniers et l'installation de clôtures. Ce délai au protocole est habituellement de cing (5) ans. Avec l'intervention du Bureau et l'insistance répétée du Service des infrastructures auprès de ce promoteur, les travaux ont été entrepris en 2015 et seront terminés en 2016. Grâce à cette collaboration du Bureau, de l'intervention des représentants du Service des infrastructures et du suivi rigoureux des citoyens, ce dossier a été réglé à la satisfaction de tous.

CENTRE D'APPEL NON URGENT (CANU) – SUIVI DES REQUÊTES

Il n'est pas rare que des citoyens contactent le Bureau pour obtenir un suivi de leur requête enregistrée auprès du Centre d'appel non urgent (CANU). En s'adressant au CANU, pour obtenir un suivi à leur requête initiale, ils ont accumulé plusieurs numéros de requête sans toutefois obtenir le suivi à leur demande initiale. Le Bureau constate également qu'il est difficile pour un préposé de donner le suivi d'une requête à un citoyen puisque la mention complétée apparait dans le système sans être certain que les actions ont été posées. Cette mention complétée réfère à la demande initiale du citoyen qui a été transmise au service concerné. Le préposé du CANU ne peut donc valider que l'action ait été posée par le responsable identifié au service concerné en consultant le système informatique. Comme le citoyen mentionne que rien n'a été fait, le préposé doit ouvrir une nouvelle requête pour relancer la demande d'intervention. La frustration du citoyen est alors accrue, car en plus de noter une série de numéros de requêtes du CANU, il ne reçoit toujours pas de réponse à sa demande initiale.

JURIDICTION

En matière de règlementation et de juridiction concernant les boisés de protection, les cours d'eau, les ruisseaux, les canaux, les fossés, les zones inondables 0-20 ans, les zones de glissement de terrain dans de nombreux cas portés à notre attention, le Bureau s'est heurté aux interprétations différentes des nombreux intervenants des services impliqués de la Ville. Toutes les démarches du Bureau pour faciliter la prise de décision et faire avancer les dossiers se traduisent par des délais difficilement défendables auprès des citoyens. La problématique se traduit principalement par la difficulté à statuer sur la juridiction en cause.

Ainsi, le Bureau a reçu une demande d'intervention pour assister un requérant afin que la Ville

puisse statuer sur la juridiction d'un fossé de drainage, à savoir s'il s'agit d'un cours d'eau, d'un ruisseau ou d'un canal. Cette situation a été portée à notre attention en 2014, mais le requérant avait entrepris ses démarches avec le Centre de services d'Aylmer dès 2007. L'implication de nombreux intervenants municipaux et gouvernementaux, des études d'experts qui concluent sur des solutions différentes voulant que le canal, qui est la propriété de la Ville n'est pas encore entretenu adéquatement, car son statut n'a pas été préalablement défini. Cela cause un préjudice au requérant puisqu'il ne peut compléter son aménagement paysager et son stationnement le temps que la Ville statue sur la juridiction en cause. Encore une fois, le Bureau déplore le grand nombre d'intervenants dans un même dossier et la multitude des positions souvent contradictoires: la direction générale, le Centre de services, les élus concernés, le SUDD, le Service des infrastructures et le Service de l'environnement sont tous à pied d'œuvre pour analyser la législation applicable quitte à recommencer tout le processus si de nouveaux intervenants s'ajoutent à l'analyse. Il en résulte que, selon l'opinion et l'étude réalisée, la législation provinciale ou municipale invoquée, les informations transmises au citoyen sont contradictoires. Entretemps, les murs de ce canal, propriété de la Ville, se détériorent. Le citoyen propose des solutions, mais aucune ne semble satisfaire l'Administration. Les représentants de cette dernière basent davantage leurs actions sur des questions de législation et de règlementation plutôt que de se mettre en mode solution pour régulariser l'entretien du canal.

Le statu quo n'est certainement pas une solution puisque la sécurité des citoyens de ce secteur est en cause particulièrement lors des crues printanières. Le Bureau n'a toujours pas de réponse à transmettre au requérant concernant l'entretien du fossé de drainage et sa sécurité au moment d'écrire le présent rapport annuel.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les citoyens qui s'adressent directement aux différents Centres de service de la Ville sont insatisfaits lorsqu'ils n'obtiennent pas toutes les informations liées à leur demande. À preuve, après avoir fait une démarche pour obtenir les autorisations requises, un citoyen a recu un constat de 270\$ pour avoir utilisé de l'eau potable lors des travaux d'asphaltage de son stationnement privé. Il aurait souhaité obtenir les restrictions sur l'utilisation de l'eau potable lorsqu'il a contacté le Centre de services pour obtenir la procédure d'asphaltage de son stationnement. La solution se trouve dans la communication et la qualité de la réponse aux citoyens. En effet, dans sa relation avec l'Administration, les citoyens s'attendent d'obtenir des réponses détaillées, compréhensibles et transmises dans un délai raisonnable. N'est-ce pas une marque de respect à promouvoir dans sa relation de confiance avec le personnel administratif?

Interventions du Bureau

Le Bureau désire également porter à l'attention des citoyens de la Ville quelques exemples additionnels de ses interventions qui ont marqué l'année 2015.

À plusieurs reprises, un comité restreint de commissaires a rencontré des requérants seuls ou en présence de représentants municipaux en raison de la complexité de leur demande d'intervention pour trouver une solution acceptable.

Le Bureau est intervenu à la suite d'une plainte déposée par un requérant concernant le déboisement illégal d'un promoteur dans un nouveau projet domiciliaire. Des automobilistes utilisaient ce stationnement illégal et nuisaient à la sécurité des résidents. Une voiture a même été incendiée dans ce stationnement. Le Bureau est intervenu et le stationnement a été reboisé à la satisfaction de la requérante.

Le Bureau est intervenu à la demande d'un citoyen qui payait des taxes pour une résidence définie comme un duplex selon le Service de l'évaluation, mais reconnue comme un seul logement selon la définition du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD). Deux services, deux critères. À la suite de notre intervention, des démarches ont été entreprises entre ces services pour uniformiser le statut de l'immeuble et harmoniser le compte de taxes.

Un requérant reçoit une facture pour des travaux effectués par la Ville pour réparer un poteau au sol déplacé par les effets du gel et du dégel et qui obstruait l'entrée de son stationnement. Le requérant avait fait antérieurement cette même demande de travaux pour ce même poteau, et ce, sans recevoir de facture. Le Service des travaux publics affirme qu'une nouvelle règlementation est en vigueur et que ce type de demande de travaux est maintenant facturable. Finalement grâce à l'intervention du Bureau, le service concerné a remboursé le requérant puisque la nouvelle règlementation ne s'applique pas lors de dégel.

ABATTAGE D'ARBRES

En avril 2012 un citoyen qui a acheté un terrain en vue de construire sa maison, a abattu des arbres, avant la mise en vigueur du règlement contrôlant l'abattage d'arbres. Il voulait régulariser de façon pérenne le fossé derrière les maisons de la rue Robert-Pilon, entre le parc St-Malo et le ruisseau Moore. Il faut se rappeler qu'il y a eu des inondations au printemps 2009 dans le parc St-Malo et certaines résidences des rues de Brouage et St-Malo ont subi des dommages. Le citoyen a pris l'initiative de faire préparer un plan d'ingénieur et une étude environnementale pour régler de façon définitive le problème de l'eau stagnante dans le fossé. Cette dépense a été payée par la majorité des propriétaires concernés et la Ville a refusé de participer au paiement des travaux.

Étant propriétaire d'un terrain vacant, ce citoyen propose de faciliter le passage de la machinerie

lourde, avec l'accord de la Ville en coupant les arbres. Rappelons que la règlementation pour l'abattage d'arbres n'était toujours pas en vigueur et le statut du boisé de protection était alors inconnu.

En 2014, ce même citoyen demande un permis d'abattage d'arbres pour d'autres arbres infestés par l'agrile du frêne. La Ville refuse de lui délivrer le permis et lui fait parvenir un constat d'infraction de 1 700\$ pour cause d'abattage d'arbres en 2012. C'est à la suite de ce refus que le citoyen s'est adressé au Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau n'a pas le mandat d'intervenir concernant le constat d'infraction, par contre le Bureau s'est attardé aux motifs du refus et a plaidé auprès du SUDD et du Service de l'environnement et du développement du durable que les arbres abattus en 2012 n'étaient pas couverts par la règlementation et que les travaux avaient été approuvés par la Ville. De plus, la règlementation pour enrayer l'agrile du frêne oblige les propriétaires à couper les arbres malades ce que la Ville lui empêchait de faire. À la lumière des arguments du Bureau, le permis d'abattage a été délivré.

Concernant le constat d'infraction, ce citoyen s'est adressé à la Cour des petites créances qui a annulé le constat d'infraction en 2015 puisque la Ville n'a pas démontré le bien-fondé de ce constat. En effet, selon les preuves fournies par le citoyen, la carte des boisés selon l'Atlas de Gatineau n'était pas considérée comme une « zone de protection » et la photo du dernier arbre abattu est datée du 18 avril 2012 soit 3 mois avant l'entrée en vigueur du règlement de juillet 2012. Le juge a alors conclu que le service du SUDD a fait erreur en juillet 2014, car il n'y avait pas de motifs raisonnables pour émettre le constat.

De plus, le juge a soulevé, entre autres, dans sa conclusion que « c'est toujours le même problème [en urbanisme]... qu'il y a trop de monde impliqué dans un même dossier ».

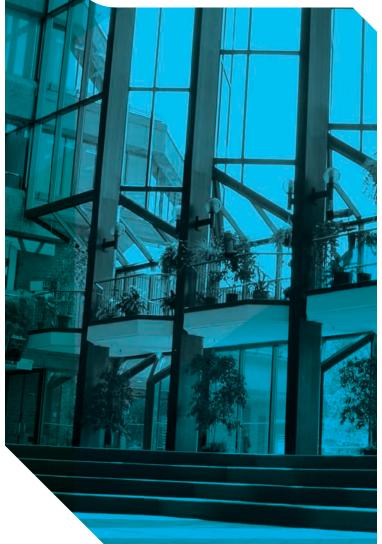
EMPRISE PUBLIQUE DE RUE

Une citoyenne a déposé une plainte auprès du Bureau en 2015 pour que soit modifiée la largeur de sa rue où elle réside dans le secteur Aylmer laquelle a été réduite de 30 pieds à la suite de travaux de réfection réalisés par la Ville en 2010. Selon les informations obtenues, les travaux n'ont pas été réalisés conformément aux plans qui lui avaient été présentés. Cette réduction de la largeur de la rue a permis à une citoyenne située en limitrophe de bénéficier de 30 pieds dans l'emprise publique et de l'aménager avec des arbres et des roches ayant pour conséquence que les automobilistes ne peuvent plus effectuer de virages au bout de l'impasse. Ils doivent le faire principalement dans l'entrée charretière de la citoyenne ayant déposée la plainte. Celle-ci s'était adressée à plusieurs reprises au Centre de services d'Aylmer entre 2010 et 2015 pour demander que la largeur de la rue soit remise dans son état initial.

Le Bureau a fait valoir à la Ville le caractère inéquitable de cette situation. Plusieurs rencontres se sont tenues dont une avec les représentants du Centre de services, du Service des infrastructures, la citoyenne et les représentants du Bureau pour trouver un compromis acceptable pour remédier à cette situation. Dans le cadre de cette rencontre, le Bureau recommandait que la Ville reprenne son emprise publique pour faciliter la circulation. La Ville a présenté une contre-proposition à la citoyenne visant à rendre la rue conforme aux nouvelles normes maintenant en vigueur. Celle-ci maintient sa demande initiale de remettre la largeur de la rue dans son état initial. À ce propos, le Centre de services a accepté de rencontrer la citoyenne en 2016 pour trouver un nouveau compromis acceptable pour les parties en cause.

Le Bureau n'interviendra plus dans ce dossier puisqu'une négociation est toujours possible pour remédier à la situation.

PRÉOCCUPATIONS DU BUREAU AU-DELÀ DES DEMANDES D'INTERVENTION



DÉLAI DE RETOUR DE L'INFORMATION ET COMMUNICATION

Le Bureau de l'ombudsman constate que ses interventions facilitent l'obtention de réponses ou d'information lorsqu'il est question des suivis de dossiers pour un requérant. En effet, dans la grande majorité des demandes qui nous sont soumises, le délai en cause pour transmettre l'information est de plusieurs mois, voire des années. C'est aussi le cas pour les demandes d'information que le Bureau soumet aux différents services, ce qui est regrettable selon les commissaires du Bureau. Ce n'est pas le rôle du Bureau d'informer les citoyens de l'avancement des travaux et d'assurer un suivi de leur requête. À défaut d'un suivi par la Ville, le Bureau a dû se substituer et trouver les réponses aux demandes légitimes des citoyens.

Essentiellement, les principaux constats relevés en 2015 démontrent que le citoyen n'a pas toujours été accompagné adéquatement particulièrement lorsque son dossier est complexe et qu'il n'a pas obtenu de réponse ni suivi d'un représentant



municipal. Il se dit parfois insatisfait des réponses reçues après de multiples demandes auprès des services concernés ou à la suite d'une requête adressée au Centre d'appel non urgent (CANU). C'est dans ce contexte que le Bureau constate que les dossiers deviennent de plus en plus complexes en raison de délais beaucoup trop longs pour obtenir une réponse complète, surtout après de nombreuses demandes pour les obtenir.

TRAVAUX PUBLICS

Le Bureau remarque qu'à la demande de citoyens, certains dossiers ont été ouverts au CANU pour demander d'effectuer des travaux de voirie, d'aqueduc, d'égout et de drainage de surface. Toutefois, les réparations demandées tardaient à se réaliser sans en informer les citoyens. Il faut citer la réparation de nids de poule, les affaissements de rue, la réparation de bordures de béton, le nettoyage de fossés, des travaux de canalisation, ou encore la tonte de gazon dans les sentiers. De plus, dans certains cas, les travaux n'ont pu être réalisés avant l'hiver et le citoyen a dû présenter à nouveau une demande au CANU le printemps suivant. Un calendrier de réalisation des travaux disponible au CANU permettrait de rassurer le citoyen de la prise en charge de sa demande. Une boucle de rétroaction entre les gestionnaires des services et le CANU aurait pour avantage d'assurer le suivi nécessaire et de confirmer aux préposés que les travaux ont été complétés. Ainsi, la première ligne d'information serait toujours à niveau.

Le Bureau a donc demandé un état de situation de certains travaux dans les services concernés, car les citoyens étaient toujours en attente de réponses pour la réalisation des travaux. Notre intervention a fait en sorte de réactiver leur dossier en l'absence d'un système de rappel et de suivi adéquat.

LE SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE — SON ÉVOLUTION

Le changement de culture en matière d'urbanisme est incontournable pour améliorer la qualité de la réponse aux citoyens. Il représente un défi dont le Bureau suit attentivement l'évolution. Lorsque sont exposés au grand jour des problèmes récurrents, qui touchent un nombre significatif de citoyens, il y a lieu d'identifier des solutions. De cette façon, le Bureau contribue à faciliter le travail du personnel du SUDD pour qu'il corrige le tir et qu'il évite que d'autres situations similaires s'additionnent aux plaintes précédentes.

Avec l'adoption du schéma d'aménagement révisé et les changements annoncés en matière d'urbanisme en 2015, les premiers jalons sont posés. Cela confirme la volonté des élus et de l'Administration à faciliter l'application de la réglementation. Ces premiers pas sont dans la bonne direction. Il ne faudrait pas que l'application de la réglementation fasse en sorte que le service administratif devienne insensible et rigide et qu'il nuise à l'approche-citoyen. Il faut toujours se rappeler que l'aboutissement d'une décision peut avoir des conséquences humaines sur la qualité de vie de ses citoyens.

Le Bureau souligne également les progrès en urbanisme par l'arrivée de nouveaux outils et la trentaine d'objets traités dans le cadre du règlement de type « Omnibus » Cela devrait faciliter la délivrance des permis et la diminution des délais. Une attention toute particulière devra être allouée à la formation pour s'assurer que l'application soit uniforme dans tous les centres de service. La première ligne de service représente un défi crucial pour parvenir à l'atteinte de ces résultats de la réforme.

LE SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE — OBSERVATIONS

Le Bureau constate également que le citoyen vit encore de grandes frustrations lorsqu'il est question d'urbanisme. Les problématiques concernant la difficulté à obtenir des informations justes et précises, des délais trop longs et le grand nombre d'intervenants municipaux ne favorisent pas une communication efficiente entre les services. Des réponses auraient pu être transmises dans un délai raisonnable si un outil tel qu'un tableau de bord avait été mis en place conformément aux recommandations soumises dans les deux (2) rapports des Commissions déposés en février 2015¹ et en janvier 2016². En ce sens, le Bureau ne demande pas mieux que de contribuer à l'amélioration de la qualité des services en partageant son expertise. Pour ce faire, il est souhaitable que les recommandations incluses dans les rapports découlant des commissions et les rapports annuels soient reconnues et intégrées par l'Administration, avec la collaboration de la direction générale et des différents services. Les élus doivent également être sensibilisés pour améliorer le service au citoyen et son mieux-être

Cette vision à laquelle adhère le Bureau, doit nécessairement inclure le citoyen au centre des préoccupations. Il faut répondre aux demandes des citoyens sans discrimination et avec toute l'ouverture nécessaire. Nous maintenons le cap vers l'amélioration du service aux citoyens. Nous souhaitons que tous ensemble, le Bureau, les services municipaux et son personnel se mobilisent pour renforcer la relation avec les citoyens de Gatineau.

Commission sur la règlementation applicable en zone inondable

² Commission sur la délivrance des permis de construction en zone de mouvement de masse

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale reconnaît l'importance du rôle confié au Bureau de l'ombudsman, soit d'être une instance de dernier recours entre le citoyen et l'Administration municipale. En effet, ce dernier a le mandat d'intervenir dans des situations particulières avec impartialité, neutralité et équité. À la lecture du présent rapport, on remarque que le nombre de plaintes déposées pour l'année 2015 comparativement à celui en 2014 a diminué de 21 %. C'est donc dire que les efforts déployés par la Ville de Gatineau pour offrir un service de qualité aux citoyens portent fruit et que les procédures en place répondent aux besoins de la majorité des citoyens. Bien sûr, il peut y avoir des cas où les délais peuvent sembler plus longs, mais ceux-ci s'expliquent généralement par une situation plus complexe qui requiert une plus grande analyse de la demande et de ses impacts.

Le Bureau de l'ombudsman a déposé quelques recommandations qui seront prises en considération par la Direction générale. Toutefois, plusieurs d'entre elles font déjà l'objet de mesures en place et utilisées par les Services de la Ville, lesquelles permettent d'offrir un service de qualité aux citoyens et de répondre aux demandes de façon efficiente et professionnelle.

D'ailleurs, dans l'optique de vouloir améliorer la prestation de services auprès de la population, la Ville de Gatineau a retenu les services de la firme Léger pour réaliser un sondage sur la satisfaction des citoyens. Il en ressort que 82 % des Gatinois sont satisfaits des services de la Ville de Gatineau. En comparaison avec d'autres villes de même envergure, Gatineau occupe une position de chef de file quant à la satisfaction des citoyens!

RAPPORT ANNUEL

2015

Tableau des recommandations

RÉPONSES ET COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE AUX RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LE BUREAU

Nº recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée
Commission sur la déli	vrance des permis de construction en zone de mouvement d	e masse (ZMI	M) déposé en j	anvier 2016
ZMM 2016-1	La Commission recommande que le Service de l'urba- nisme et du développement durable (SUDD) de la Ville de Gatineau détermine un porte-parole unique dans les dossiers complexes comme celui que nous avons analysé pour assurer la justesse des informations transmises au citoyen et aux parties impliquées, pour faciliter la communication et éviter toute ambiguïté.			√
	La Commission réitère la recommandation faite dans le rapport de la Commission d'enquête sur la règlementation applicable en zone inondable rendue publique en février 2015 qui se lit comme suit : « Afin d'améliorer le traitement des dossiers complexes et exceptionnels : LA COMMISSION RECOMMANDE AU SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE D'ASSIGNER UNE PERSONNE CHARGÉE D'ACCOMPAGNER LE CITOYEN DANS LE PROCESSUS D'EXAMEN DE SA DEMANDE C'EST-À-DIRE NOTAMMENT :			V
	a. de l'aider à comprendre les règlements municipaux;			
	b. de lui fournir une information complète, continue et en temps opportun;			
	c. d'essayer de trouver avec lui des pistes de solutions. »			
	Commentaires de la direction générale Dans le cas des dossiers complexes, un porte-parole unique est nommé par la direction pour assurer les communications avec le citoyen. Un porteur de dossier est chargé d'accompagner le citoyen dans le processus d'examen de sa demande. La réorganisation à venir viendra renforcer les initiatives mises en place. Pour favoriser l'approche-client, la majorité des employés du SUDD ont suivi une formation sur l'approche-client.			
ZMM 2016-2	La Commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mettre en place sans tarder un outil centralisé comme un journal de bord permettant d'assurer un meilleur suivi du cheminement des demandes tant au niveau des Centre de services qu'au niveau des directions. La Commission réitère la recommandation faite dans le rapport de la Commission d'enquête sur la règlementation applicable en zone inondable rendue publique en février 2015.			

Nº recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée	
Commission sur la déli	vrance des permis de construction en zone de mouvement d	e masse (ZMI	M) déposé en	janvier 2016	
	Commentaires de la direction générale Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) exerce plusieurs activités qui ont un impact direct sur les citoyens de Gatineau. Sur une base annuelle, le SUDD: - Traite 5500 demandes de permis de construire; - Traite 600 demandes de permis d'affaires (nouvelle entreprise, nouvel occupant, modifications des conditions d'occupation) pour un nombre total de permis émis de 7000; - Répond à 3200 requêtes et plaintes des citoyens et entreprises relayées par le Centre d'appels non urgents incluant les plaintes concernant la salubrité des logements; - Analyse, traite et achemine au conseil municipal quelque 350 dossiers liés à l'exercice de pouvoirs discrétionnaires (dérogations mineures, plans d'implantation et d'intégration architecturale, usages conditionnels, projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble) ainsi que des dossiers liés à l'adoption ou à la modification des règlements d'urbanisme. Plusieurs outils servent au suivi des demandes déposées : système d'urbanisme, système des permis d'affaires, système de lotissement, tableau de suivi des demandes de dérogations mineures, de PIIA, de changements au plan d'urbanisme et aux différents règlements d'urbanisme. De plus, le système des appels non urgents sert aussi au suivi des requêtes et des plaintes des citoyens. D'importants développements informatiques devront être consentis pour en venir à un outil centralisé. Dans l'attente, le SUDD met en place des listes de contrôle et de suivi.				
ZMM 2016-3	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de s'entendre préalablement avec les parties impliquées sur le choix des experts pour minimiser les frais et éviter les contradictions d'experts.				
	Commentaires de la direction générale La Ville de Gatineau, dans l'ensemble de ses règlements concernant aussi bien l'urbanisme que les ententes relatives aux travaux municipaux, a pour orientation de conférer la responsabilité du contenu des études aux experts mandatés par les promoteurs immobiliers. Ces experts, en apposant leur signature et leur sceau, attestent que leurs études répondent aux règles de l'art et engagent leur responsabilité professionnelle. La Ville de Gatineau s'assure que le contenu des études respecte les obligations édictées dans les différents règlements.				
ZMM 2016-4	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de la Ville de Gatineau recrute et intègre une ressource qui possède l'expertise spécifique en géotechnique au sein de son équipe de professionnels afin de s'approprier les connaissances nécessaires pour traiter des zones à risque de glissement de terrain.				
	Commentaires de la direction générale Le Service de l'urbanisme et du développement durable exerce un rôle qui se limite à l'émission des permis de construire et au respect de la réglementation. Pour ce faire, lorsque des études techniques sont requises, l'approche est celle décrite à la recommandation 3, à savoir que ce sont les experts mandatés par les demandeurs, en apposant leur signature et leur sceau, qui affirment que leurs études répondent aux règles de l'art et qui engagent à cet effet leur responsabilité professionnelle. Le Service de l'urbanisme et du développement durable s'assure que le contenu des études respecte les obligations édictées dans les différents règlements. Le Service des infrastructures de la Ville de Gatineau, qui assure notamment le suivi des travaux de stabilisation des rue Pinot et Saint-Émilion, mais aussi le suivi des terrains municipaux situés dans des zones à risque de mouvement de masse, engage sur une base régulière des ingénieurs conseils ayant une expertise en géotechnique pour l'appuyer. Considérant plusieurs facteurs, dont la rationalisation budgétaire, la gestion des effectifs et le fait qu'il s'agit d'un domaine de spécialisation très précis, la Ville maintiendra l'octroi de mandats externes lorsque requis.				

N° recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée
Commission sur la dél	ivrance des permis de construction en zone de mouvemen	t de masse d	éposé en janv	vier 2016
ZMM 2016-5	La commission recommande que Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) mette sur pieds un comité multidisplinaire et multiministériel d'experts incluant le ministère des Transports du Québec, le ministère de la Sécurité publique et le ministère du Développement durable de l'Environnement et des Changements climatiques afin de trouver des solutions efficaces et efficientes d'interventions dans un plan d'ensemble pour stabiliser les résidences existantes dans les zones à risques pour permettre des développements futurs si telle est sa volonté et non pas au cas par cas.			
	Commentaires de la direction générale Le gouvernement du Québec a délégué la gestion des travaux et constructions en zone à risque de mouvement de masse à la Ville de Gatineau, en lui imposant l'adoption d'un cadre normatif. Le gouvernement du Québec se limite à produire la cartographie des zones où le cadre normatif doit être appliqué par la Ville. Dans plusieurs dossiers récents, le gouvernement du Québec a fait savoir qu'il n'intervient pas sauf s'il y a un risque imminent. La Ville de Gatineau fait appel aux experts du ministère de la Sécurité publique pour déterminer s'il y a un risque imminent. En l'absence de risque imminent, c'est la seule contribution que l'on peut attendre de ce ministère. Les services de la Ville de Gatineau travaillent depuis plusieurs mois à mieux documenter les développements réalisés par le passé, dans certaines zones où des situations problématiques ont été portées à notre connaissance, pour pouvoir dégager un portrait d'ensemble. Élargir cette démarche à l'ensemble du territoire constitue un travail considérable qui implique la collecte, la numérisation et la centralisation des informations détenues dans plusieurs services. La recommandation implique, pour y donner suite, qu'il faudrait au préalable déterminer les enjeux spécifiques auxquels ce plan d'ensemble viendrait répondre. Elle implique également la participation volontaire des ministères identifiés.			
ZMM 2016-6	La commission recommande que lors de changements majeurs tels que le dépôt d'une nouvelle cartographie, ses implications et les zones à risques de glissement de terrain sur l'ensemble de son territoire, l'information soit diffusée aux élus, aux citoyens et aux parties touchées par ces changements.			
	Commentaires de la direction générale Nous prenons bonne note de cette recommandation et y donnerons suite dans l'éventualité où des changements majeurs seraient apportés à la cartographie. Nous tenons à souligner que des activités d'information, incluant des avis publics ont été publiés et que des séances d'informatior avec des acteurs clés ont été tenues au moment de l'adoption de la nouvelle cartographie et de son cadre normatif.			
ZZM 2016-7	La commission recommande que dans le cadre de modification en matière de cartographie qui implique des zones de mouvement de sol et par conséquent des mesures à prendre et des frais inhérents à la stabilisation des sols, le ministère de la Sécurité publique accompagne les municipalités à l'application de ces mesures en leur donnant les moyens financier nécessaires à cette application.			
	Commentaires de la direction générale Nous ne pouvons qu'être d'accord avec cette recommand Gatineau a bénéficié d'une importante contribution financ stabilisation des rues Pinot et Saint-Émilion et a bénéficie ments de la rue Lafrance.	ière pour la r	éalisation des	s travaux de

Nº recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée
Commission d'enquête	sur la réglementation applicable en zone inondable (ZIR)	déposé en fé	vrier 2015	
ZIR 2015-01	La commission recommande que les dix (10) terrains du boulevard Hurtubise situés en zone de grand courant 0-20 ans et identifiés sur la liste des lots bénéficiaires du projet de plan de gestion des plaines inondables soient priorisés dans le processus de négociation avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques du Québec, en vue de régler cette situation le plus rapidement possible.			
	Commentaires de la direction générale Le Plan de gestion de la plaine inondable (PGPI) est en cours d'élaboration. Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDELCC) n'accepte pas de considérer de façon séparée les dix terrains : ceux-ci font partie intégrante du PGPI qui sera soumis au conseil municipal en vue d'obtenir un mandat de négo- ciation avec le MDDEI CC.			
ZIR 2015-2	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable d'assigner une personne chargée d'accompagner le citoyen dans le processus d'examen de sa demande c'est-à-dire notamment :			
	a. de l'aider à comprendre les règlements municipaux;			
	b. de lui fournir une information complète, continue et en temps opportun;			
	c. d'essayer de trouver avec lui des pistes de solutions.			
	assurer les communications avec le citoyen. Un porteur de dossier est chargé d'accompagner le citoye demande. La réorganisation à venir viendra renforcer les	complexes, un porte-parole unique est nommé par la direction pour		
ZIR 2015-3	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable d'informer les citoyens de toutes les options doit ils disposent et des implications de chacune, et de s'assurer que cette information est transmise en termes clairs, précis et sans équivoque, et appuyée par les documents pertinents.			
	Commentaire de la direction générale Nous prenons bonne note de cette recommandation et y donnerons suite dans l'éventualité où des changements majeurs seraient apportés à la cartographie. Nous tenons à souligner que a activités d'information, incluant des avis publics ont été publiés et que des séances d'informar avec des acteurs clés ont été tenues au moment de l'adoption de la nouvelle cartographie et c son cadre normatif.			ner que des 'information

Nº recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée
Commission sur la déli	vrance des permis de construction en zone de mouvement d	le masse (ZMI	M) déposé en	janvier 2016
ZIR 2015-4	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable de mettre en place un outil centralisé (tel qu'un journal de bord) permettant d'assurer un meilleur suivi du cheminement des demandes tant au niveau des Centres de services que pour les directions centrales.			
	Commentaires de la direction générale Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) exerce plusieurs activités qui ont un impact direct sur les citoyens de Gatineau. Sur une base annuelle, Le SUDD: - Traite 5500 demandes de permis de construire; - Traite 600 demandes de permis d'affaires (nouvelle entreprise, nouvel occupant, modifications des conditions d'occupation) pour un nombre total de permis émis de 7000; - Répond à 3200 requêtes et plaintes des citoyens et entreprises relayées par le Centre des appels non urgents incluant les plaintes concernant la salubrité des logements; - Analyse, traite et achemine au conseil municipal quelque 350 dossiers liés à l'exercice de pouvoirs discrétionnaires (dérogations mineures, plans d'implantation et d'intégration architecturale, usages conditionnels, projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble) ainsi que des dossiers liés à l'adoption ou à la modification des règlements d'urbanisme. Plusieurs outils servent au suivi des demandes déposées : système d'urbanisme, système des permis d'affaires, système de lotissement, tableau de suivi des demandes de dérogations mineures, de PIIA, de changements au plan d'urbanisme et aux différents règlements d'urbanisme. De plus, le système des appels non urgents sert aussi au suivi des requêtes et des plaintes des citoyens. D'importants développements informatiques devront être consentis pour en venir à un outil centralisé. Dans l'attente, le SUDD met en place des listes de contrôle et de suivi.			
ZIR 2015-5	La commission recommande au Service de l'urbanisme et du développement durable d'instaurer une culture de solution qui permettrait de remettre le citoyen au cœur des processus d'affaires, comme stipulé dans la mission du service, et qui favoriserait le traitement des demandes dans un délai raisonnable.			
	Commentaires de la direction générale Dans le cas des dossiers complexes, un porte-parole unic assurer les communications avec le citoyen. Un porteur de dossier est chargé d'accompagner le citoye demande. La réorganisation à venir viendra renforcer les Pour favoriser l'approche-client, la majorité des employé l'approche-client.	en dans le pro initiatives mis	cessus d'exa ses en place.	men de sa
IMR 2014-1	Huit ans après l'adoption de son Cadre de référence en matière de participation des citoyens aux affaires municipales, la Ville de Gatineau devrait prendre la mesure de cette initiative en vue d'orienter la poursuite de ses efforts pour accroître et améliorer la participation citoyenne. La Commission recommande à la Ville d'engager un débat public sur la question en vue de dégager un bilan de la mise en application de cette politique en concertation avec les citoyens.			
	Commentaires de la direction générale Toujours soucieuse d'améliorer et d'accroître la participavec l'activité 1 de l'orientation 4 – Moderniser la démo conseil municipal 2014-2017, une approche d'amélioration tion publique à la Ville de Gatineau a été entreprise.	cratie munici	pale du <i>Progi</i>	ramme du

N° recommandations	Recommandations	En cours	Non appliquée	Appliquée
Rapport de la Commis	sion sur l'implication du milieu (IMR) déposé en mars 2014	4		
IMR 2014-2	La Commission recommande à la Ville de déployer les efforts nécessaires en vue d'intégrer les citoyens et les organismes le plus tôt possible dans l'élaboration des projets, des plans, des politiques ou des programmes qui les touchent et de maintenir leur participation tout au long des étapes du processus afin d'assurer la qualité de la contribution citoyenne à la prise de décision.			
	Commentaires de la direction générale Afin de mettre en œuvre la direction du Plan stratégique municipal – Une gouvernance participative et une gestion responsable, la Ville de Gatineau intègre la participation des citoyens et des organismes du milieu à ses façons de faire. Qu'ils s'agissent de faire face aux enjeux de proximité, de nommer des lieux identitaires ou encore de développer de grands programmes, plans ou politiques, les citoyens sont invités à participer à la réflexion et de contribuer au processus décisionnel. Différents outils de planification et d'évaluation sont en place (planification annuelle, directives et procédures municipales, fiche d'approbation de nouvelles activités, protocole de participation publique, feuillet de rétroaction et autres] afin de bien identifier les dossiers à soumettre à une consultation publique, d'établir les meilleurs pratiques en matière de participation citoyenne et d'assurer un suivi adéquat. Dans un souci d'accroître et d'améliorer la participation des citoyens aux consultations publiques, certains projets ont permis d'innover et de s'adapter aux différents auditoires concernés. À titre d'exemple, ce constat est vérifiable par la tenue en 2015 de deux consultations en ligne permettant de rejoindre efficacement certaines clientèles (agriculture urbaine et développement économique) et de deux consultations tenus en amont d'un dépôt officiel de projets (Quartier du Musée et redéveloppement de la zone commerciale du secteur Aylmer). Un autre exemple d'une belle démarche participative a été celle de la révision du plan de gestion des matières résiduelles. Une commission indépendante, constituée de représentant d'organismes et de citoyens, a été créée pour recevoir les commentaires et suggestions du milieu, la rédaction du rapport et de formuler des recommandations au conseil municipal. Également, le savoir-faire acquis en matière de participation publique a notamment été mis à contribution dans le cadre de la démarche de revitalisation urbaine du Vieux-Gatineau s'ét			
IMR 2014-3	Afin d'assurer la transparence des démarches de consultation publique, d'en démontrer l'utilité et de gagner la confiance du public, la Commission recommande à la Ville de rendre compte aux citoyens de l'utilisation qui est faite de leur contribution à ces consultations et des décisions qui ont été prises en conséquence.			
	Commentaires de la direction générale Préoccupé de démontrer la contribution des citoyens et d bilan annuel des activités de participation publique a été seront disponibles sur le site Web de la Ville de Gatineau	oroduit en 201		

CONCLUSION

L'année 2016 s'annonce toute aussi productive que celle de 2015. Grâce à la tenue d'un appel public de candidatures, le Bureau pourra compter sur la participation de deux nouveaux commissaires bénévoles madame Mihaela Andronescu et monsieur Christian Fournier. Nous tenons à remercier madame Julie Pelletier, qui a investi de son temps pour participer à de nombreuses activités du Bureau. Nous pouvons lui attribuer les travaux de la Commission sur l'implication du milieu alors qu'elle agissait comme présidente.

Il faut souligner que tout au long de 2015, malgré les difficultés à obtenir les informations dans certains dossiers, le Bureau a tissé des liens de confiance avec l'Administration municipale. Le Bureau reconnait tout particulièrement les efforts du personnel du SUDD, fortement sollicité, et qui compose dans un contexte de changement de culture. De plus, le règlement Omnibus adopté

à l'automne 2015, visant à préciser, faciliter et améliorer l'application de la règlementation d'urbanisme est une initiative heureuse qui contribuera à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens tout en diminuant les délais. Aussi, le Bureau entend maintenir ses liens privilégiés pour la prochaine année, avec l'ensemble des services municipaux.

Le Bureau continuera d'être à l'écoute des citoyennes et citoyens pour faciliter sa relation avec les représentants municipaux de la Ville de Gatineau. Un Bureau d'ombudsman se doit d'être visible pour être efficace et permettre à la Ville de mieux desservir ses citoyens, ce qui constitue sa principale raison d'être.





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 sociocommunautaire. Il agit à titre de président du Bureau de l'ombudsman depuis 2011.

Mandat de 3 ans : Janvier 2015 au 31 décembre 2017



Monsieur Michel A. Vézina Vice-président

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

Mandat de 3 ans : Janvier 2014 au 31 décembre 2016



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).

Mandat de 3 ans : janvier 2014 au 31 décembre 2016



Madame Francine Dupont

Madame Dupont est avocate à la retraite. Elle détient une licence en droit de l'université d'Ottawa. Elle a pratiqué dans la région de l'Outaouais en privée et surtout à l'Aide juridique de l'Outaouais pendant 35 ans. Elle a été membre de plusieurs conseils d'administrations ayant des implications dans sa communauté soit au Centre Mechtilde, Cavac, Mann de l'île et la Soupe populaire de Hull. À titre de citoyenne, elle a participé à la politique du logement abordable lors de la création de la nouvelle ville de Gatineau. Elle a enseigné au Barreau du Québec et a été membre de différents comités au Barreau de Hull et à la Commission des services d'aides juridiques.

Mandat de 2 ans : Janvier 2015 au 31 décembre 2016



Madame Ginette Mercier
Commissaire

Madame Mercier a œuvré dans le domaine de l'éducation et de la formation. Aujourd'hui semiretraitée, 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 Es arts concentration Lettres de l'Université d'Ottawa. Depuis novembre 2013, elle est présidente de l'organisme Option Femmes Emploi (organisme en employabilité). Au fil des ans, elle a assumé la présidence de différents conseils d'administration soit à Centraide-Outaouais, au Centre hospitalier de Gatineau et au CLSC des Draveurs.

Mandat de 3 ans : 1er janvier 2015 au 31 décembre 2017



Monsieur Richard Grosleau

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.

Mandat de 2 ans : d'octobre 2014 au 31 décembre 2016



Madame Julie Pelletier

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, 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.

Mandat renouvelé de (2) de janvier 2014 au 31 décembre 2015.



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.



