



10^{ans}
À L'ÉCOUTE
DES CITOYENS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

RAPPORT ANNUEL 2016 – BUREAU DE L'OMBUDSMAN



Maison du Citoyen
HOTEL DE VILLE 517 RUE LAURIER

517
RUE LAURIER
SEULEMENT





Monsieur le Maire,
Membres du Conseil municipal,

C'est avec un grand plaisir que je dépose le rapport annuel 2016 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau. Comme vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport, le niveau de demandes des citoyens a dépassé le nombre des 200; ce qui équivaut à la moyenne des 10 dernières années et nous signale l'intérêt de la population pour ce service.

Encore cette année, nous avons observé une tendance récurrente que, lorsqu'il s'agit de cas plus complexes, la voie privilégiée par l'Administration est souvent celle de la confrontation et même de la judiciarisation en s'appuyant sur des rapports d'experts. L'inconvénient de cette approche, c'est qu'elle peut entraîner des délais et des coûts importants autant pour la Ville que pour le citoyen. Nous sommes d'avis que le citoyen aurait droit à une approche alternative où le dialogue et la recherche de solutions satisfaisantes pour tous soient élaborés dans un délai raisonnable.

En 2016, le Bureau a accueilli deux nouveaux commissaires soit madame Gisèle C. Levesque et monsieur Luc Lanthier, suite aux départs de madame Ann Dufour et de monsieur Michel A. Vézina. Un grand merci à ces deux dernières personnes qui ont partagé leurs connaissances et leur temps bénévolement au service des citoyens au cours de leur mandat.

De plus, le Bureau a obtenu une majoration de l'horaire de travail du poste de secrétaire de direction à quatre jours par semaine. Nos remerciements vont au Conseil municipal et à la direction générale pour leur appui inconditionnel à répondre aux besoins du Bureau et aux demandes des citoyens.

Je profite de ce dernier rapport en tant que président du Bureau pour remercier chaleureusement M. le maire, les membres du Conseil pour leur soutien constant de même que la directrice générale, madame Marie-Hélène Lajoie et son équipe de l'Administration pour leur ouverture et leur coopération.

Enfin un grand merci à tous les commissaires avec lesquels j'ai eu à travailler; vous vous êtes toutes et tous dévoués généreusement pour améliorer le sort des citoyens. De sincères remerciements également à madame Hélène Chagnon, secrétaire générale, à madame Guylaine Grégoire, secrétaire de direction ainsi qu'à toutes les personnes de la fonction publique municipale qui sont venues contribuer de façon exceptionnelle à l'édification du Bureau.

Soyons fiers du travail accompli depuis 10 ans déjà. Bonne chance à tous et au plaisir,

A handwritten signature in blue ink that reads "André Guay". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

André Guay, président
Avocat à la retraite



Table des matières

ii	ÉQUIPE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
iii	MOT DU PRÉSIDENT
3	MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
4	COMPOSITION DU BUREAU
7	NOTRE MANDAT
8	FAITS SAILLANTS
9	OBSERVATIONS
11	EXEMPLES DE DEMANDES REÇUES
12	AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES EN MATIÈRE DE GESTION
13	AVIS DE PRÉOCCUPATION ET COMMISSION D'ENQUÊTE
17	DEMANDES D'INTERVENTION
23	STATISTIQUES
29	ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
30	TABLEAU DES RECOMMANDATIONS
33	10 ^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
36	CONCLUSION

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.



MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

En tant que secrétaire générale du Bureau de l'ombudsman, il me fait plaisir de vous déposer un 3^e rapport annuel depuis mon entrée en fonction en 2014.

À Gatineau, ce sont quelques 3 500 employés permanents, temporaires et occasionnels, qui, par leur travail, contribuent à offrir des services municipaux qui influencent directement la qualité de vie des citoyens. La valeur ajoutée des interventions du Bureau consiste à obtenir des réponses et des pistes de solutions aux problématiques vécues par les citoyens et à les guider à travers les étapes de cheminement de leurs demandes. Lorsque ceux-ci ne semblent pas obtenir satisfaction ou être considérés avec équité dans le traitement de leurs demandes, nous validons la recevabilité et intervenons auprès de l'Administration, s'il y a lieu.

Le mandat qui nous est dévolu permet d'offrir un recours administratif aux citoyens de Gatineau en cas de questionnement face à une décision, une action ou une omission de l'Administration. Notre rôle consiste également à orienter les citoyens à propos de la réglementation, des délais d'intervention et des recours prévus pour certains différends. Lorsque le problème est en dehors de la juridiction du Bureau, nous redirigeons les citoyens vers des ressources qui peuvent les soutenir dans leurs démarches.

En 2016, le Bureau a connu un accroissement des demandes de plus de 20 % par rapport à 2015. Nous attribuons cette augmentation à la qualité de l'accompagnement de citoyens, à la recherche de solutions à leurs problèmes ainsi qu'à la visibilité de nos services offerts par la mise en place d'un nouveau site Web en 2015.

Je tiens à souligner l'entrée en fonction de madame Guylaine Grégoire en juin 2016 qui s'assure du soutien administratif. Elle offre la réponse de 1^{ère} ligne aux citoyens et intervient comme ma collaboratrice de tous les jours. Nous remercions les élus municipaux d'avoir octroyé par ce poste la capacité d'offrir une plus grande accessibilité aux services du Bureau.

Enfin, je joins ma voix à celle du président pour remercier les commissaires pour leur dévouement et leurs efforts continus.

A handwritten signature in blue ink that reads 'H. Chagnon'. The signature is fluid and cursive, with a large, stylized 'H' and 'C'.

Hélène Chagnon
Secrétaire générale

COMPOSITION DU BUREAU



Monsieur André Guay
Président

Mandat de 3 ans : Janvier 2015 au
décembre 2017 (fin du mandat)

Monsieur 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 a occupé un poste de commissaire au Bureau de l'ombudsman pendant quatre années. Il agit à titre de président du Bureau de l'ombudsman depuis maintenant cinq ans.



Madame Ginette Mercier
Vice-présidente

Mandat de 3 ans : Juin 2014 à
mai 2017 (renouvelable)

Madame Mercier a œuvré dans le domaine de l'éducation et de la formation. Aujourd'hui semi-retraîtée, elle est consultante pour des mandats spécifiques dans le domaine de l'éducation auprès d'organisations régionales et canadiennes. Elle possède un certificat de 2^e 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. Elle agit à titre de vice présidente du Bureau de l'ombudsman depuis 2017.



Madame Francine Dupont
Commissaire

Mandat de 3 ans : Janvier 2015 à
décembre 2017 (renouvelable)

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 cabinet privé 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.



Monsieur Richard Grosleau
Commissaire

Mandat de 3 ans : Octobre 2014 à
septembre 2017 (renouvelable)

Monsieur Grosleau cumule plus de 40 années d'expérience dans le domaine 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.



Madame Mihaela Andronescu
Commissaire

Mandat de 3 ans : Février 2016 à
janvier 2019 (renouvelable)

Madame Andronescu compte plus de 25 ans d'expérience professionnelle en gestion de programme en environnement dans le milieu industriel, de la consultation et gouvernemental. Dynamique, autonome, rigoureuse, organisée, ayant de l'entregent, avec une bonne capacité à travailler en équipe et sous pression sont les qualités recherchées pour le travail des commissaires. Ingénieure de formation, elle est aussi dotée d'une solide expérience de négociation, d'établissement de partenariats avec des intervenants de divers milieux et de la supervision d'un groupe multidisciplinaire. Membre des comités organisateurs pour divers événements scientifiques nationaux et internationaux, sa capacité à communiquer efficacement de vive voix et par écrit est fort appréciée.



Monsieur Christian Fournier
Commissaire

Mandat de 3 ans : Février 2016 à
janvier 2019 (renouvelable)

Monsieur Fournier est diplômé en Science politique de l'Université Laval et possède une maîtrise en Affaires internationales et un certificat gradué en résolution de conflit de l'Université Carleton. Employé depuis plus de 10 ans du plus grand tribunal administratif du Canada, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR), ses expériences tant au secteur des opérations qu'au sein du bureau du président de la CISR, en tant que conseiller spécial, sont de précieux atouts pour le Bureau. Ses aptitudes à l'écoute et au travail d'équipe ont servi à faciliter la réalisation de réflexions structurées entre différents groupes aux objectifs souvent concurrents. Ces aptitudes correspondent aux valeurs qui motivent le travail du Bureau.



Madame Gisèle C. Levesque
Commissaire

Mandat de 3 ans : Janvier 2017 à
décembre 2019 (renouvelable)

Madame Levesque est diplômée en droit de l'Université d'Ottawa et exerce la profession d'avocate. Elle œuvre dans le domaine juridique depuis plus de 35 ans et pratique présentement le droit dans le domaine de la responsabilité civile, notamment en matière de droit des personnes âgées. Elle a travaillé au sein de plusieurs cabinets d'envergure nationale en plus d'avoir pratiqué le droit au sein de cliniques juridiques dans les domaines du droit de la personne, du droit des locataires et des locateurs ainsi que du droit pénal. Elle a également siégé sur plusieurs conseils d'administration dans le domaine juridique et médical et de conseils d'administration d'associations provinciales et nationales.



Monsieur Luc Lanthier
Commissaire

Mandat de 3 ans : Janvier 2017 à
décembre 2019 (renouvelable)

Monsieur Lanthier est diplômé d'un baccalauréat en administration des affaires et possède une maîtrise en gestion de projets de l'Université du Québec en Outaouais (UQO). Il œuvre au gouvernement fédéral dans le domaine de la gestion administrative opérationnelle depuis plus de 28 ans à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), sous l'égide du ministère de la sécurité publique et de la protection civile du Canada. Celui-ci a acquis une solide expérience auprès du public, dans un environnement comprenant des équipes multidisciplinaires. Il travaille avec différents intervenants de 1^{ère} ligne pour la sécurité des gens qui utilisent les services de l'ASFC, que ce soit dans les ports d'entrée ou les aéroports du Canada.



Madame Hélène Chagnon
Secrétaire générale

En poste depuis juillet 2014

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. 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.

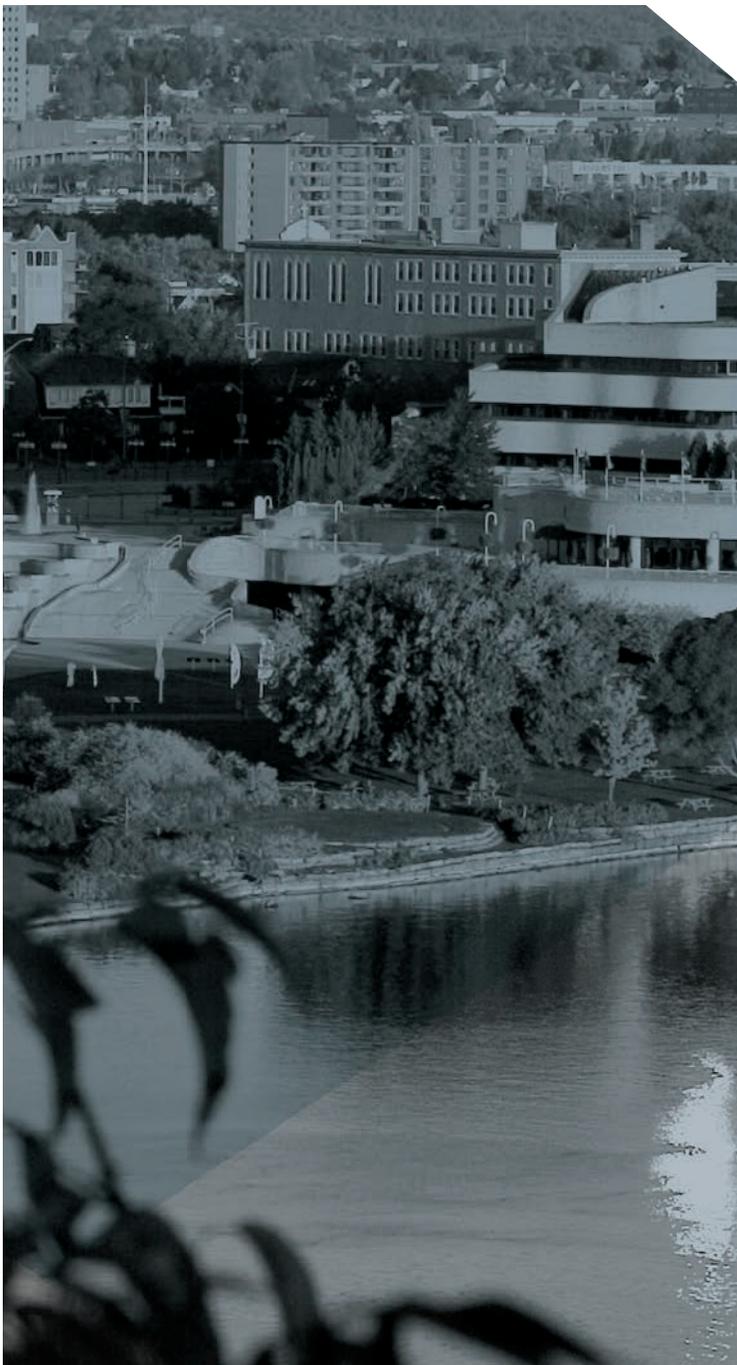


Madame Guylaine Grégoire
Secrétaire de direction

En poste depuis juin 2016

Madame Grégoire est à l'emploi de la Ville de Gatineau depuis 2010. Elle a, entre autre, occupé le poste de responsable logistique au sein du Service des travaux publics et particulièrement comme responsable des chantiers 5S pour les ateliers de travail. Elle a également travaillé comme secrétaire dans différents services de la Ville. De plus, ses 13 années d'expérience dans un cabinet d'avocats privé facilitent grandement la recherche réglementaire et l'organisation des dossiers du Bureau. Elle offre un service de qualité, en préconisant une approche axée sur les citoyens. Sa connaissance des différents services municipaux permet de bien répondre aux demandes diversifiées des citoyens.

NOTRE MANDAT



Le champ de compétence du Bureau provient 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* (L.R.Q., chapitre C 19) intitulée : « De l'ombudsman de la municipalité ». De plus, les dispositions constitutives de la fonction d'ombudsman ainsi que les obligations, les prérogatives qui en découlent se retrouvent dans cette section.

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 comme suit :

- accueillir et évaluer toutes demandes;
- répondre au citoyen de manière diligente;
- écouter attentivement le citoyen et faire les représentations nécessaires auprès de l'Administration;
- traiter de façon confidentielle les informations recueillies;
- analyser les demandes en fonction de son mandat;
- travailler dans un climat de collaboration avec toutes les parties;
- rechercher des solutions réalistes et équitables applicables hors du processus de judiciarisation des demandes.

Enfin, il est important de noter que le Forum canadien des ombudsmans définit la fonction d'ombudsman comme suit :

« L'ombudsman aide à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste; il respecte la confidentialité de toutes les personnes qui le consultent, et il agit de manière impartiale et indépendante ».

FAITS SAILLANTS

- ▶ **213 demandes ont été traitées en 2016, soit une augmentation de plus de 20 % par rapport à 2015** {voir tableau 1 page 24};
- ▶ **Près de 74 % des demandes ont été traitées à l'intérieur d'une période de 15 jours ouvrables grâce à la collaboration des différents services** {voir tableau 3 page 25};
- ▶ **Les appels téléphoniques demeurent la voie privilégiée pour communiquer avec le Bureau. Toutefois, la mise en place du site Web en 2015 a permis de mieux faire connaître le mandat du Bureau.** {voir tableau 4 page 25} ;
- ▶ **Plus de 26 % des 213 demandes concernent le Service d'urbanisme et développements durable (SUDD) et relèvent majoritairement de la réglementation (application, interprétation)** {voir tableau 7 page 28};
- ▶ **82,6 % concernent des demandes d'intervention et 17,4 % des demandes d'informations** {voir tableau 8 page 28};
- ▶ **926 heures de bénévolat ont été consacrées par 8 commissaires dans le cadre du mandat du Bureau** {voir tableau 10 page 35};
- ▶ **Le Bureau de l'ombudsman a joué un rôle de facilitateur entre les services et les citoyens pour arrimer la cohérence et les façons de faire;**
- ▶ **Le Bureau s'est assuré d'obtenir des réponses aux demandes des citoyens qui sont dans l'attente de suivis de la part des services municipaux;**
- ▶ **Le Bureau a suscité une culture de collaboration entre les services, tout en favorisant les communications pour la recherche de solutions;**
- ▶ **Lorsque le citoyen s'est adressé au Bureau, il a pu obtenir une réponse en fonction de notre mandat ou être dirigé vers la ressource appropriée de l'Administration.**



OBSERVATIONS



▶▶▶ RETOUR DE L'INFORMATION AU CITOYEN :

Le Bureau témoigne à nouveau que les délais demeurent longs lorsque les citoyens sont en attente de réponses. Lorsque la demande est complexe, les réponses peuvent être contradictoires et même erronées, selon l'employé qui s'adresse au citoyen.

Les contradictions peuvent même engendrer la révocation de permis et des conséquences financières pour le citoyen. Le Bureau a dû, de nouveau, accompagner certains citoyens dans leurs démarches auprès des services de la Ville pour obtenir des réponses.

▶▶▶ SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS :

Les demandes, qui concernaient principalement les réparations des nids-de-poule, ont tardé à être réalisées malgré les appels répétés au Centre d'appels non urgents (CANU – 311). Dans certaines situations, le citoyen s'est résigné en espérant qu'en 2017, les trous seraient réparés.

Par contre, lorsque le citoyen a demandé l'intervention du Bureau, ce dernier est intervenu auprès du personnel de la division voirie pour solutionner des demandes répétées des citoyens. Des améliorations ont été constatées pour prendre en charge et assurer les suivis appropriés.

La collaboration du personnel de la division voirie mérite d'être soulignée.

▶▶▶ SERVICE DE L'URBANISME ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUDD) :

Les modifications à la structure administrative du SUDD ont engendré des résultats positifs. Toutefois, comme il y a eu une mobilité des ressources humaines au sein du service, le Bureau constate que les délais de réponse sont plus longs compte tenu du fait que les nouveaux employés nécessitent plus d'encadrement. Le transfert des connaissances du haut vers le bas mérite d'être poursuivi afin que celles-ci soient partagées par l'ensemble de l'équipe.

Deux règlements « omnibus » ont été approuvés par le conseil municipal (sept. 2015 et mars 2017) dans le but d'alléger et de simplifier l'application de règlements municipaux. Cela devrait faciliter le travail des employés pour répondre aux besoins de la population, des propriétaires et des promoteurs. Peux-t'on s'attendre à ce que ces modifications réduisent le nombre de demandes de dérogations mineures?

En 2016, le Bureau de l'ombudsman a traité 56 demandes concernant des questions en matière d'urbanisme, ce qui représente 26 % de l'ensemble de ses interventions. Malgré les affirmations concernant les changements apportés à la culture et à la structure administrative du SUDD en 2014, des citoyens déplorent les reports et délais liés à leurs demandes. Le Bureau constate que des améliorations sont souhaitables pour améliorer l'uniformité des réponses aux citoyens.

▶▶▶ RECOURS JURIDIQUES DUS AUX DÉLAIS D'INTERVENTION :

L'analyse des demandes reçues démontre que les interventions qui requièrent l'implication de plus d'un service ne sont pas toujours adéquatement coordonnées. Certains citoyens se retrouvent au cœur d'un litige lorsque deux services ne se sont pas arrimés dans leurs interventions et par conséquent ceux-ci doivent parfois entreprendre des démarches juridiques afin d'obtenir satisfaction.

▶▶▶ DEMANDES D'INFORMATIONS :

Le Bureau intervient également pour diriger les citoyens de Gatineau vers les ressources appropriées.

Le Bureau transmet directement les informations pertinentes pour diriger les citoyens vers les ressources internes et externes concernées. Ceci évite aux citoyens d'être transférés inutilement à de multiples reprises et ainsi développer la frustration d'être ballotés dans les systèmes administratifs.

Exemples de demandes reçues

Processus de consultation publique qui soulève des questionnements

Difficulté à obtenir des renseignements de base pour une demande de permis de construction

Difficulté à faire abattre un arbre alors que pour les promoteurs, c'est plus facile

Démarche du Bureau qui permet de réactiver leur dossier au SUD

Manque de justification pour des demandes de travaux pour se conformer aux règlements d'urbanisme

Frais reliés aux fausses alarmes (manque d'informations)

Pas de retour d'appel du responsable désigné du service

Entretien des sentiers municipaux

Lumières DEL trop éblouissantes

Logements insalubres

Inspections en urbanisme et demandes sans réponse

Réfection de la chaussée (nids-de-poule) - Hors délais

Contrôle animalier

Demandes de modifications à répétition et pas toujours cohérentes en matière d'urbanisme

Impacts pour le locataire dont le propriétaire n'est pas conforme aux règlements d'urbanisme

Demande linguistique

Délais pour se conformer en urbanisme

Accès à l'information et délais pour obtenir tous les documents

Constat d'infraction émis sans avis préalable

Difficultés de rejoindre son conseiller municipal; pas de retour d'appel

AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES EN MATIÈRE DE GESTION

- Le Bureau constate le mécontentement des citoyens concernant les délais quant aux suivis du 311 pour intervenir et régler leurs situations. L'irritant majeur demeure le fait qu'il n'y a pas de retour d'appel pour les informer des délais et des motifs qui les justifient. Ils doivent alors appeler de nouveau le 311 et ils sont parfois surpris d'apprendre que le traitement de la requête est « complété » sans qu'aucune action n'ait été réalisée;
- Le Bureau observe que l'utilisation du site Web *Google Earth* semble être privilégié par certains employés pour statuer sur une demande plutôt que de préconiser une visite sur le terrain;
- Des contradictions dans la transmission d'informations engendrent des délais, de la confusion et parfois occasionnent des coûts additionnels pour les citoyens;
- Le Bureau observe une tendance pour le personnel de ne pas trop s'impliquer dans la recherche de solutions, ayant pour conséquence que les citoyens n'aient d'autres choix que de judiciairiser leurs demandes. Une problématique gérée efficacement dès le départ par le personnel permettrait aux citoyens d'éviter d'entamer des démarches en justice pour obtenir satisfaction. Les frais encourus par les citoyens pour s'adresser aux tribunaux et le stress engendré par l'attente d'être entendus sont lourds de conséquence pour ceux-ci. L'Administration doit donc tout mettre en œuvre pour encourager le personnel à opter pour une approche solution;
- Le Bureau déplore que des citoyens se soient vus remettre des constats d'infraction pour ne pas avoir déneigé leur borne incendie alors que la Ville déneigeait difficilement celles sous sa responsabilité. Les notions de discernement et d'équité auraient dû prévaloir. Le Bureau constate que deux services municipaux émettent des constats d'infraction en invoquant des réglementations différentes et contradictoires dans leur application et ce, pour le même genre d'infraction.

Suite aux interventions du Bureau, les services ont convenu d'appliquer de façon uniforme les mêmes critères, y compris un délai raisonnable avant d'émettre un constat d'infraction.

AVIS DE PRÉOCCUPATION ET COMMISSION D'ENQUÊTE

AVIS DE PRÉOCCUPATION :

Règlement 5001-2005 – Article 68 – 6^e alinéa :

« Une servitude de renonciation de réclamation auprès de la Ville advenant des dommages causés par une inondation ».

Les propriétaires d'une maison construite en 1950 désirent obtenir un permis pour réparer la fondation existante de leur propriété située dans une zone inondable de récurrence 20-100 ans. Un premier préposé les informe que cet article 68 n'est applicable que pour une nouvelle construction et leur émet le permis. Les propriétaires ont donc demandé une subvention de rénovation auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et entrepris des démarches pour obtenir le financement nécessaire afin d'effectuer les travaux. Par la suite, la Ville a révoqué ce permis et a exigé une servitude de renonciation.

Le Bureau questionne l'application de cet article réglementaire dans ce cas-ci, car si les propriétaires signent cette servitude, l'institution bancaire leur refusera le financement pour effectuer les réparations à la fondation de leur maison.

Le Bureau déplore le dilemme dans lequel ces citoyens se retrouvent car d'une part la Ville les oblige à renoncer à toute réclamation auprès de celle-ci advenant des dommages par inondation et d'autre part, l'institution bancaire refuse de financer si les citoyens signent ladite servitude.

Le 19 décembre 2016, le Bureau a produit un avis de préoccupation auprès de l'Administration ayant trait à la pertinence d'exiger une servitude pour restaurer une maison de plus de 65 ans.

AVIS DE PRÉOCCUPATION

Formulaire de demande pour une dérogation mineure.

Les propriétaires désirent construire une nouvelle maison dans le secteur d'Aylmer. Ceux-ci retiennent les services d'un architecte pour s'assurer d'une intégration réussie dans un secteur déjà bâti. Le stationnement proposé selon les plans nécessite une dérogation mineure. Les propriétaires doivent compléter et signer le formulaire de consentement à l'analyse d'une dérogation mineure par le Comité consultatif d'urbanisme (CCU) et ultimement obtenir l'approbation du conseil municipal.

Les propriétaires acceptent de signer le formulaire de consentement car ils craignent que leur demande ne soit pas traitée.

Les propriétaires s'adressent au Bureau car ils sont mécontents d'apprendre que le formulaire de demande de consentement qu'ils ont signé a permis à la Ville de diffuser sur le site Web les plans d'architecte. C'est en discutant avec leurs nouveaux voisins qu'ils ont appris que ceux-ci avaient eu accès à ces documents confidentiels accessibles sur le site Web de la Ville.

Le Bureau a produit un avis de préoccupation auprès de l'Administration le 15 juin 2016 pour demander que le formulaire de demande soit modifié afin que les citoyens soient en connaissance de cause lorsqu'ils consentent à la divulgation de renseignements et qu'ils autorisent seulement la diffusion de la documentation à l'appui d'une demande de dérogation.

De plus, le Bureau a profité de l'émission de l'avis de préoccupation pour demander à l'Administration que le libellé du formulaire soit plus explicite sur la portée du consentement à la divulgation. Selon les critères définis par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le consentement doit être manifeste, libre, éclairé, spécifique et déterminé.

Le formulaire comprend dorénavant la clause suivante :

« Je comprends que l'acceptation ou le refus à la présente divulgation n'a aucun impact sur le cheminement du dossier formulé dans le présent formulaire de demande ».

COMMISSION D'ENQUÊTE CONCERNANT LA CONFORMITÉ DU PLAN DE DRAINAGE D'UN NOUVEAU DÉVELOPPEMENT DOMICILIAIRE

Un citoyen inquiet pour sa propriété consulte le Bureau puisque l'eau d'égouttement de surface, provenant d'un nouveau projet domiciliaire en terrain supérieur, s'écoule directement sur son terrain situé en bas du talus. Selon l'information obtenue de la Ville, le niveau du terrain du promoteur est plus élevé que ce qui avait été prévu au plan de drainage approuvé en 2013 pour le projet résidentiel en question. Deux rigoles de drainage prévues au plan initial n'auraient pas été aménagées. Un avis d'infraction a également été émis au citoyen lui interdisant d'utiliser les lieux à des fins d'habitation puisqu'il y aurait des risques d'effondrement. Des questions sont soulevées quant à savoir à quel service appartient la responsabilité de s'assurer de la conformité du plan de drainage. Est-ce au Service des infrastructures, au SUDD ou à l'ingénieur de la firme externe engagée par la Ville pour exécuter les services professionnels ?

Selon le SUDD, le problème résulte de fondations non conformes aux dispositions du règlement. De plus, toujours selon le SUDD, la présence de cabanons derrière les propriétés des résidents en haut du talus favorisent l'accumulation d'eau. À noter que les cabanons situés en terrain supérieur ont été autorisés par l'émission de permis par le SUDD. La Ville a fermé le dossier et recommande au propriétaire de faire appel aux services d'un avocat pour entamer un recours civil.

Le Bureau constate que le manque de partage d'informations et le traitement en silo de la situation par les services impliqués contribuent à l'impasse dans laquelle se retrouve le citoyen. Le Bureau s'interroge également par rapport à l'aspect de l'imputabilité ainsi qu'à la conformité du plan de drainage.

En décembre 2016, une commission d'enquête a été créée. Elle est présidée par la commissaire, madame Mihaela Andronescu, accompagnée du président, monsieur André Guay et du commissaire, monsieur Christian Fournier.

Le citoyen favorise une entente à l'amiable avec la Ville.

Au moment d'écrire ce rapport annuel, le Bureau est dans l'attente de nouveaux documents.

COMMISSION SUR LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DE CONSTRUCTION EN ZONE DE MOUVEMENT DE MASSE

La Commission sur la délivrance des permis de construction en zone de mouvement de masse créée en septembre 2015, a déposé son rapport le 20 janvier 2016 (cité dans le rapport annuel du Bureau de 2015). Toutefois, après le dépôt du rapport, ses membres ont continué à suivre l'évolution du dossier puisque le citoyen était toujours en attente de son permis de construction.

Rappel des faits : Le citoyen achète un terrain en octobre 2011 pour construire sa maison. En 2012, il apprend que son terrain est situé dans une zone de mouvement de masse et qu'il ne pourra pas se construire. À la suite de différentes études géotechniques dans le but d'obtenir des précisions quant à la zone en question et la complétion des travaux de la Commission, le citoyen est informé que les contraintes de sol ne s'appliquent pas à son terrain.

Il faut rappeler que dans cette zone de contrainte de sol, la Ville a adopté un Plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) en 2010. Elle exigerait dorénavant que le promoteur réalise, à ses frais, des travaux de stabilisation sur

l'ensemble des terrains vendus, faute de quoi le citoyen n'obtiendrait plus la délivrance de son permis de construire. Des exigences supplémentaires s'ajouteraient également telles l'installation de clôture et le partage des coûts de la servitude de non-construction.

Une première question soulevée par le Bureau visait à déterminer si le citoyen pouvait se voir refuser son permis si le promoteur ne rencontrait pas les nouvelles obligations exigées par la Ville. Le citoyen sait dorénavant que son terrain ne nécessite plus de travaux de stabilisation, suite au dépôt d'un nouveau rapport géotechnique.

La Commission adresse donc de nouvelles demandes au SUDD et la réponse obtenue révèle que suite au dépôt d'un rapport de commission d'enquête, il n'appartient plus aux commissaires d'intervenir dans le dossier en question.

La question suivante se pose donc, à savoir si les commissaires ont la légitimité d'intervenir auprès de l'Administration après le dépôt d'un rapport d'une commission d'enquête.

Réponse : « Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'il juge nécessaires » (chapitre C-19, article 573.17 – Loi sur les cités et villes).

Le Bureau peut donc poursuivre ses travaux si de nouveaux éléments s'ajoutent au dossier ayant un impact sur les recommandations des travaux de la Commission. Le citoyen obtient finalement son permis de construction en mai 2016.

« Un simple mot : Merci !
Qui exprime notre gratitude pour votre travail
professionnel et votre disponibilité pour,
espérons, sceller ce dossier épuisant ».

DEMANDES D'INTERVENTION

▶▶▶ UN CANAL QUI DIVISE

Un citoyen demande à la Ville d'entretenir un canal, sur un lot municipal, qui sépare sa maison de celle de son voisin, pour assurer la sécurité dans le quartier et pour permettre de compléter la réalisation des travaux d'aménagement, en conformité avec la réglementation municipale.

Dans le rapport annuel de 2015, le Bureau a traité cette demande puisque le citoyen était toujours dans l'attente de réponses depuis plusieurs années concernant le statut de ce canal.

La coordination assurée par le Bureau auprès de l'élu municipal et des employés du Centre de services d'Aylmer ont permis au citoyen d'obtenir des réponses comprenant une dérogation mineure recommandée par le CCU. Cette dernière a été entérinée par le conseil municipal en octobre 2016. Le citoyen pourra finalement réaliser les travaux d'aménagement souhaités, rendre conforme sa propriété et s'assurer que les travaux soient effectués conformément à la réglementation municipale.

Ce dossier constitue un bel exemple de la collaboration de toutes les parties impliquées, malgré les délais inexplicables et frustrants pour le citoyen.

« ...j'aimerais vous remercier du travail que vous avez fait sur notre dossier... »

▶▶▶ SANTÉ D'UN ARBRE VERSUS REFOULEMENT D'ÉGOUT

À l'automne 2015, la citoyenne a demandé que soit coupé un sapin bleu situé sur la portion de terrain appartenant à la Ville s'inquiétant que les racines causent des dommages à sa propriété. Suite à une inspection sommaire en consultant le site Web *Google Earth*, la Ville a refusé prétextant que l'arbre était en santé. Malheureusement, la citoyenne a subi un refoulement d'égout dans son sous-sol. La compagnie d'assurance accepte de payer une partie des dommages, si la Ville autorise la coupe de l'arbre. La citoyenne demande donc à la Ville de payer la différence. La citoyenne s'adresse au Bureau pour obtenir des réponses.

Le Bureau demande au chef de la section des réclamations de rencontrer la citoyenne afin d'évaluer la situation. Un employé du Service des travaux publics inspecte les lieux à l'aide d'une caméra. Il a été démontré que c'est la présence de racines qui aurait causé ce refoulement. Le Service de l'environnement accepte finalement de couper l'arbre. La Ville reconnaît aussi qu'il y a eu infiltration et par précaution, remplace la portion municipale du tuyau.

Sans l'intervention du Bureau, la Ville n'aurait pas coupé l'arbre et réparé le tuyau. Il n'en demeure pas moins que la citoyenne a dû absorber la totalité de la facture, étant donné que le délai de prescription était dépassé.

▶▶▶ ATTENTION À L'UTILISATION DES TERRAINS VACANTS

Des citoyens rencontrent le Bureau pour se plaindre d'un stationnement illégal dans une zone résidentielle qui perdure depuis 2009. La réglementation stipule que les commerces, qui ne sont pas adjacents à ce lot, ne peuvent utiliser ce terrain pour stationner. Certaines journées, les citoyens peuvent dénombrer entre 20 et 30 véhicules stationnés illégalement, ce qui entravent leurs entrées.

Pour faire cesser l'usage non conforme, le SUDD transmet des avis d'infraction auprès de l'entreprise qui utilise ce lot. Le Bureau demande au SUDD s'il y a eu émission de constats d'infraction ou si ce n'est que des avis qui ont été distribués. La chronologie démontre qu'il y a eu 3 avis transmis à l'entreprise (2009-2010-2014) et que c'est seulement en 2014 qu'un avis final a été transmis. En 2015, le processus est reparti à zéro. Ce n'est qu'en 2016 qu'un constat d'infraction a été émis pour faire cesser l'utilisation du terrain vacant.

Les interventions du Bureau ont permis d'assurer le suivi auprès du SUDD pour qu'il procède à la délivrance d'un constat d'infraction afin de régulariser la situation.

▶▶▶ REPORT ET MANQUE DE SUIVI

Un citoyen procède à l'achat de deux lots en 2015 pour se construire une maison. Le notaire lui confirme qu'il peut se construire à cet endroit s'il produit une étude environnementale, pour respecter le Plan d'implantation et d'intégration architectural (PIIA). Le citoyen recueille tous les documents pertinents et les transmet au CCU pour présentation en février 2016. Le citoyen est convoqué mais apprend séance tenante, en juillet 2016, que son dossier est reporté. Le citoyen a demandé des explications mais, il n'a obtenu aucun motif pour ce report, ce qui l'incite à s'adresser au Bureau pour dénoncer la situation.

Le Bureau demande au SUDD des explications sur les motifs du report de ce dossier, pour apprendre que les documents préparés par les employés du SUDD étaient incomplets pour une prise de décision et que cela a retardé le dossier.

L'intervention du Bureau a permis de suivre l'évolution de ce dossier et de s'assurer qu'il soit finalement présenté au CCU. Le citoyen a finalement obtenu son permis.

▶▶▶ INACTION – MAISON DE CHAMBRE NON-CONFORME

Douze citoyens se sont regroupés pour demander l'intervention du Bureau concernant une problématique de maison de chambres louées illégalement sur leur rue. Celle-ci génère des visites policières, du bruit et du rodage dans le quartier. Les citoyens sont intervenus auprès de la Ville pour tenter de régler cette situation, mais en vain.

La Ville reconnaît que le propriétaire n'a pas le droit de louer sept chambres en plus du garage. Les citoyens sont exaspérés car cela fait 6 ans qu'ils attendent l'implication de la Ville, et ce, sans résultat. Le Service de police intervient mais ne peut pas régler ce problème, car la responsabilité du respect de la réglementation appartient au SUDD.

L'intervention du Bureau a été réalisée de la façon suivante :

- Vérifier les requêtes adressées au 311 pour analyser les démarches de la Ville;
- Analyser et vérifier si la réglementation prévoit la location de chambres à cet emplacement. Selon le rôle d'évaluation foncière, il n'y a aucune chambre locative. Le statut du propriétaire mentionne qu'il n'habite pas sur place; par conséquent, il ne peut louer que 2 chambres. De plus, le propriétaire loue des chambres à une clientèle vulnérable;
- Coordonner les démarches entre le Centre de services, le CISSSO et le Service de police de la Ville de Gatineau. Des actions ont été entreprises pour que le propriétaire se conforme à la réglementation. Les citoyens se disent maintenant rassurés et vivent moins de perturbations et d'inquiétude.

*« Nous vous remercions
de votre collaboration ».*

▶▶▶ **RACCORDEMENT AUX SERVICES MUNICIPAUX**

La citoyenne demande un permis pour raccorder sa résidence aux égouts de la Ville puisque sa fosse septique est rendue obsolète. Comme elle désire se construire un édifice de trois logements, le raccordement aux services municipaux est requis.

La citoyenne a obtenu un permis et déboursé 15 897 \$ pour les frais de quote-part pour se brancher aux services municipaux. Un entrepreneur est engagé par la citoyenne et les plans de localisation remis par la Ville ont servi de référence aux travaux. L'entrepreneur constate rapidement que le plan émis par la Ville est erroné et qu'il n'y a pas de tuyau de raccordement à l'endroit identifié.

La citoyenne ne comprend pas l'erreur commise par les employés de la Ville qui ont émis le permis et elle décide de s'adresser au Bureau. Ce dernier informe la citoyenne qu'elle doit immédiatement protéger ses droits et remplir un formulaire de réclamation. Elle a 15 jours pour le faire, faute de quoi la Ville ne pourra considérer sa demande de remboursement.

La Ville propose deux options à la citoyenne. Les deux options augmentent considérablement ses déboursés au raccordement ou annulent son plan de construction d'un immeuble de trois logements.

Les principaux irritants dans ce dossier sont à l'effet que la citoyenne a obtenu son permis de la Ville, a payé les frais de quote-part et de l'entrepreneur et lorsqu'elle a constaté l'erreur sur la localisation, elle s'est empressée de contacter le 311. Un employé du Service des travaux publics s'est présenté sur les lieux et a signifié que ce n'était pas sous sa responsabilité. Elle a rappelé le 311 et s'est fait dire qu'un autre représentant de la Ville passerait pour effectuer une évaluation par caméra; ce qui n'a pas été effectué.

Les employés municipaux sont revenus sur les lieux en utilisant une caméra de détection mais sans l'avertir, ni l'informer quant à l'endroit où le raccordement pourrait être fait. Aucun visuel (drapeau, marque de peinture) n'a été utilisé pour identifier l'endroit où se trouve le tuyau d'égout en question.

L'intervention du Bureau consiste à obtenir de l'information auprès du Centre de services de Gatineau pour identifier des solutions pour que la citoyenne puisse obtenir des services municipaux, surtout qu'elle ne pouvait plus se fier à sa fosse septique.

Par la suite, le Bureau informe le Service des affaires juridiques, section réclamations de la problématique et demande son intervention pour accompagner le Centre de services à l'identification d'une solution.

Au moment d'imprimer ce rapport, la résidence de la citoyenne n'est toujours pas raccordée aux services municipaux.

▶▶▶ **DES ACTIONS QUI TARDENT**

Le citoyen s'est adressé à plusieurs reprises au 311 depuis l'automne 2015 pour faire effectuer des travaux de profilage de fossés. Il désire refaire son entrée charretière et ces travaux doivent être préalablement effectués. Le citoyen est patient et s'attend à être rappelé pour qu'on lui communique un échéancier. Il s'adresse de nouveau au 311 mais n'obtient aucun retour d'appel.

Dans ce contexte, il demande au Bureau d'obtenir des réponses. Le Bureau adresse la demande au Centre de services de Gatineau et le citoyen est finalement rappelé.

Nous avons été informés que la réalisation des travaux de profilage est prévue pour le printemps 2017.

▶▶▶ ALERTE AUX CHIENS DE TYPE « PITBULL »

Voici la chronologie des faits dans le contexte de la crise des chiens de type « pitbull » au cours de l'été 2016. La citoyenne a appelé le 311 pour mentionner qu'elle a vu un chien « pitbull » qui n'avait pas de laisse, ni de muselière, qui se promenait librement dans le quartier près des écoles des Trois-Portages et Grande-Rivière. Le chien a traversé dans la cour arrière de son fils où se trouvaient ses deux petites-filles âgées de 4 et 5 ans. Ce n'était pas la 1^{ère} fois qu'elle voyait cet animal qui échappe à la surveillance de son maître. Elle a appelé à deux reprises au 311 au cours de la même semaine, étant sans nouvelles quant à la situation signalée.

Le Bureau est intervenu auprès du superviseur du contrôle animalier pour s'assurer que la citoyenne soit rappelée par un préposé. Celui-ci s'est présenté à deux reprises à la résidence du propriétaire de ce chien. Par contre, le résident était absent.

Le Bureau a obtenu l'information de la requérante que le propriétaire était présent seulement en soirée et durant les week-ends. Suivant ces renseignements, le superviseur assigne un préposé en surtemps pour rencontrer le propriétaire. Ce dernier a signé le formulaire d'obligation de conformité s'engageant à respecter la réglementation.

La collaboration et l'initiative du personnel de la section du contrôle animalier méritent d'être soulignées. Avec la saga des chiens « pitbull » au Québec durant la période estivale, les citoyens étaient très inquiets.

▶▶▶ DES DÉCHETS QUI DÉRANGENT

La citoyenne contacte le 311 à quelques reprises concernant les débris laissés dans l'entrée de son voisin suite à son déménagement. Les poubelles demeurent sur place; la vermine est présente tout comme les hautes herbes. Elle remarque qu'un inspecteur est venu déposer une carte sur la poignée de porte. Comme le propriétaire habite à l'extérieur de la ville, il n'est pas informé qu'il doit prendre des dispositions nécessaires pour faire ramasser les ordures.

Le Bureau est intervenu à la demande de la citoyenne pour s'assurer qu'un avis d'infraction écrit soit transmis au propriétaire à son adresse principale. Le Centre de services de Hull et le Service de l'environnement ont assuré un suivi rigoureux auprès du propriétaire; les hautes herbes ont finalement été coupées et les déchets ramassés.

C'est un bel exemple de collaboration entre le Bureau, la citoyenne, le Centre de services de Hull et le Service de l'environnement.

*« Merci d'être intervenue,
j'apprécie votre aide ».*

▶▶▶ DE L'EAU BRUNÂTRE DANS LES TUYAUX

Des citoyens du quartier Lakeview dans le secteur d'Aylmer désirent régler le problème d'eau potable de couleur brunâtre qui les affecte depuis plusieurs années. Ce problème serait dû à de vieilles conduites en fonte. L'eau est potable mais très désagréable au goût et elle tache les surfaces et les vêtements.

L'intervention du Bureau confirme que de nombreuses requêtes auprès du 311 ont été enregistrées, dont plus d'une trentaine pour une seule citoyenne. La solution proposée par le Service des travaux publics est de procéder à une purge, à l'aide des bornes incendie, à raison de 3 fois par semaine afin de réduire les conséquences et les désagréments pour les citoyens.

Le Bureau s'adresse au Service des infrastructures pour connaître l'âge du réseau. Il demande également si une analyse des coûts totaux engendrés par cette situation a été effectuée en tenant compte des purges, des plaintes générées au 311 et des réclamations pour les pertes encourues par les citoyens (vêtements, appareils ménagers, système de filtration, etc.). La réponse est partielle et ne tient compte que des coûts associés aux purges (5 265 \$ annuellement).

Le Bureau apprend que le réseau a été installé dans les années 1950. **De plus, il obtient la confirmation que le remplacement du système d'aqueduc a été prévu par le Conseil municipal au programme triennal d'immobilisations (PTI) de la Ville de Gatineau.**

▶▶▶ MANQUE D'INFORMATIONS



Le citoyen habite à côté d'un sentier piétonnier appartenant à la Ville. Il apprend par la réception d'un avis émis par la Ville qu'il doit couper l'herbe d'une partie latérale de sa maison, laquelle est adjacente au

sentier municipal. Il s'acquitte de ce travail le jour même de la réception de l'avis. Par la suite, il reçoit un constat d'infraction de la Ville de 271,65 \$ pour lequel il ne comprend pas les motifs invoqués.

Le citoyen tente en vain d'obtenir des réponses auprès du Service de l'environnement. Il s'adresse au Bureau pour dénoncer le manque de renseignements concernant ce qui lui est reproché puisqu'il s'était empressé de couper l'herbe, tel que demandé.

Après vérifications, le Bureau est informé qu'il a l'obligation de couper l'herbe sur l'ensemble de la partie latérale du terrain. Cela implique qu'il doit traverser la « voie publique » pour aller entretenir une partie de terrain appartenant à la Ville de l'autre côté du sentier.

Le Bureau utilise la voie du rapport annuel pour présenter la recommandation suivante :

RECOMMANDATION : Que le plan ou les photos qui accompagnent l'avis illustrent clairement à l'aide de flèches les sections à tondre afin d'éviter toute ambiguïté pour le citoyen.

« Thank you so much for your intervention on our behalf regarding the drinking water in the Lakeview-Terrace area. ».

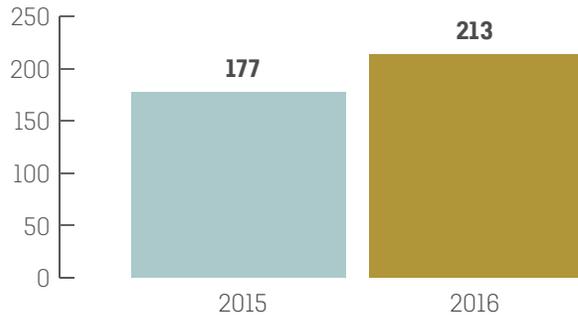


STATISTIQUES



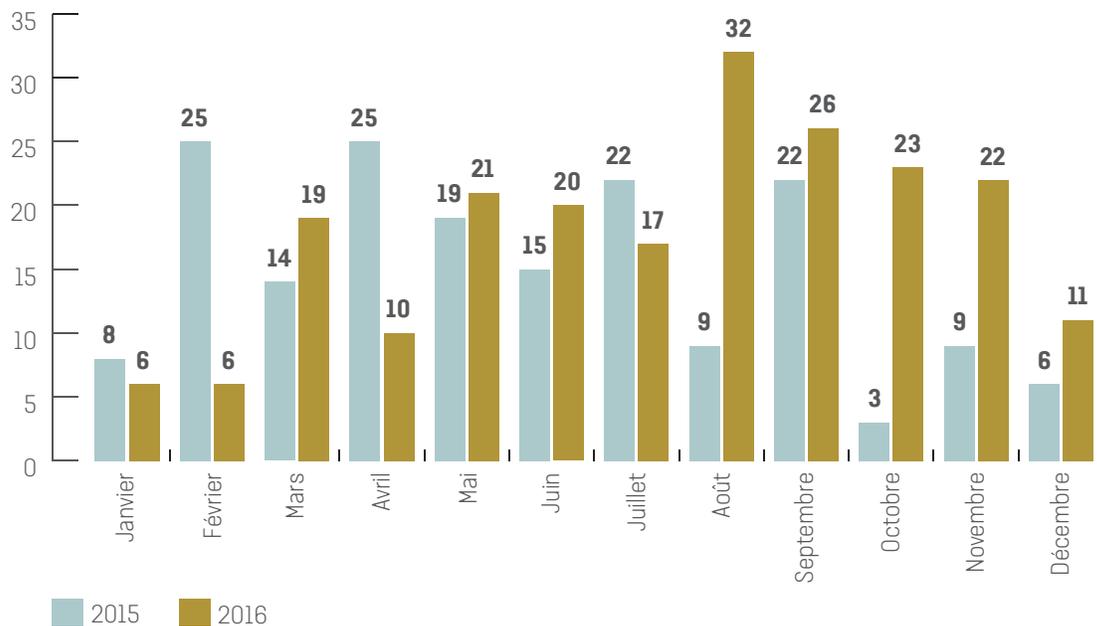
1) NOMBRE DE DEMANDES – 2015 ET 2016

Augmentation du nombre de demandes de 20,3 % entre 2015 et 2016.



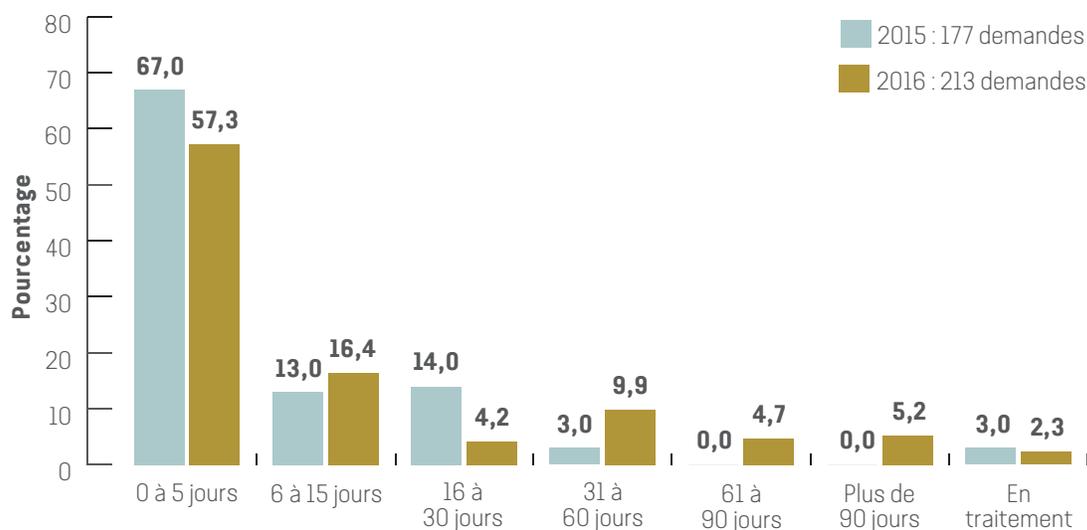
2) NOMBRE DE DEMANDES PAR MOIS – 2015 ET 2016

Nombre de demandes par mois en 2015 et 2016, soit une moyenne mensuelle de 15 en 2015 et 18 en 2016.



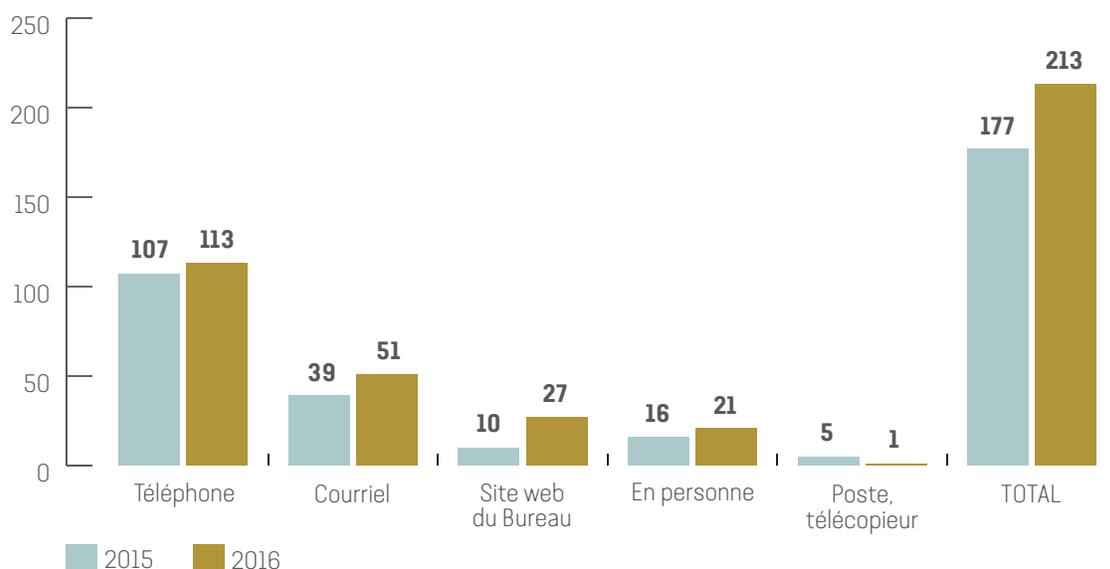
3) DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES – 2015 ET 2016

73,7 % des demandes sont traitées à l'intérieur d'une période de 15 jours ouvrables. 26,3 % des demandes nécessitent des délais de traitement de plus de 15 jours, compte tenu de leur complexité et des interventions requises auprès de l'Administration.



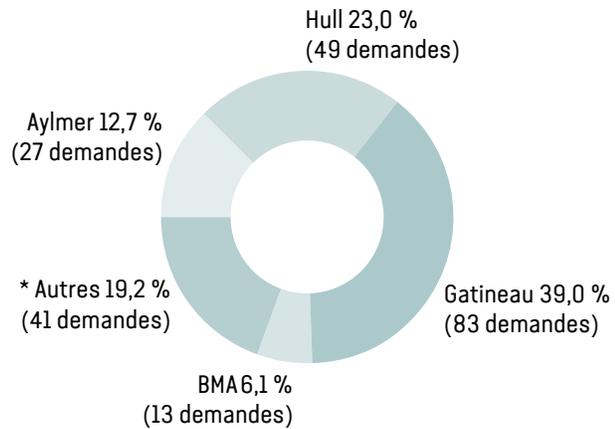
4) MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES – 2015 ET 2016

Les demandeurs délaissent la poste et le télécopieur pour utiliser les nouvelles technologies, dont les courriels. Il y a plus d'utilisateurs de notre site Web en 2016 qu'en 2015.



5) NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEURS – 2016

Nombre de demandes par district électoral. Demandes regroupées par secteur. Le secteur de Gatineau regroupe le plus grand nombre de districts électoraux.

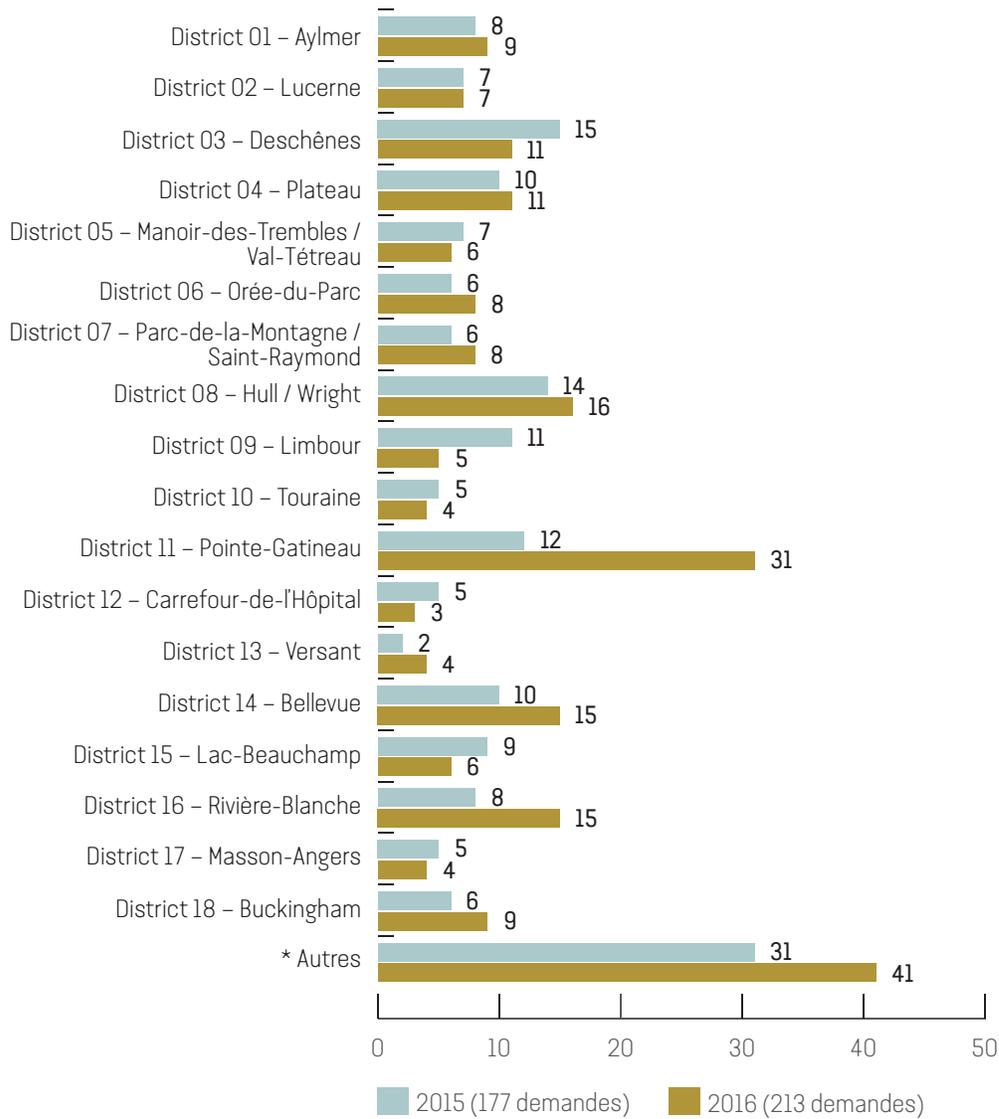


2016					
Par district électoral	Nbre	Par secteur		%	
01 – Aylmer	9	27	AYLMER	4,2 %	12,7 %
02 – Lucerne	7			3,3 %	
03 – Deschênes	11			5,2 %	
04 – Plateau	11	49	HULL	5,2 %	23,0 %
05 – Manoir-des-Trembles / Val-Tétreau	6			2,8 %	
06 – Orée-du-Parc	8			3,8 %	
07 – Parc-de-la-Montagne / Saint-Raymond	8			3,8 %	
08 – Hull / Wright	16			7,5 %	
09 – Limbour	5	83	GATINEAU	2,3 %	39,0 %
10 – Touraine	4			1,9 %	
11 – Pointe-Gatineau	31			14,6 %	
12 – Carrefour-de-l'Hôpital	3			1,4 %	
13 – Versant	4			1,9 %	
14 – Bellevue	15			7,0 %	
15 – Lac-Beauchamp	6			2,8 %	
16 – Rivière-Blanche	15			7,0 %	
17 – Masson-Angers	4			13	
18 – Buckingham	9	4,2 %			
*Autres	41	41		19,2 %	19,2 %
TOTAL	213	213		100,0 %	100,0 %

*Autres : Ces 41 demandes concernent principalement des citoyens qui ont vécu des problématiques à Gatineau, conséquences de notre situation géographique frontalière ou qui habitent à l'extérieur (exemple : Val-des-Monts, Chelsea, etc.).

6) NOMBRE DE DEMANDES PAR DISTRICT – 2015 ET 2016

Comparatif du nombre de demandes en 2015 et 2016 selon le district électoral.



7) RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE (SERVICES VISÉS) – 2015 ET 2016

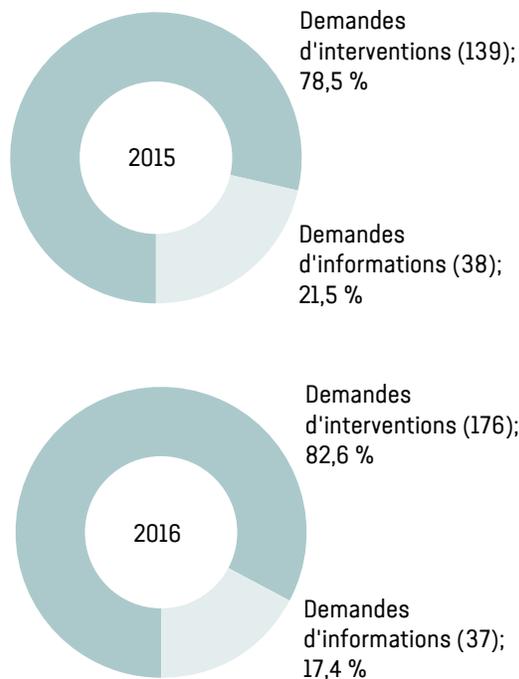
Catégories	2015	2016
ACL – Bibliothèque	0	3
ACL – Service arts, culture et lettres	0	1
Affaires juridiques – Réclamations	4	5
Demandes d'information	38	37
Dirigé vers 311	5	8
Dirigé vers Cour municipale	0	5
Dirigé vers Directions	1	0
Dirigé vers élus, direction générale ou vérificateur général	3	3
Environnement – Arrosage	0	2
Environnement – Gestion des matières résiduelles	0	6
Environnement – Nuisances	0	3
Environnement / SUDD – Arbres	9	7
Évaluation	6	8
Finances – Taxation	4	5
Grefre – Accès à l'information	3	3
Infrastructures	10	7
Loisirs – Services / accessibilité	1	6
Police – Accès à l'information	2	3
Police – Contravention, fausses alarmes	10	6
Police – Déontologie	4	10
Police – Stationnement/contrôle animalier	6	6
Ressources humaines	10	3
Sécurité incendie	0	2
SUDD – Permis	15	7
SUDD – Règlementation	30	49
SUDD – Salubrité	2	0
TP – Aqueduc, égout, drainage de surface	4	7
TP – Voirie – Chaussée, trottoirs, dénivellation, profilage	5	10
TP – Déneigement	4	0
TP – Nids-de-poule	0	1
TP – Parcs, espaces verts et arénas	1	0
	177	213

Augmentation du nombre de demandes traitées auprès du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD). Ces dossiers exigent plus de temps de traitement de par leur complexité et les délais pour obtenir les réponses.

Augmentation du nombre de demandes constatées également pour les Services des travaux publics, de l'environnement et de la police (déontologie).

Dans les 41 demandes de catégorie *Autres, 37 sont des demandes d'information et 4 ont été dirigées vers les services concernés.

8) RÉPARTITION DES DEMANDES – 2015 ET 2016



ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

SÉANCE D'INFORMATION :

Le 13 mai 2016, le Bureau a rencontré le personnel des bibliothèques de la Ville de Gatineau dans le cadre de leur journée de formation pour présenter le mandat du Bureau. De façon anonyme, des discussions ont porté sur des cas qui concernent leur secteur d'activité, afin d'améliorer le processus de traitement des plaintes. Cela a permis de dégager des pistes d'amélioration pour que la réponse en 1^{ère} ligne soit complète. De cette façon, les citoyens sont satisfaits et ne cherchent pas d'autres recours pour être entendus et traités équitablement.

GROUPE DE CODÉVELOPPEMENT :

Depuis 2015, les ombudsmans et secrétaires générales des villes de Montréal, Québec, Laval, Longueuil, Sherbrooke et Gatineau se réunissent sur une base trimestrielle. La formule de codéveloppement professionnel réunit les responsables des Bureaux d'ombudsman pour partager des problématiques, apprendre des expériences et cultiver une connaissance collective pour améliorer les bonnes pratiques dans les villes du Québec.

Quoi de mieux que d'exposer des cas vécus, de partager les problématiques et d'évaluer la façon dont un dossier aurait été traité dans une autre ville. Il y a de nombreux apprentissages qui découlent de ces discussions et qui suscitent des réflexions sur les processus en vigueur au sein des villes représentées.



DÉLÉGATION D'AFRIQUE :

À l'occasion de la visite à la Maison du citoyen d'une délégation de la Côte d'Ivoire, la secrétaire générale a rencontré l'ambassadeur ainsi que les dignitaires qui l'accompagnaient. Le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman a suscité un vif intérêt chez les membres de la délégation.

Ils ont été surpris d'apprendre que les commissaires du Bureau sont des bénévoles qui manifestent un intérêt à améliorer la qualité des services aux citoyens. Le nombre de rencontres et les sujets diversifiés traités par le Bureau ont attiré leur attention. À sa demande, une copie de la constitution du Bureau et des règles de fonctionnement ont été remises à l'Ambassadeur.

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS

ÉTAT DE SITUATION DES RECOMMANDATIONS PRÉSENTÉES À L'ADMINISTRATION :

Numéro de recommandation	Recommandations	Évaluation du Bureau selon la légende
Avis de préoccupation concernant la divulgation en matière d'urbanisme et de développement durable		
2016-1	Le Bureau a analysé le formulaire de consentement qui accompagne l'analyse d'un projet de dérogation mineure. Le consentement demandé contrevenait aux critères définis par l'article 25 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.	2
	Commentaires de la Direction générale : Suite au commentaire du Bureau de l'ombudsman, les services concernés ont vérifié le formulaire. La conclusion est à l'effet que ce formulaire répond aux critères énoncés dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Le formulaire utilisé est donc demeuré essentiellement dans la même forme, et a reçu de légères modifications.	3
Avis de préoccupation concernant la rénovation d'une fondation d'une maison de 1950 dans une zone inondable 20-100 ans		
2016-2	La Ville exige du propriétaire une servitude de renonciation advenant des dommages par inondation (zone 20-100 ans), ce qui l'empêche d'obtenir du financement de l'institution financière.	2
	Commentaires de la Direction générale : Lors de la réception de l'avis de préoccupation, cette demande était déjà en traitement par le SUDD, en collaboration avec le Service des affaires juridiques. L'interprétation de cette servitude a fait l'objet d'une réponse transmise au Bureau de l'ombudsman par courriel en date du 10 mars 2017.	3
Commission d'enquête concernant la conformité du plan de drainage d'un nouveau projet domiciliaire		
2016-3	Le Bureau analyse la validité, l'impact et le respect du plan de drainage en conformité aux règlements municipaux. Les commissaires désirent s'assurer de l'imputabilité de la mise en œuvre selon les plans approuvés.	2
	Commentaires de la Direction générale : La Ville a répondu à l'ensemble des questions posées par le Bureau de l'ombudsman et a fourni les documents demandés, lesquels démontrent qu'un avis d'un expert est au dossier et confirme que les travaux effectués à l'origine du projet sont conformes au plan de drainage déposé pour la réalisation du projet. Le Bureau de l'ombudsman a demandé de nouveaux documents ultérieurement.	2

SUIVIS DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES (2016) :

Numéro de recommandation	Recommandations	Évaluation du Bureau selon la légende
Commission sur la délivrance des permis de construction en zone de mouvement de masse (ZMM) déposé en janvier 2016		
ZMM 2016-1	QUE le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) détermine un porte-parole unique dans les dossiers complexes.	2
	Commentaires de la Direction générale : Le SUDD attribue effectivement une personne-ressource dans les dossiers complexes, qui accompagne également le citoyen dans le processus de sa demande.	3
ZMM 2016-2	QUE le SUDD implante un outil centralisé, tel un journal de bord permettant d'assurer un meilleur suivi du cheminement des demandes.	1
	Commentaires de la Direction générale : Le SUDD suit une procédure précise quant aux permis à être émis en zones à risque de glissement de terrain, soit qu'ils doivent obligatoirement être validés par le responsable ou, en son absence, par le chef des services immobiliers. Cette procédure permet d'assurer un suivi rigoureux.	3
ZMM 2016-3	QUE le SUDD s'entende préalablement sur le choix des experts pour minimiser les frais pour le citoyen et éviter les contradictions.	4
ZMM 2016-4	QUE le SUDD recrute une ressource qui possède l'expertise spécifique en géotechnique.	4
ZMM 2016-5	QU'UN comité multidisciplinaire et multiministériel d'experts soit mis sur pied pour trouver des solutions dans les zones à risques.	2
	Commentaires de la Direction générale : Cette recommandation a fait l'objet d'une réponse détaillée dans le rapport annuel 2015 et est donc réglée.	3
ZMM 2016-6	QUE lors du dépôt d'une nouvelle cartographie, l'information soit diffusée à toutes les parties concernées.	1
	Commentaires de la Direction générale : La Ville réitère ses commentaires émis dans le rapport annuel 2015, soit que 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'information avec des acteurs clés ont été tenues au moment de l'adoption de la nouvelle cartographie et de son cadre normatif. Aucune nouvelle cartographie n'a été déposée à ce jour.	3
ZMM 2016-7	QUE lors d'une modification d'une cartographie, des moyens financiers soient mis à la disposition de la Ville pour appliquer ces nouvelles mesures concernant la stabilisation des sols.	2
	Commentaires de la Direction générale : Nous ne pouvons qu'être d'accord avec cette recommandation, tel que mentionné en 2015. Toutefois, la mise en œuvre de cette recommandation implique également un ou des ministères.	3

SUIVIS DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES :

Numéro de recommandation	Recommandations	Évaluation selon la légende
Commission d'enquête sur la réglementation applicable en zone inondable (ZIR) déposé en février 2015		
ZIR 2015-1	QUE les dix terrains du boulevard Hurtubise (zone 0-20 ans) soient identifiés sur la liste des lots prévus au plan de gestion des plaines inondables.	4
ZIR 2015-2	QUE le SUDD assigne une personne chargée d'accompagner le citoyen dans le processus d'examen de sa demande.	3
ZIR 2015-5	QUE le SUDD instaure une culture de solution qui permet de remettre le citoyen au cœur des processus d'affaires, comme stipulé dans la mission de ce service.	2
	Commentaires de la Direction générale : Le SUDD a fait l'objet d'une réorganisation majeure et implantée en date du 17 octobre 2016, laquelle permettra de répondre à cette recommandation.	3
Rapport sur l'implication du milieu (IMR) déposé en mars 2014		
IMR 2014-1	QUE la Ville engage un débat public pour améliorer la participation citoyenne lors de projets d'infrastructures d'envergure.	2
IMR 2014-2	QUE la Ville s'assure d'intégrer les citoyens et les organismes impliqués dès le début de l'élaboration des projets d'infrastructures et de les tenir informés durant toutes les étapes du processus.	2
IMR 2014-3	QUE la Ville s'assure que les citoyens sont informés des suivis qui résultent de leur contribution et des décisions qui ont été prises.	2
	Commentaires de la Direction générale : Ces trois recommandations ont fait l'objet de commentaires détaillés lors du dépôt du rapport annuel 2015 et démontrent que la Ville a des procédures et outils en place qui répondent à celles-ci.	3

Légende	
1 – Aucun progrès ou progrès minime	3 – Situation corrigée
2 – En traitement ou en analyse	4 – Recommandation non retenue

Commentaires généraux de l'Administration :
<p>La Direction générale reçoit le rapport annuel 2016 du Bureau de l'ombudsman et confirme la collaboration entre le Bureau et les services municipaux. En effet, lorsque le Bureau intervient auprès de l'Administration municipale, celle-ci s'assure que la décision qui a été prise est le résultat de l'application des procédures et des règlements en vigueur et qu'elle est conforme aux niveaux de service identifiés par le Conseil municipal. D'ailleurs, nous nous permettons de souligner que la Ville de Gatineau traite plus de 81 000 requêtes annuellement. Considérant ce volume important de requêtes traitées, les interventions répertoriées au présent rapport doivent être considérées avec cette perspective et avec circonspection.</p> <p>Également, la Direction générale s'assure que les actions posées par les services municipaux demeurent en lien avec la mission première de la Ville, soit l'amélioration constante de la qualité de vie de ses citoyens et de la communauté dans un esprit de gestion responsable de toutes ses ressources et d'épanouissement d'une collectivité viable.</p> <p>D'ailleurs, la firme Raymond Chabot Grand Thornton a présenté un bilan positif du diagnostic organisationnel réalisé en 2012. Cette analyse note que l'administration municipale a évolué favorablement depuis 2013 et il en ressort, entre autres, un haut taux de satisfaction chez les citoyens.</p>

Le Bureau prend bonne note des commentaires de l'Administration et manifeste son intention de poursuivre cette collaboration pour s'assurer que les suivis soient mis en œuvre et que des améliorations soient apportées.



10^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN



Le Bureau de l'ombudsman a été créé grâce à l'initiative de l'ex-maire, monsieur Marc Bureau et du conseil municipal le 19 septembre 2006. La résolution municipale contenait plusieurs balises destinées à encadrer l'organisation du Bureau dont la principale consistait à faire relever cette organisation directement de l'autorité du conseil municipal pour lui assurer son indépendance et son autonomie. 10 ans plus tard, c'est toujours le cas.

Le Bureau est devenu opérationnel le 1^{er} janvier 2007, après avoir procédé à la nomination de son président, de sept commissaires bénévoles et d'un secrétaire général.

La 1^{ère} année du mandat s'est déroulée sous le signe de l'implantation et du développement de son fonctionnement.

Ses méthodes souples et diversifiées, son écoute active auprès des citoyens sous l'inspiration du président, monsieur Légère, a permis que le Bureau de l'ombudsman devienne un instrument pour réaliser sa mission de services à la population. La vision préconisée par ses bâtisseurs a fait en sorte que le Bureau devienne un agent de changement positif pour améliorer la qualité de vie collective gatinoise.

PRINCIPAUX BÂTISSEURS :

Monsieur Michel Légère, qui a été maire de l'ex-ville de Hull de 1981 à 1991, a été le 1^{er} président du Bureau pendant plus de cinq ans.

Monsieur André Guay a pris la relève et assume la présidence du Bureau depuis six ans. Son mandat se terminera en décembre 2017. Auparavant, il a agi à titre de commissaire du Bureau pendant 4 ans.

Monsieur Jacques Dionne, 1^{er} secrétaire général, a été en poste durant huit ans jusqu'en 2013. Sa compétence a été significative pour le Bureau puisqu'il possédait une connaissance du domaine municipal. Il a travaillé à des postes stratégiques pendant plus de 27 ans.

LISTE DES COMMISSAIRES BÉNÉVOLES DEPUIS SA CRÉATION :

Voici le nom des 20 commissaires qui ont collaboré au cours de ces 10 années : Mihaela Andronescu, Denis Carrier, Judith Daoust, Suzanne De Sève, Ann Dufour, Francine Dupont, Christian Fournier, Richard Grosleau, André Guay, Serge Jetté, Huguette Jutras; Gilbert Langelier; Luc Lanthier, Gisèle C. Levesque, Serge Marleau; Denis Martin; Ginette Mercier, Julie Pelletier, Nycole Turmel et Michel A. Vézina.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

ÉVÉNEMENT POUR SOULIGNER LE 10^E ANNIVERSAIRE :

Le 18 mai 2017, monsieur André Guay, ainsi que l'équipe actuelle des commissaires, auront le plaisir de souligner le 10^e anniversaire de la création du Bureau de l'ombudsman, lors d'un événement spécial à la Galerie Montcalm de la Maison du citoyen.

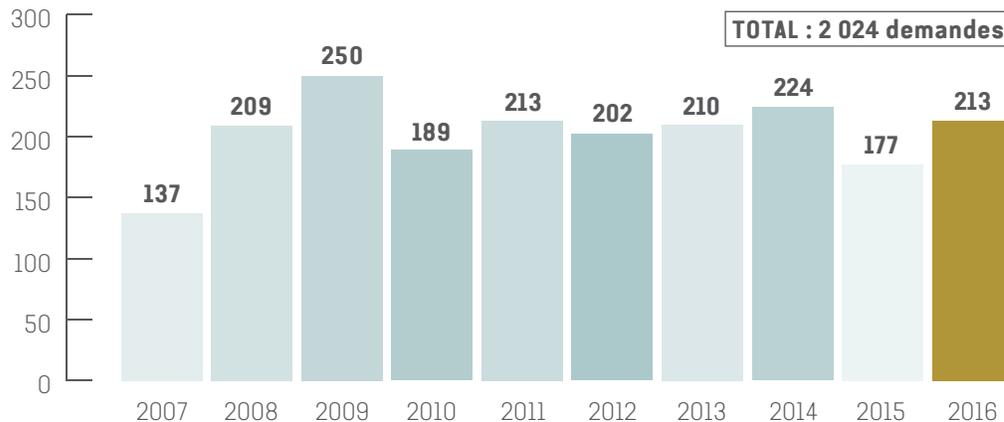
Le Maire de la Ville de Gatineau, monsieur Maxime Pedneaud Jobin, les conseillères et conseillers de la Ville ainsi que tous les commissaires qui ont contribué à l'avancement du Bureau, sont invités à y participer.

Depuis la création du Bureau, le travail des commissaires a permis de faire la lumière sur des décisions administratives, d'assurer l'équité dans le traitement des demandes des citoyens et de corriger des problèmes systémiques susceptibles de causer préjudice à d'autres citoyens si une situation perdurait.

D'autres défis attendent les commissaires du Bureau, visant principalement l'accompagnement des citoyens à travers les changements organisationnels inhérents à la croissance de la Ville de Gatineau. Cela pourrait être accentué par l'ajout de nouveaux pouvoirs dévolus aux municipalités dans le cadre de la *Loi 122*. La qualité de l'information, la transparence des actions de l'Administration, la clarté des communications et la souplesse dans l'application des décisions devront guider les interventions futures pour le bénéfice des citoyens.

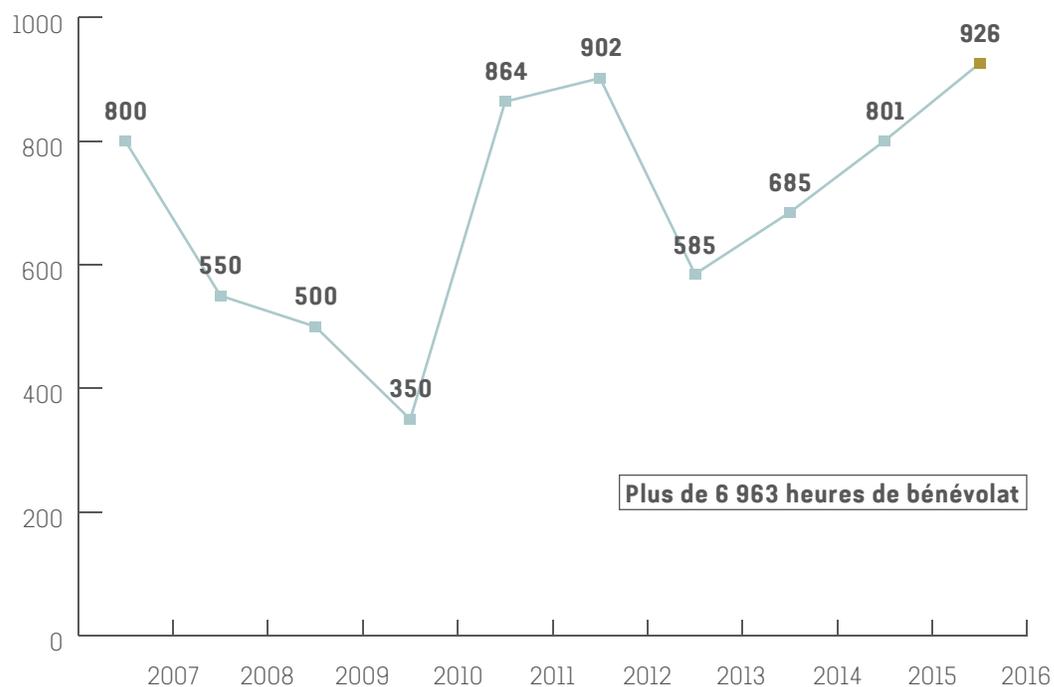
9) NOMBRE DE DEMANDES – 2007 À 2016

2 024 demandes ont été traitées depuis 2007, soit une moyenne annuelle de 202.



10) CUMULATIF – HEURES DE BÉNÉVOLAT DES COMMISSAIRES – 2007 À 2016

Plus de 6 963 heures de bénévolat des commissaires ont été réalisées, soit une moyenne de 696 heures par année depuis l'existence du Bureau de l'ombudsman.



CONCLUSION

À l'occasion de l'étude en commission parlementaire du projet de *Loi 122*, il faut souligner le mémoire déposé à l'Assemblée nationale par le maire de la Ville de Gatineau le 21 février 2017. Ce projet de loi vise à faire reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs. Nous attirons votre attention à l'extrait de texte paru à la page 6 :

*« Les Villes ne sont donc plus de simples appareils administratifs dont la responsabilité est d'entretenir les routes, de ramasser les déchets ou encore de déneiger les rues. **Elles sont désormais de véritables gouvernements de proximité avec une vie démocratique locale saine qui évolue sous la loupe d'institutions comme le vérificateur général, l'ombudsman ou encore les médias.** »*

La position de la Ville de Gatineau reconnaît, comme instrument démocratique, la présence d'institutions comme un Bureau de l'ombudsman pour agir comme mécanisme pour améliorer l'efficacité des services pour les citoyens de la Ville.

Les actions du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau sont fondées sur sa reconnaissance à titre d'institution démocratique pour faciliter les relations entre les citoyens et l'Administration.

De plus, le Bureau s'inspire des valeurs qui placent au 1^{er} rang le respect des droits des citoyens, soit l'impartialité, l'équité, l'intégrité et la transparence qui guident ses actions.

Pour obtenir des résultats concrets aux efforts déployés, le Bureau compte sur l'Administration pour prendre les dispositions nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion et la coordination entre les services municipaux. Les recommandations et les avis de préoccupation transmis à la Direction générale sont des pistes d'amélioration pour accroître la prestation de services

Nous tenons à souligner que l'approche du Bureau consiste à porter un regard nouveau sur une problématique dont le citoyen est au cœur de son implication. Ce mécanisme de coopération et de collaboration est aux bénéfiques de toutes les parties. Nous tenons à remercier chacun des intervenants avec qui nous échangeons quotidiennement, de même que le personnel de l'Administration pour leur contribution.

Ainsi, le Bureau continuera à faire partie de la solution pour répondre aux demandes et aux attentes des citoyens de Gatineau.



Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

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