BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

Le Bureau de l'ombudsman

Une institution en évolution

RAPPORT ANNUEL
2018

Le 14 mai 2019

Conseil de la Ville de Gatineau
Hôtel de Ville de Gatineau
25, rue Laurier
Gatineau (Québec) J8X 4C8

OBJET : Rapport annuel 2018

Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le privilège de déposer, et de présenter aux membres du conseil municipal, le rapport annuel 2018 du Bureau de l'ombudsman, conformément à l'article 37 de la CM-2006-802.

Considérant que l'année 2018 a été marquée, entre autres, par l'adoption de la résolution CM 2017-834 visant à mettre en place un comité de travail pour la révision de la structure du Bureau, j'ai retenu pour thème : « Le Bureau de l'ombudsman : une institution en évolution ».

Il m'importe de préciser que ce rapport présente « l'ensemble » des données statistiques colligées pour cette période. J'estime toutefois avoir seulement la légitimité de présenter et de commenter les conclusions et recommandations résultant de l'examen des plaintes reçues au cours de mon mandat.

Recevez, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,
l'expression de mes sentiments distingués.

Maryline Caron
Ombudsman intérimaire

Table des matières

2 LETTRE ADRESSÉE AUX MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL

4 MESSAGE DE L'OMBUDSMAN INTÉRIMAIRE

6 UN ENGAGEMENT

8 MANDAT ET CHAMP DE COMPÉTENCE

9 BILAN DES ACTIVITÉS

10 FAITS SAILLANTS

12 RAPPORT STATISTIQUE

19 INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

22 LES RECOMMANDATIONS

24 TABLEAU DES RECOMMANDATIONS

30 CONCLUSION

31 MOT DE LA FIN

32 ANNEXE 1

37 ANNEXE 2

38 ANNEXE 3

Message de *l'Ombudsman intérimaire*

Le Bureau de l'ombudsman : une institution en évolution

D'entrée de jeu, je tiens à mentionner que j'ai été nommée Ombudsman intérimaire, par résolution du conseil (CM-2018-448), le 19 juin 2018. Par la suite, mon mandat a été prolongé jusqu'au 28 juin 2019 (CM-2018-1058).

Permettez-mois d'ailleurs de profiter de l'occasion pour adresser mes remerciements aux membres du conseil pour la confiance accordée ainsi qu'à l'administration municipale pour la qualité des collaborations offertes dans l'exercice de mes fonctions.

De plus, il m'importe de souligner que l'indépendance de l'Ombudsman est étroitement liée à « l'autonomie » dans la reddition de comptes auprès du conseil. Le respect de la notion « d'indépendance » constitue l'assise de la « crédibilité » de l'institution que représente un Bureau de l'ombudsman. Le rapport annuel 2018 représente la concrétisation de ces principes éthiques.

En conséquence, motivées par des valeurs de respect et de transparence, les données statistiques 2017 et celles du 1er janvier au 26 juin 2018 sont intégrées au présent rapport. Ces données sont le résultat de l'examen des plaintes par l'équipe précédente du Bureau de l'ombudsman. Ainsi, au nom de la population de la Ville de Gatineau, je tiens à remercier le président, M. André Guay, la vice-présidente, Mme Ginette Mercier, la secrétaire générale, Mme Hélène Chagnon, ainsi que les commissaires bénévoles, Mmes Mihaela Andronescu, France Dupont et Gisèle C. Lévesque ainsi que MM. Christian Fournier, Richard Grosleau et Luc Lanthier, pour leur engagement et contribution envers les personnes qui ont requis leurs services.

Un bureau, *une équipe!*

De sincères remerciements vont à Mme Guylaine Grégoire, secrétaire de direction pour le maintien des activités du Bureau de l'ombudsman pour la période d'avril à juin ainsi que pour sa libéralité dans le partage de ses connaissances à mon arrivée en fonction. Rigueur, professionnalisme et loyauté sont des qualités que j'ai pu apprécier jusqu'en septembre.

Je tiens à témoigner mon appréciation envers la contribution et la collaboration actuelle de Mme Chantal Lemieux, secrétaire II. Polyvalence, curiosité intellectuelle et fiabilité sont quelques qualités qui la caractérisent.

De plus, je dois également souligner le soutien indispensable offert par Mme Anick Cousineau, secrétaire de direction, pendant les vacances de Mme Grégoire, peu de temps après mon entrée en fonction.

Un engagement

© 2011 Forum canadien des ombudsmans

Dans l'exercice de son rôle, l'Ombudsman doit promouvoir et respecter les valeurs de justice, d'équité, de respect, d'empathie, d'honnêteté, de rigueur et de transparence.

L'Ombudsman doit respecter les standards les plus élevés en matière d'indépendance, d'impartialité, d'équité, de confidentialité et de crédibilité.

Indépendance

L'Ombudsman doit être clairement et visiblement indépendant de l'institution, de l'organisation ou de l'administration gouvernementale à l'égard de laquelle il a le mandat de recevoir des plaintes, quant à son rôle, son administration et sa prise de décision.

L'Ombudsman ne doit occuper que ce seul rôle au sein de l'institution, l'organisation ou l'administration gouvernementale et il ne doit y détenir aucun rôle décisionnel. Les renseignements relatifs au mandat de l'Ombudsman, à son financement, à son mode de nomination et à ses obligations de faire rapport doivent être accessibles au public.

Impartialité

L'Ombudsman analyse tous les renseignements de manière objective, sans préjugé. Il reste impartial et sans parti pris à l'égard des faits et des perceptions, et intervient pour identifier et régler des situations d'injustice ou d'iniquité.

Un Ombudsman doit éviter de participer à des activités susceptibles d'entraîner un risque de conflit d'intérêts. Si un conflit d'intérêts réel ou apparent survient, l'Ombudsman doit immédiatement le déclarer et ne pas intervenir, de quelque façon que ce soit, à l'égard de cette situation ou de ce dossier.

Justice et équité

L'Ombudsman doit agir conformément aux principes d'équité et de justice naturelle. Pour l'Ombudsman, l'équité s'apprécie en regard des processus, des relations interpersonnelles et des résultats.

Pour résoudre un conflit, l'Ombudsman adopte une approche adaptée aux circonstances du dossier, en tenant compte, selon le cas, des lois et règlements pertinents et/ou des principes généraux de bonne administration et des bonnes pratiques reconnues et/ou des normes professionnelles et de tout code de conduite applicable.

Confidentialité

L'Ombudsman doit protéger la confidentialité de l'ensemble des communications, documents et autres renseignements confidentiels recueillis dans le cadre de ses interventions, le tout sous réserve des besoins liés à son enquête/intervention et des exigences de la loi. L'étendue et les limites de son devoir de confidentialité doivent être clairement expliquées.

L'Ombudsman doit prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger cette confidentialité. Il doit vigoureusement résister à toute tentative visant à en forcer la divulgation, dans le cadre de toute enquête ou audition, judiciaire ou administrative.

Crédibilité

L'Ombudsman doit agir de bonne foi. Son comportement et son mode de fonctionnement doivent être de nature à renforcer l'intégrité et l'efficacité de ses interventions.

Il doit adopter un comportement susceptible d'être reconnu et respecté par ses pairs, y compris les membres du Forum canadien des ombudsmans, ainsi que par les personnes qui utilisent ou pourraient utiliser ses services.

L'Ombudsman fait rapport de ses activités et de ses démarches en résolution des conflits, selon les modes qu'il juge appropriés dans les circonstances et de manière à promouvoir la transparence et l'imputabilité.

En tant qu'Ombudsman intérimaire, je m'engage à respecter l'Énoncé des principes éthiques du Forum canadien des ombudsmans adopté en juin 2014.

Maryline Caron,
août 2018

Mandat et *champ de compétence*

Le mandat principal de l'Ombudsman intérimaire est de maintenir une continuité des services aux citoyens de la Ville de Gatineau durant le processus de révision de la structure du Bureau de l'ombudsman.

En résumé, le champ de compétence est déterminé par le règlement constitutif CM-2006-802[1] qui stipule, entre autres, que le Bureau de l'ombudsman :

- Intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne (art.17);
- Peut refuser d'intervenir ou d'enquêter ou interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi. Il doit faire part de sa décision motivée par écrit (art 21).

Le Bureau de l'ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur :

- Les décisions sur conseil, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission municipale; de toute personne dans le cadre de relations de travail; d'un agent de la paix; d'un organisme mandataire ou supra municipal (art.19);
- Sur un différend entre citoyens; sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles (art.20);
- Une situation qui s'est écoulée plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance du préjudice subi (art.22);
- Une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner la situation (art.25).

[1] Annexe 1 : Bureau de l'ombudsman-constitution-champs d'intervention et fonctionnement (CM-2006-802)

Bilan *des activités*

À la suite du diagnostic organisationnel, réalisé à partir de la consultation de documents internes, de rapports et d'informations recueillies au sein de l'administration municipale, deux lignes directrices se dégagent pour teinter les interventions du Bureau. Toutes les activités et actions s'orientent sur ces deux lignes :

1. L'indépendance et la crédibilité du Bureau de l'ombudsman;
2. Une approche visant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

Aussi, les activités se divisent en trois (3) catégories présentées dans le tableau suivant :

Catégories	Activités/Actions
1 Le fonctionnement avec l'administration municipale (formaliser les mécanismes de communication)	1.1 Rencontres d'échange sur les attentes et sur la vision du rôle d'Ombudsman 1.2 Rencontres statutaires avec la Direction générale 1.3 La direction concernée est systématiquement informée de la réception d'une demande d'intervention et peut déléguer une personne pour collaborer à l'examen de la plainte 1.4 La direction concernée est informée des conclusions motivées et des recommandations 1.5 La direction d'un centre de services est informée d'une demande non recevable lorsqu'un citoyen lui est référé
2 La révision des processus administratifs internes	2.1 Règle générale, les niveaux de services établis par l'administration sont respectés, toutefois des exceptions peuvent s'appliquer. La Direction générale est alors informée 2.2 L'obligation d'avoir épuisé les recours judiciaires normaux n'est pas appliquée 2.3 Lors d'une situation impliquant l'attitude ou le comportement d'un employé, la direction concernée et la direction des ressources humaines sont avisées. Le Bureau n'enquête pas, mais informe le citoyen que les instances concernées ont été saisies de la situation et assureront les suivis appropriés. La confidentialité du dossier de l'employé est préservée 2.4 Le citoyen est avisé des critères de non-recevabilité et un service d'information et de référence est offert 2.5 La systématisation de la correspondance au citoyen inclut un accusé de réception précisant l'étude de recevabilité et l'envoi d'une lettre de conclusion après une intervention ou une enquête 2.6 Un changement est opéré en cours de mandat concernant la comptabilisation des demandes d'information
3 Activités professionnelles	3.1 Rencontre du groupe de codéveloppement des ombudsmans et des secrétaires générales de Montréal, Québec, Laval, Sherbrooke, Longueuil, et Saguenay 3.2 Participation au 20e colloque de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec, y compris à la présentation de Mme Sarah-Jane Turcot L.L.M., psychosociologue et médiatrice accréditée : « Communiquer avec un interlocuteur difficile » 3.3 Formation sur « Les nouveautés jurisprudentielles pour tous », offerte par la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ) 3.4 Inscription au Congrès 2019 du Forum canadien des ombudsmans

Faits *saillants*

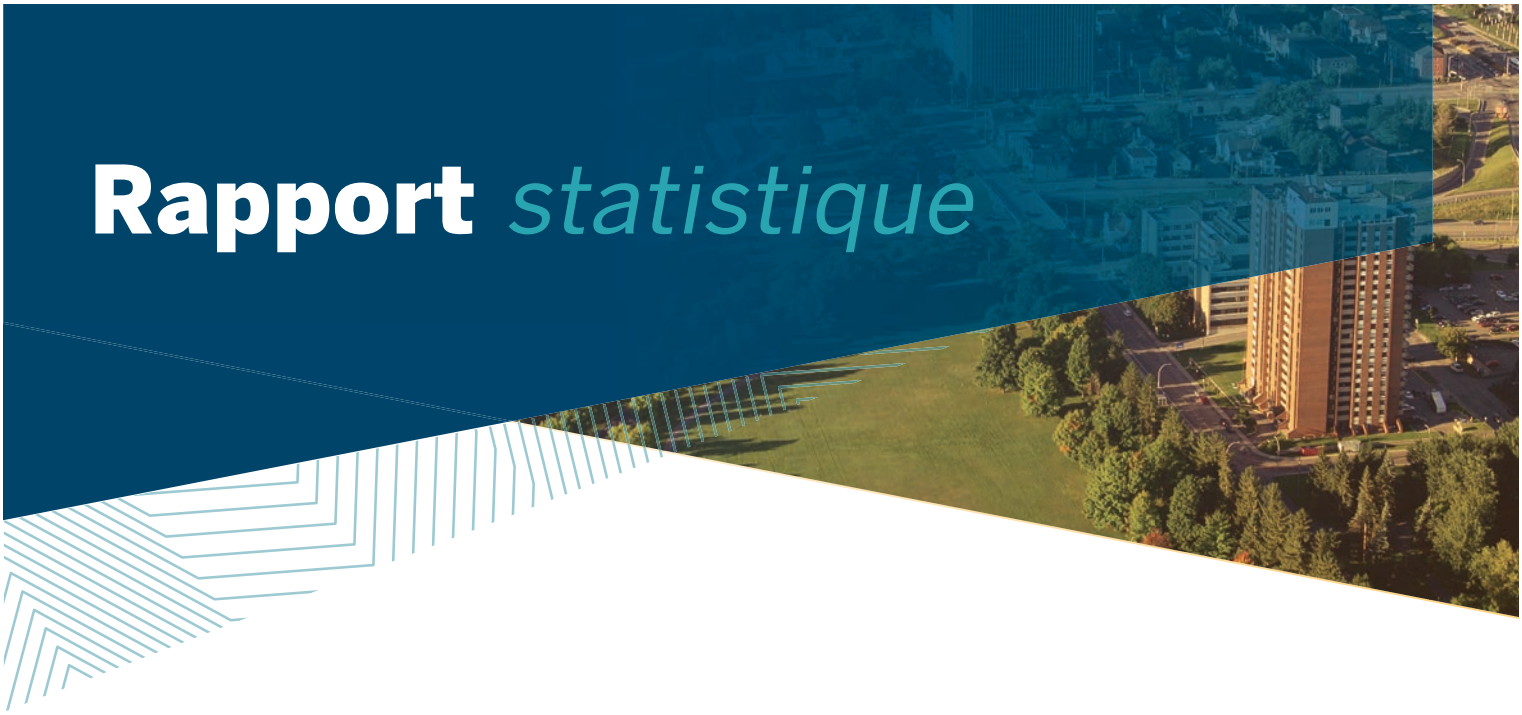
Sur un total de 159 dossiers reçus en 2018, au cours de la période comprise entre le 26 juin et le 31 décembre 2018 :

- **82** ont été traités par l'Ombudsman intérimaire, y compris les dossiers actifs du mois de juin et deux réouvertures de dossiers;
- **38** des **82** dossiers **(46,3 %)** nécessité une intervention auprès de l'administration municipale;
- Après analyse, **21** des **38** dossiers de plaintes se sont révélés fondés **(55,2 %)**;
- **3** demandes d'interventions ont été interrompues, en cours d'examen, étant donnée une prise en charge adéquate de l'administration à la demande du citoyen;
- **10** recommandations ont été adressées à la Direction générale;
- **4** dossiers ouverts en 2018 sont encore actifs et le délai de traitement dépasse les **120** jours pour **2** dossiers;
- **4** dossiers ont été interrompus en cours d'examen.

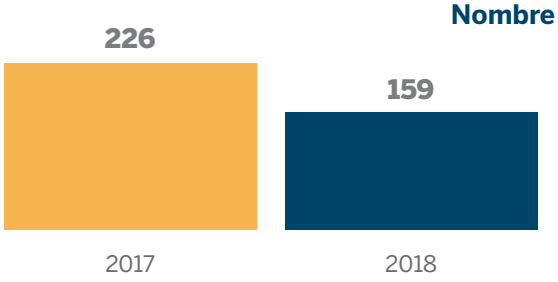
Motifs pour justifier
les demandes d'intervention non recevables

Numéro d'article (Résolution CM-2006-802)		**Nombre de dossiers**
Art. 19	« Le Bureau de l'ombudsman ne peut enquêter sur les décisions : » Du conseil, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission municipale; » De toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention; » D'un agent de la paix; » D'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal. »	2
Art. 20	« Le Bureau de l'ombudsman ne peut non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles. »	4
Art 21	« Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable. »	2
Art. 25	« Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner la situation. »	17
Autres motifs		
Dirigé vers des ressources externes		15
Demande d'information (orientation de la demande)		4

Rapport *statistique*

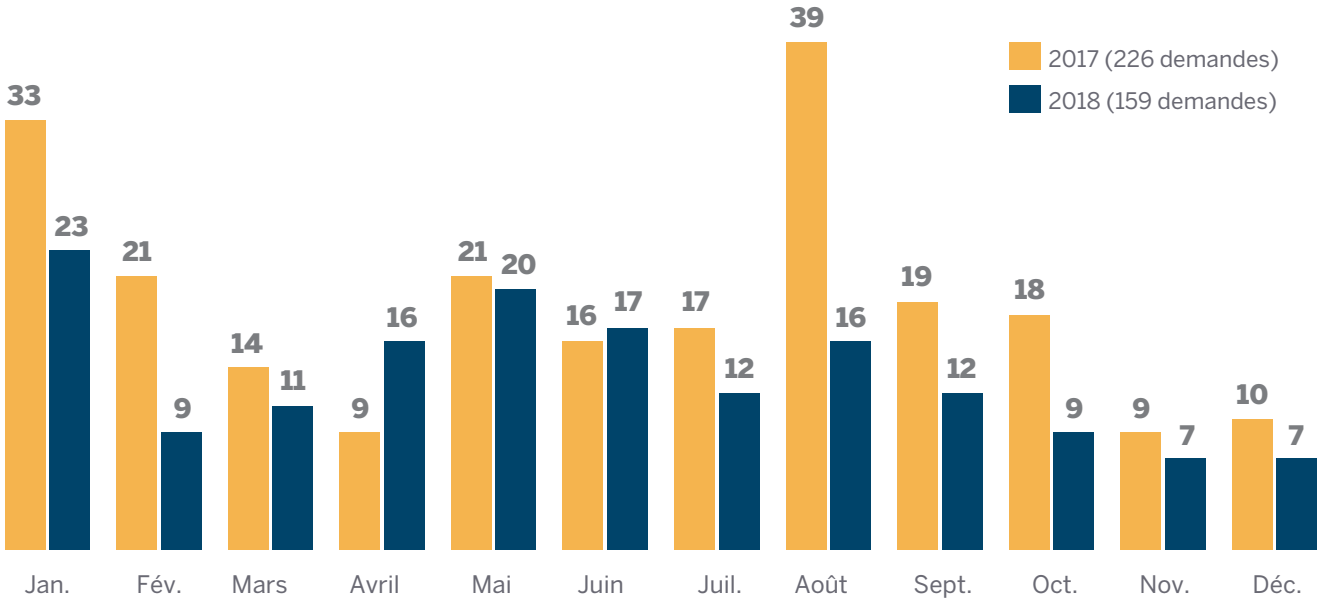


Nombre de demandes – 2017-2018



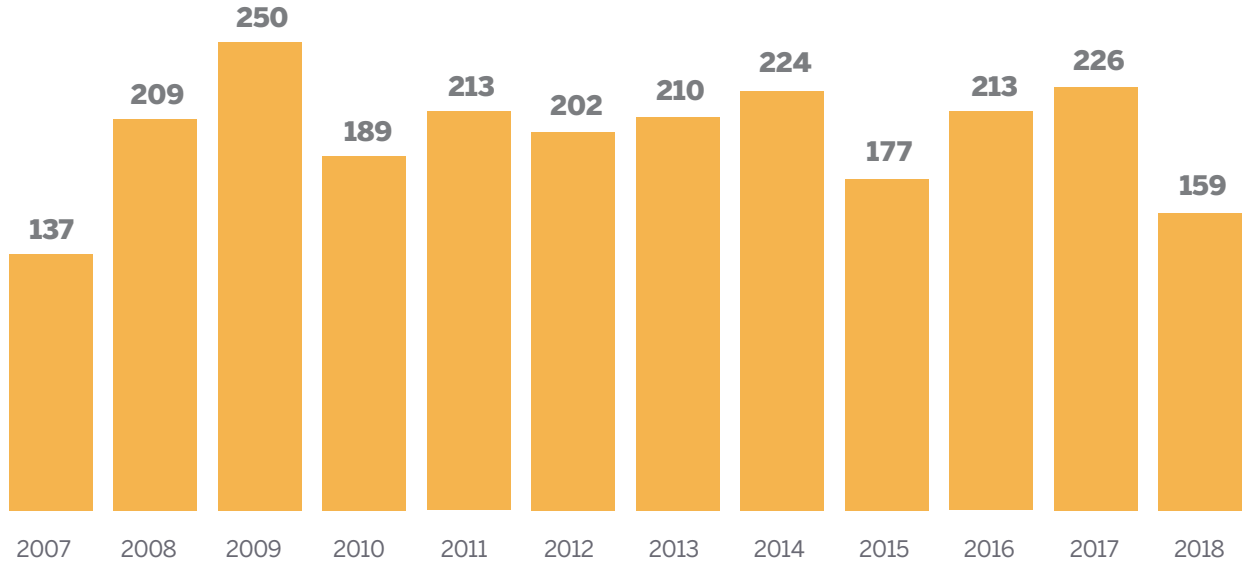
La moyenne mensuelle des demandes d'intervention représente une diminution de 29,3 % en 2018 comparativement à 2017.

Nombre de demandes par mois – 2017-2018



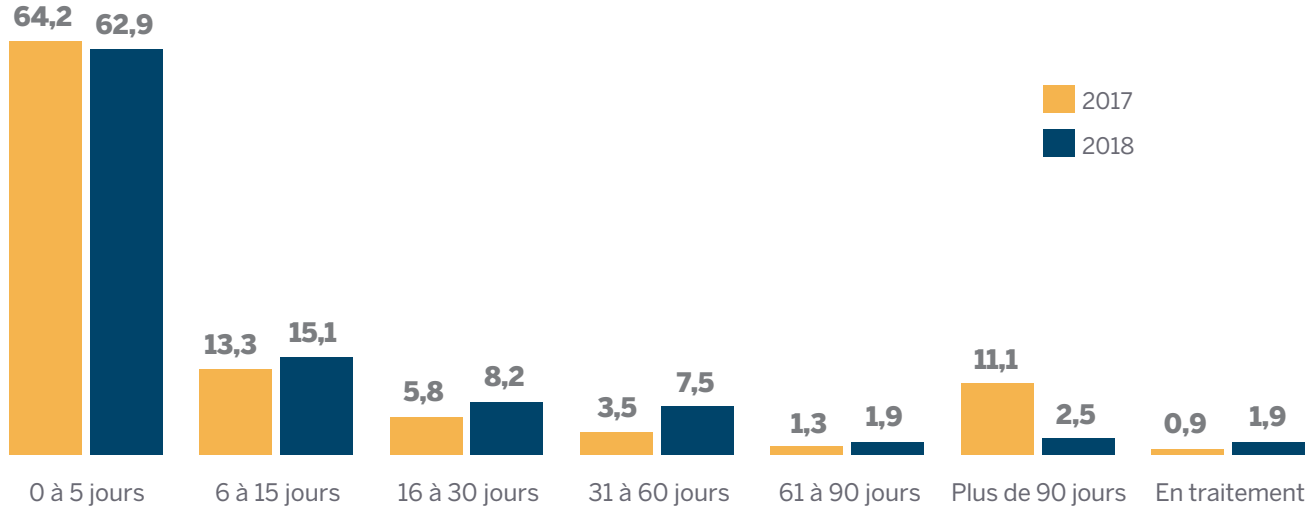
La moyenne mensuelle du nombre de demandes d'intervention en 2017 et 2018 se situe respectivement à 19 et à 13 (nombre de demande par mois).

Nombre de demandes – 2007 à 2018



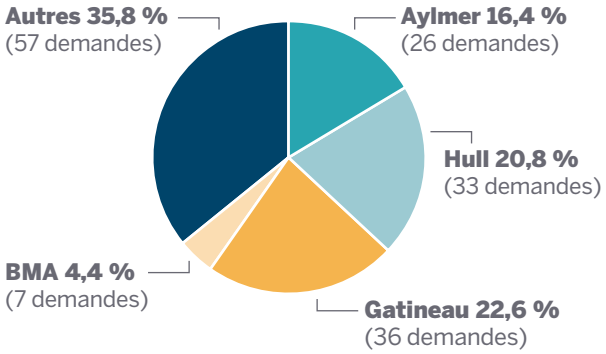
À l'exception de l'année de création du Bureau de l'ombudsman en 2007, c'est en 2018 qu'on observe le nombre le moins élevé de dossiers, avec un total de 159 demandes d'intervention. Divers facteurs peuvent expliquer cette diminution, comme l'absence de secrétaire générale, la dissolution du Bureau de l'ombudsman, la couverture médiatique et le changement dans la façon de comptabiliser les demandes d'information instauré à partir du mois de juin 2018.

Délai de traitement des demandes (en %) – 2017-2018



Notons que 86,2 % des dossiers ont été traités à l'intérieur d'une période de 30 jours ouvrables. Les dossiers plus complexes impliquent un délai de traitement supérieur à 30 jours et représentent 11,9 % des demandes d'intervention. À noter que seulement 1,9 % des dossiers n'ont pu être finalisés avant le 31 décembre 2018. Le délai de traitement peut aussi être influencé par la complexité du dossier, la disponibilité des gestionnaires, la recherche documentaire et les demandes d'avis juridiques.

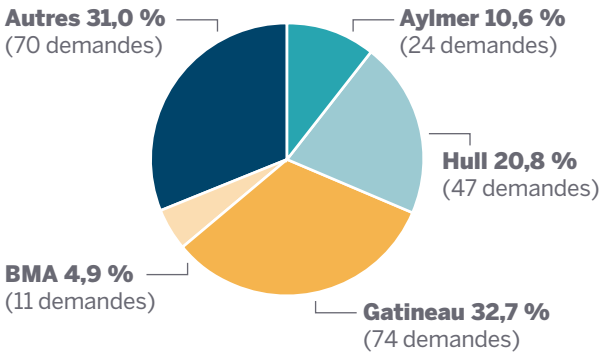
Nombre de demandes par secteurs – 2018



En ce qui concerne les demandes d'intervention, les données comparatives pour 2017 et 2018 démontrent une augmentation de 5,9 % pour le secteur d'Aylmer et une diminution de 10,1 % pour le secteur de Gatineau, même si ce dernier comprend davantage de districts électoraux. Les autres secteurs demeurent relativement stables. Dans le secteur « Autres », on constate qu'il y a eu 70 demandes en 2017 et 57 demandes en 2018. Cette diminution peut s'expliquer, en partie, par un changement dans l'enregistrement des demandes d'information lors de la révision des processus par l'Ombudsman intérimaire.

2018					
Par district électoral	**Nbre**	**Par secteur**		**%**	
01 – Aylmer	13			8,2 %	
02 – Lucerne	4	26	AYLMER	2,5 %	16,4 %
03 – Deschênes	9			5,7 %	
04 – Plateau	7			4,4 %	
05 – Manoir-des-Trembles / Val-Tétreau	5			3,1 %	
06 – Orée-du-Parc	7	33	HULL	4,4 %	20,8 %
07 – Parc-de-la-Montagne / Saint-Raymond	5			3,1 %	
08 – Hull / Wright	9			5,7 %	
09 – Limbour	3			1,9 %	
10 – Touraine	4			2,5 %	
11 – Pointe-Gatineau	6			3,8 %	
12 – Carrefour-de-l'Hôpital	2	36	GATINEAU	1,3 %	22,6 %
13 – Versant	5			3,1 %	
14 – Bellevue	6			3,8 %	
15 – Lac-Beauchamp	4			2,5 %	
16 – Rivière-Blanche	6			3,8 %	
17 – Masson-Angers	4	7	BMA	2,5 %	4,4 %
18 – Buckingham	3			1,9 %	
*Autres secteurs	57	57		35,8 %	35,8 %
Total	**159**	**159**		**100,0 %**	**100,0 %**

Nombre de demandes par secteurs – 2017



2017					
Par district électoral	**Nbre**	**Par secteur**		**%**	
01 – Aylmer	9			4,0 %	
02 – Lucerne	5	24	AYLMER	2,2 %	10,6 %
03 – Deschênes	10			4,4 %	
04 – Plateau	14			6,2 %	
05 – Manoir-des-Trembles / Val-Tétreau	4			1,8 %	
06 – Orée-du-Parc	7	47	HULL	3,1 %	20,8 %
07 – Parc-de-la-Montagne / Saint-Raymond	12			5,3 %	
08 – Hull / Wright	10			4,4 %	
09 – Limbour	4			1,8 %	
10 – Touraine	14			6,2 %	
11 – Pointe-Gatineau	5			2,2 %	
12 – Carrefour-de-l'Hôpital	2	74	GATINEAU	0,9 %	32,7 %
13 – Versant	3			1,3 %	
14 – Bellevue	6			2,7 %	
15 – Lac-Beauchamp	12			5,3 %	
16 – Rivière-Blanche	28			12,4 %	
17 – Masson-Angers	5	11	BMA	2,2 %	4,9 %
18 – Buckingham	6			2,7 %	
*Autres secteurs	70	70		31,0 %	31,0 %
Total	**226**	**226**		**100,0 %**	**100,0 %**

* « Autres secteurs » inclut les demandes anonymes pour lesquelles la personne n'a pas fourni son nom et son lieu de résidence. Certaines de ces demandes proviennent du territoire du Pontiac, des municipalités de Joliette et de Laval ainsi que des provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique (demandes remplies par des visiteurs ayant rencontré des problèmes liés aux services municipaux de la Ville de Gatineau).

Certains indicateurs, comme le numéro de téléphone ou le service visé, permettent de déduire qu'un certain nombre de demandes proviennent de citoyens de la Ville de Gatineau. Précisons que les demandes anonymes sont considérées comme non recevables et qu'un service d'information et de référence a pu être offert.

Répartition des demandes par catégorie (services visés)

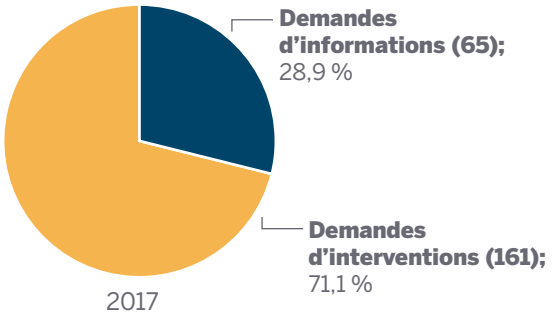
Par catégories	2017	2018
ACL – Bibliothèque	0	0
ACL – Service arts, culture et lettres	0	0
Affaires juridiques – Réclamations	5	7
BOG – Divers ombudsman – Infos	0	7
Demandes d'information et dirigé vers ress. externes	65	33
Dirigé vers 311	5	8
Dirigé vers Cour municipale	6	3
Dirigé vers Directions et Centres de services	4	4
Dirigé vers élus, direction générale ou vérificateur général	8	2
Environnement – Arrosage	0	0
Environnement – Gestion des matières résiduelles	1	7
Environnement – Nuisances	5	6
Environnement / SUDD – Arbres	5	1
Environnement – Politique environ.	0	2
Évaluation	4	6
Finances – Taxation et appels d'offres	6	3
Greffe – Accès à l'information	0	0
Greffe – Élections	4	0
Infrastructures	4	6
Loisirs – Services / accessibilité	1	4
Police – Accès à l'information	0	0
Police – Contravention, fausses alarmes	4	4
Police – Déontologie	8	6
Police – Stationnement/contrôle animalier	5	12
Rejeté initialement	0	1
Ressources humaines	3	3
Sécurité incendie	4	3
SUDD – Permis	3	3
SUDD – Règlementation	43	6
SUDD – Salubrité et nuisances-bruit	6	6
SUDD – Inspection	0	1
TP – Aqueduc, égout, drainage de surface	5	4
TP – Voirie – Chaussée, trottoirs, dénivellation, profilage	7	4
TP – Voirie – Déneigement	9	2
TP – Entretien des édifices – Éclairage	0	1
TP – Voirie – Nids-de-poule	4	2
TP – Parcs, espaces verts et arénas	2	2
Total	**226**	**159**

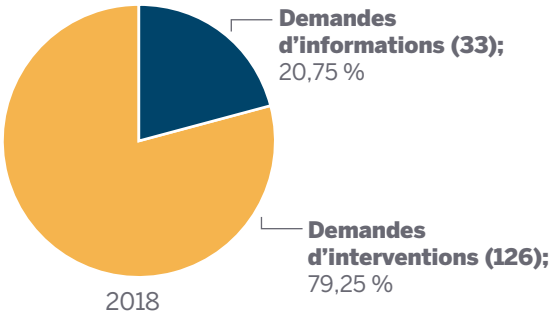
Services les plus visés

En 2018, les services qui ont été les plus visés par les demandes d'intervention sont :

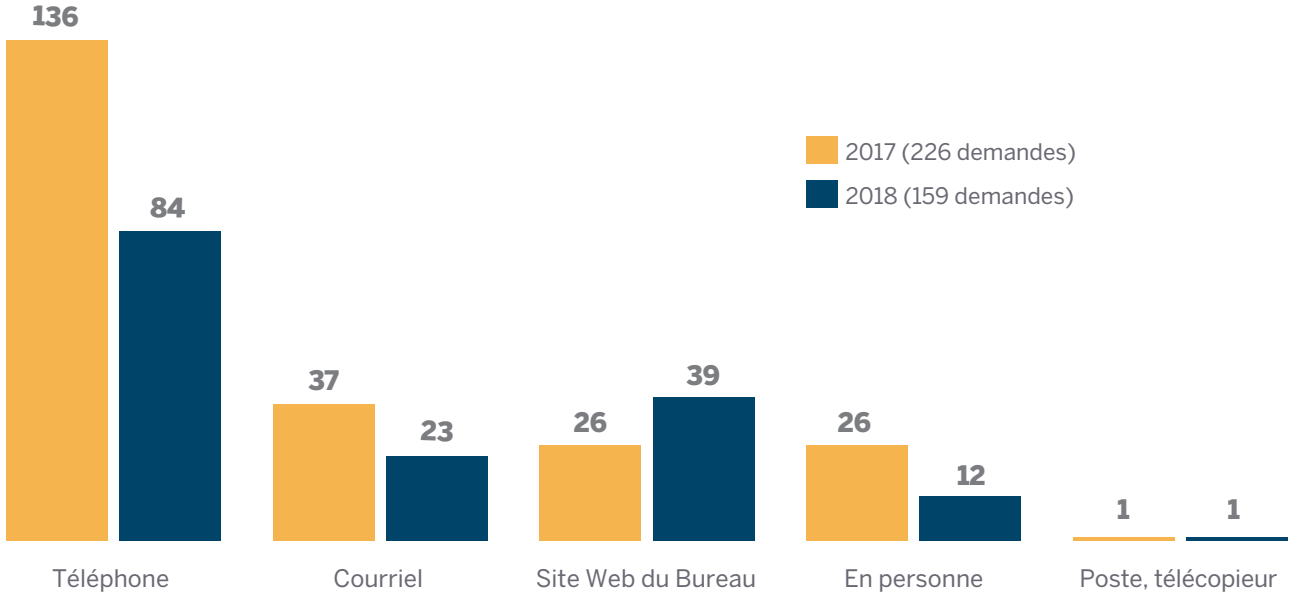
1. Le Service de l'environnement, avec un total de 16 demandes, dont 7 dossiers concernant la gestion des matières résiduelles comparativement à un seul dossier en 2017;
2. Le Service de police, avec un total de 22 demandes, dont 12 dossiers concernant la Section du stationnement, brigade scolaire adulte et contrôle animalier et 6 dossiers concernant la déontologie policière;
3. Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD), avec un total de 16 demandes, dont 6 dossiers concernant la réglementation et 6 dossiers concernant la salubrité et des nuisances. Par rapport à 2017, il y a eu 37 demandes de moins visant la réglementation en 2018;
4. Le Service des travaux publics, avec un total de 15 demandes, dont 8 dossiers concernant la Division voirie et 4 dossiers concernant la Divion aqueducs, égouts et drainage de surface (AEDS).

Répartition des demandes – 2017 et 2018



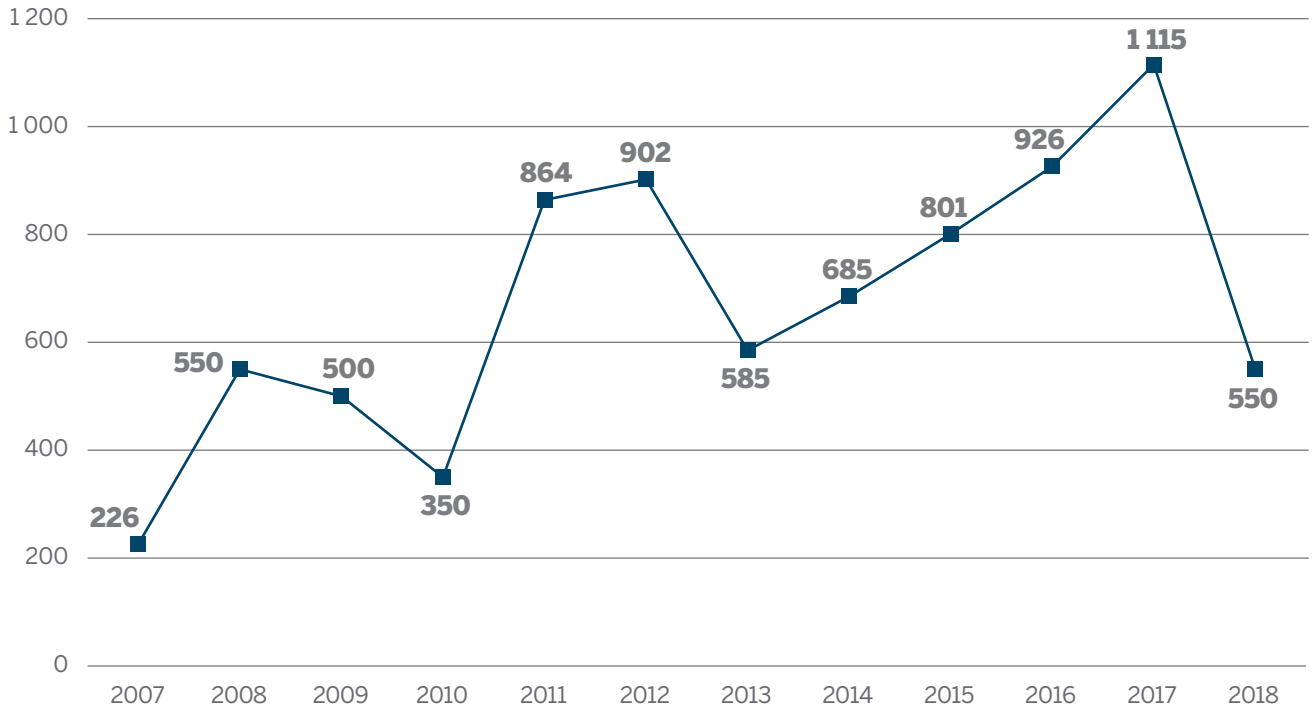


Mode de réception des demandes – 2017 à 2018



Le téléphone demeure le moyen privilégié par les citoyens pour déposer une demande d'information et d'intervention. On observe toutefois une augmentation de l'utilisation du site Web en 2018 par rapport à l'année précédente. Les demandes en personne ont diminué de 46 %. Cette baisse s'explique par le déménagement du Bureau de l'ombudsman au centre de services d'Aylmer en juin 2018. De manière à limiter les difficultés liées à l'accessibilité géographique pour les citoyens des autres secteurs de la Ville de Gatineau, un rendez-vous peut être planifié (sur demande) dans un endroit convenant au citoyen. Il a été convenu avec l'administration municipale que des locaux seraient disponibles dans les différents centres de services pour des rencontres avec les citoyens. Pour la période comprise entre le 26 juin et le 31 décembre 2018, l'Ombudsman intérimaire a tenu cinq rencontres à l'extérieur du Bureau pour répondre aux demandes des citoyens. C'est pourquoi il apparaît raisonnable de déduire que la plus grande répercussion de la relocalisation du Bureau de l'Ombudsman est celle de la visibilité.

Cumulatif – Heures de bénévolat des commissaires – de 2007 à 2018



En 2018, 550 heures de bénévolat ont été effectuées, alors que la moyenne annuelle se situait à 734 heures pour les 12 dernières années. La diminution du nombre d'heures de bénévolat en 2018 s'explique par la démission du président et des commissaires en date du 24 avril 2018.

L'Ombudsman n'est, ni l'avocat du plaignant, ni le procureur de l'administration.

L'Ombudsman au Québec,
Jean-Claude Paquet, 2014

Interventions et recommandations *de l'Ombudsman*

Les interventions et les recommandations sont le résultat des actions du Bureau de l'ombudsman ayant les plus grandes incidences sur les citoyens et l'administration municipale :

Les interventions

De manière générale, les citoyens s'adressent au Bureau de l'ombudsman lorsqu'ils :

- Se croient lésés par une décision de l'administration;
- Sont insatisfaits vis-à-vis un ou plusieurs services municipaux;
- Considèrent que le temps pour obtenir une réponse ou régler une situation problématique n'est pas raisonnable.

Toute demande d'intervention fait l'objet d'une étude de recevabilité et le citoyen en est informé. Lorsque la recevabilité de la plainte est confirmée, deux types d'action sont possibles, soit :

- Une intervention directe auprès de la direction concernée peut permettre de reconnaître le problème et de corriger la situation;
- Dans les autres situations, une enquête est nécessaire pour déterminer s'il y a eu un manquement relatif à l'application des procédures, règlements et politiques de l'administration municipale.

Lors du processus d'enquête, l'Ombudsman s'assure de rencontrer les deux parties pour recueillir leurs versions des faits et valide les informations recueillies en consultant le dossier et la documentation pertinente. Ainsi, l'impartialité est assurée pour chaque enquête.

Pour la période comprise entre le 26 juin et le 31 décembre 2018, il y a eu 38 dossiers d'intervention et 21 d'entre eux ont des retombées positives pour le citoyen.

Voici trois exemples de dossiers pour lesquels l'intervention de l'Ombudsman a permis à l'administration municipale de reconnaître un problème et d'apporter les ajustements ou correctifs à la satisfaction du citoyen :

1 Voirie

La plainte a pour objet l'inondation récurrente dans le district du Plateau (secteur de Hull) à l'intersection des rues Pink et Vanier. Cinq (5) plaintes du même citoyen ont été enregistrées au centre d'appels non urgents (311) et neuf (9) autres par d'autres citoyens.

Les inconvénients rapportés par le citoyen sont :

- L'eau qui s'accumule dans son entrée privée touche à son bâtiment et disperse le gravier;
- Des amas de terre s'accumulent et bloquent l'accès au stationnement;
- L'affaissement d'une partie de la rue et la fermeture occasionnelle de la route menant à Chelsea.

À la suite de l'intervention du Bureau, le Service des travaux publics a réévalué le problème et a priorisé les travaux d'entretien et de correction pour limiter l'accumulation d'eau lors de fortes pluies. La Ville a procédé à un reprofilage des fossés, un rechargement de l'accotement et un changement de canalisation sous la rue Vanier. L'analyse n'a pas relevé d'enjeu spécifique.

2 Matières résiduelles

La plainte vise le non-ramassage des matières résiduelles sur une période d'un mois malgré quatre (4) requêtes enregistrées au centre d'appels non urgents (311) dans le district de l'Orée du Parc (secteur de Hull).

À la suite de l'intervention auprès du Service de l'environnement, une erreur dans le parcours de l'entreprise Dericheboug a été corrigée à la satisfaction du citoyen.

3 Contrôle animalier

La plainte concerne la libre circulation d'un chien potentiellement dangereux après une attaque envers une autre personne dans le district de Bellevue (secteur de Gatineau). Le citoyen et sa conjointe limitent leurs activités extérieures par crainte de l'animal. Il déplore le délai de cinq mois pour obtenir un suivi et de l'information relative à la situation de l'animal.

Le concept d'indépendance est au cœur de la légitimité de l'Ombudsman.

Institut international de l'Ombudsman, juin 2017

À la suite de l'intervention, la Section stationnement, brigade scolaires adulte et contrôle animalier du Service de police, a communiqué avec le citoyen pour l'informer que deux (2) constats d'infraction ont été donnés pour l'attaque, et quatre (4) autres pour les obligations non respectées et qu'une demande de retrait de l'animal a été présentée par le procureur. Le citoyen a également été informé que la décision d'euthanasier l'animal revient au juge.

L'examen d'une plainte peut démontrer que l'administration a agi conformément à la réglementation en vigueur. L'intervention de l'Ombudsman est alors redirigée vers le citoyen et elle consiste à lui fournir des informations ou des explications, entre autres, sur l'application de la réglementation et sur les lois encadrant les actions de divers services municipaux.

Bien que le résultat final ne corresponde pas à l'attente initiale du citoyen, généralement ce dernier l'accepte et apprécie le service rendu. Voici trois (3) autres exemples illustrant une telle situation :

1 Camp de jour

La plainte concerne le refus d'un remboursement à la suite de l'annulation de l'inscription d'un enfant à un camp de jour pour un citoyen du district d'Aylmer (secteur d'Aylmer).

À la suite de l'analyse du dossier et des validations effectuées auprès du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés (SLSD), il a été conclu que l'information concernant la politique de non-remboursement était clairement affichée et accessible sur le site Web et dans le programme Culture et loisirs.

De plus, cette pratique en matière de remboursement est conforme aux exigences de l'Office de la protection du consommateur. La décision de la Ville de Gatineau de procéder uniquement au remboursement des frais de garde associés aux camps de jours est conforme.

2 Permis de construction

Le citoyen n'a pu relever la condition de vente d'un terrain vacant situé dans le district de Bellevue (secteur de Gatineau) à la suite du refus du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) d'étudier sa demande pour un permis de construction.

L'examen de la plainte a permis de déterminer que le refus était justifié par l'absence d'un document essentiel à l'étude dossier, car le terrain est situé dans un corridor vert et comporte un habitat essentiel à la rainette faux-grillon de l'Ouest, une espèce protégée par les autorités provinciales en matière de protection de l'environnement.

Le (SUDD) a appliqué adéquatement les dispositions relatives à la protection des rives, du littoral et des plaines inondables du chapitre 17.1 du règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.

De plus, dans la recherche de solution, les options suivantes ont été proposées :

- La possibilité de soumettre une demande pour révision des taxes foncières pour terrain non constructible;
- La possibilité de subdiviser le terrain pour vente aux propriétaires voisins.

3 Remboursement de taxes municipales

Un citoyen du district de Touraine (secteur de Gatineau) réclame un remboursement pour taxes de mixité commerciale perçue entre 2010 et 2018 alors que la Division de la taxation et facturation du Service des finances a procédé à un remboursement pour les années 2016 et 2017.

L'analyse du dossier a révélé qu'aucune demande de révision de taxe n'a été reçue entre 2010 et 2015. Le remboursement de taxes de mixité commerciale accordé est conforme à l'article 177 de la Loi sur la fiscalité et à l'article 174.13.1 de la Loi sur la fiscalité municipale.

Les recommandations

La résolution CM-2008-802, qui statue les pouvoirs du Bureau de l'ombudsman, précise qu'au terme de son intervention ou de l'enquête, doit faire un rapport écrit au plaignant et à la Direction générale (art. 28). De plus, à la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau de l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée (art.29). Il peut aussi exiger que la Direction générale lui fasse rapport dans un délai donné des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation et à défaut, il a la possibilité de saisir le conseil ou le comité exécutif (art. 30).

Rappelons que le pouvoir de recommandation est l'une des caractéristiques les plus significatives de l'institution que représente le Bureau de l'ombudsman.

Cette caractéristique renforce l'indépendance en contribuant à rendre son action efficace et crédible[2]. L'aspect non coercitif des recommandations permet de mettre l'accent sur une approche de recherche de solutions ou de résolution de conflits en limitant les recours juridiques.

[2] L'Ombudsman au Québec, Jean-Claude Paquet, 2014, page 59

Cette approche a l'avantage d'axer les interventions sur le respect des droits des citoyens. *A contrario*, lorsque la conclusion permet d'affirmer que l'administration a agi conformément à sa réglementation, l'analyse de la plainte peut aussi permettre l'identification d'une piste d'amélioration.

Chaque recommandation est émise dans une optique d'amélioration de la qualité des services. Les recommandations représentent la valeur ajoutée des activités du Bureau de l'ombudsman, et ce pour l'ensemble des citoyens, de l'administration et du conseil municipal.

L'Ombudsman a un pouvoir de recommandation non coercitif ce qui signifie que ces recommandations ne sont pas exécutoires. Cette caractéristique renforce l'indépendance de l'Ombudsman vis-à-vis de l'administration.

L'Ombudsman au Québec, Jean-Claude Paquet, 2014, page 59

Précisons qu'un processus de validation des recommandations a été mis en place en début du mandat et qu'il prévoit des discussions avec la ou les directions concernées afin de s'assurer que les recommandations soient réalistes et applicables.

De plus, par souci d'efficacité, ce processus permet de s'assurer que la recommandation ne contrevient pas à d'autres règlements ou politiques. Par la suite, la Direction générale est saisie de la recommandation et un délai de 30 jours a été convenu pour que cette dernière informe le Bureau de l'Omdudsman de son intention d'y donner suite.

Plusieurs instances, dont les Ombudsmans de l'Ontario et des Pays-Bas, considèrent que le processus d'acceptation des recommandations commence avant même qu'elles soient déposées.

L'Ontario précise qu'une relation de confiance avec les prestataires de services, construite sur la base d'interactions régulières, aura une incidence sur l'efficacité des enquêtes systémiques et formulera des recommandations en vue d'un changement de politique ou de procédure[3].

Pour la période comprise entre le 26 juin et le 31 décembre 2018, 11 recommandations ont été adressées à la Direction générale en temps opportun et aucun dossier n'a fait l'objet d'un rapport.

[3] Institut International de l'Ombudsman, *Securing effective change: How to make recommendations that bring about sustainable improvement to public administration, IOI Best Practice paper, Issue 2, August 2017.*

Tableau des *recommandations*

Les recommandations suivantes découlent d'une analyse rigoureuse et d'un problème rencontré par les citoyens. Elles ont fait l'objet d'une consultation auprès des parties prenantes au sein de l'organisation et sont émises dans une optique d'amélioration de la qualité des services municipaux.

Elles représentent la « valeur ajoutée » des interventions de l'Ombudsman pour le citoyen et des pistes d'action pour l'administration.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-TP-2018-1	**ÉCLAIRAGE DU PARC SAINT-RENÉ**
	CONCLUSION L'éclairage au parc Saint-René n'est pas optimal étant donné les bris fréquents et la désuétude du système d'éclairage. L'évaluation réalisée par le Service des travaux publics a permis de conclure que le niveau d'éclairage est considéré comme sécuritaire et permet actuellement de maintenir les activités en soirée.
	CONSIDÉRANT Considérant le nombre élevé de requêtes et le fait que le problème ne peut être résolu définitivement par le Service des travaux publics. Considérant les conséquences sur l'efficience des différents services, notamment le centre d'appels non urgents (311), le Service des travaux publics, le Service des infrastructures et le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés. Considérant que la politique des loisirs, du sport et du plein air de la Ville de Gatineau (PO-051) dicte quatre principes directeurs : » La qualité et la diversité de l'offre de services municipaux; » L'accessibilité; » La sécurité; » Le rayonnement. Considérant que « La Ville de Gatineau se donne, comme premier principe directeur de son intervention, celui d'assurer des services de qualité en faisant une utilisation optimale des ressources dont elle dispose » et que ceci se concrétise par, entre autres, des équipements de qualité mise à la disposition des citoyens.
	RECOMMANDATION 1 Il est recommandé à la Direction générale d'identifier les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage et d'établir une planification en tenant compte du plan d'investissement communautaire.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Nous sommes en accord avec la recommandation. Le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés va s'assurer d'intégrer les éléments de priorisation au sein de ses processus liés au plan d'investissements communautaires et dans la planification de ses interventions au niveau de l'éclairage de ses infrastructures sportives.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 1 Recommandation retenue.
O-SUDD-2018-2	**NUISANCE (BRUIT/ÉCLAIRAGE ET SANTÉ/SÉCURITÉ)**
	CONCLUSION L'analyse de la plainte permet de conclure que les nuisances occasionnées par le projet de développement « Le District Aylmer » sont importantes et nuisent au bien-être et à la qualité de vie des résidents du quartier du Faubourg du rivage.
	CONSIDÉRANT Considérant que la Ville a peu de leviers significatifs pour agir afin de réduire les nuisances occasionnées par des projets de construction majeurs et de longue durée; Considérant que le règlement numéro 44-2003 concernant le bruit sur le territoire de la Ville de Gatineau ne tient pas compte des répercussions des travaux de construction occasionnés par des projets de développement majeur.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-SUDD-2018-2 (suite)	***RECOMMANDATION 2*** Il est recommandé à la Direction générale d'élaborer un règlement spécifique pour améliorer la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction long terme en milieu urbain de haute densité.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Les services impliqués dans les projets de construction à long terme suivent ces projets de près. Il est normal qu'un projet qui se réalise en phases soit de plus longue durée, ce qui peut toutefois indisposer le voisinage. La Direction générale prend note de la recommandation et vérifiera avec les services concernés quel serait le meilleur outil pour réduire les nuisances découlant de tels projets et le moyen d'intervenir, tout en tenant compte des besoins des constructeurs/promoteurs. La solution pourrait être un nouveau règlement ou une modification à un règlement actuel. Une évaluation sera donc faite.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 2 Recommandation retenue pour évaluation.
O-SUDD-2018-3	***CONSIDÉRANT*** Considérant que les nuisances lors de travaux de construction majeurs mobilisent plusieurs services municipaux, dont la direction territoriale des centres de services, du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD), du Service de l'environnement, du centre d'appels non urgents (311) et du Service de police; Considérant que le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) applique adéquatement la réglementation, les protocoles d'entente, et s'assure du respect du plan d'implantation et d'intégration architecturale; Considérant que la qualité des services aux citoyens est tributaire du développement d'une approche préventive de résolution de problèmes.
	RECOMMANDATION 3 Il est recommandé à la Direction générale de bonifier les processus d'affaire entre le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain à haute densité en incluant des clauses particulières : » Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet; » L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation ou d'arbitrage; » L'élaboration d'un plan de communication, par le promoteur, pour les citoyens et le directeur territorial.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE **a) Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet :** Dans plusieurs projets de développement, des rencontres avec les associations de résidents et d'autres intervenants se tiennent lors de l'évaluation des projets qui suscitent des enjeux sur le plan de l'intégration aux milieux existants. En matière de participation publique, compte tenu des nouveaux pouvoirs conférés aux municipalités visant l'adoption d'une Politique sur la participation publique en urbanisme, le SUDD, le Service du greffe, la Direction de la planification stratégique et la Direction des services juridiques sont à évaluer les mesures pouvant être mises en place pour améliorer l'implication des citoyens dans la planification des projets de plus grande envergure. Le sujet sera ensuite présenté aux membres du conseil pour décision. **b) L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation ou d'arbitrage pour le citoyen :** Il est difficile de concevoir que la Ville puisse formuler une telle exigence au promoteur. Le rôle de la Ville est limité à formuler des suggestions et des recommandations à cet effet. Toutefois, cette suggestion pourra effectivement faire l'objet de discussions avec le promoteur. Également, lorsqu'un chantier de construction débute, il est généralement demandé à l'entrepreneur de fournir le nom d'un responsable des travaux pouvant être joint en tout temps. Cette information est ensuite transmise au centre d'appels non urgents (311), qui peut alors donner suite aux requêtes des citoyens concernant les travaux.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-SUDD-2018-3 (suite)	***COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE (suite)*** **c) L'élaboration d'un plan de communication par le promoteur pour les citoyens et le directeur territorial concerné :** Compte tenu du nombre de projets en cours de développement, le SUDD ne dispose pas des ressources nécessaires pour procéder à l'élaboration d'un plan de communication pour chacun des projets dits d'envergure. De plus, le SUDD délivre un permis de construction, mais n'est pas informé du moment du début des travaux – le détenteur du permis ayant 183 jours pour entreprendre les travaux. Le centre d'appels non urgents demeure la source d'information la plus efficace pour les citoyens. Il pourrait plutôt être considéré de fournir au (311) l'information sur un projet en construction, information qui serait également transmise au directeur territorial.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 3 Recommandation retenue pour évaluation.
O-SUDD-ENV-2018-4	**FOSSE SEPTIQUE NON-CONFORME**
	CONCLUSION Le délai, supérieur à 12 mois, pour rendre conforme un système septique dans le quartier Manoir Champlain est considéré comme inacceptable malgré le fait qu'il s'explique par : » Un premier rapport de conformité inadéquat; » La suspension de l'exécution des travaux causée par la période hivernale; » Des difficultés de communication avec le propriétaire; » La contestation de la validité de la pétition pour le raccordement aux services municipaux en fonction de l'application de la politique pour le financement de nouvelles infrastructures pour les secteurs déjà construits (PO-032).
	CONSIDÉRANT Considérant le fait que diverses situations peuvent concerner deux directions et nécessiter des arrimages interservices.
	RECOMMANDATION 4 Il est recommandé à la Direction générale de procéder à la révision des mécanismes de coordination entre la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et la direction du Service de l'environnement.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Dans ce type de dossier, il peut y avoir trois services principaux concernés qui jouent des rôles distincts : » Une fosse septique non conforme, telle qu'identifiée par le Service de l'environnement; » Ce service avisant le SUDD d'appliquer la réglementation municipale et d'exiger du propriétaire de soumettre une demande de certificat d'autorisation pour une fosse septique conforme aux exigences réglementaires. Voici un extrait du règlement de construction : « Les eaux usées d'un bâtiment situé sur un terrain non desservi par le réseau d'égout doivent être évacuées dans une installation conforme à la Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2) et aux règlements édictés sous son empire, notamment le Règlement sur l'évacuation et le traitement des eaux usées des résidences isolées (R.R.Q., c. Q-2, r. 22.) »; » Le Service des infrastructures, qui a la responsabilité en vertu de la Politique pour le financement de nouvelles infrastructures dans les secteurs construits, avec des rôles impartis à la Direction territoriale, au Service des finances et à la Direction de la planification stratégique, de traiter les demandes (pétitions). La Direction générale prend note de cette recommandation et évaluera la possibilité d'établir un processus d'affaires intégré pour traiter les dossiers concernant les terrains non desservis par des infrastructures municipales dans les secteurs construits (à l'intérieur du périmètre d'urbanisation).
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 4 Recommandation retenue pour évaluation.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-SUDD-2018-5	**VIDANGE DES EAUX DE PISCINE RÉSIDENTIELLE**
	CONCLUSION L'intervention réalisée par le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) a permis de régler le problème de vidange d'eau de piscine sur le terrain d'un voisin. Le Règlement de zonage numéro 502-2005 et le Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles de la Loi sur la sécurité des piscines résidentielles (L.R.Q., c. S-3.1.02, a. 1) ont été appliqués de façon conforme.
	CONSIDÉRANT Considérant le fait que l'examen de la plainte a permis de constater que le contenu de l'information disponible sur le site Web de la Ville de Gatineau concernant la vidange des eaux de piscine résidentielle mérite d'être bonifiée afin d'inclure, entre autres, une sensibilisation aux facteurs environnementaux.
	RECOMMANDATION 5 Il est recommandé à la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mieux informer les citoyens sur les bonnes pratiques à suivre pour la vidange des eaux de piscines résidentielles. Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web devrait, entre autres, inciter les citoyens à : » Éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau, par exemple vers un ruisseau ou une rivière; » Cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange; » Encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité d'absorption, car l'eau de piscine contient des nutriments; » Prendre en considération le débit de l'eau de vidange et les pentes du terrain pour éviter que l'eau migre sur le terrain des voisins.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE La Ville de Gatineau met à la disposition des citoyens un dépliant concernant les piscines. Lors du renouvellement de ces dépliants, une sensibilisation sur la vidange des eaux de piscine pourrait y être ajoutée.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 5 Recommandation retenue.
O-SUDD-2018-6	**NON-RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN PLACE DE FAÇON RÉCURRENTE (permis d'affaires)**
	CONCLUSION Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) a appliqué conformément l'article 15 sur les pouvoirs et devoirs du fonctionnaire désigné ainsi que l'article 72 sur les dispositions générales applicables à un usage additionnel du règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.
	CONSIDÉRANT Considérant les répercussions négatives sur le voisinage; Considérant que certains citoyens contreviennent de façon répétitive à la réglementation sur le zonage et parviennent à éviter l'avis ou le constat d'infraction, car l'inspecteur ne parvient pas à constater par lui-même le non-respect de la réglementation; Considérant que les photos prises par le citoyen lésé pourraient être utilisées à la cour pourvu que ce dernier accepte de témoigner.
	RECOMMANDATION 6 Il est recommandé que la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) élabore une procédure interne afin de fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficient des individus qui contreviennent régulièrement au règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Certaines pratiques sont plus difficilement constatables par les inspecteurs municipaux. Pensons par exemple aux plaintes concernant des véhicules stationnés ou la vente à domicile, qui sont très difficiles à documenter puisque les inspecteurs passent pendant la journée, à des moments précis, mais ne peuvent assurer une présence en continu afin de constater la non-conformité de la pratique. Les plaignants peuvent effectivement prendre des photos. Toutefois, pour que ces photos puissent être utilisées en preuve, le plaignant doit accepter de témoigner à la cour advenant le cas où le constat d'infraction émis serait contesté. Les plaignants ne veulent en général pas témoigner, puisqu'ils recherchent l'anonymat.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-SUDD-2018-6 (suite)	***COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE (suite)*** Une évaluation est en cours d'analyse concernant les aspects positifs et négatifs que pourrait avoir la mise en place d'une équipe de réglementation répondant aux besoins de plusieurs services appliquant la réglementation.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 6 Recommandation retenue pour évaluation.
O-SUDD-2018-7	**DEMANDE D'INSTALLATION DE PANNEAUX D'ARRÊT**
	CONCLUSION La Division circulation et sécurité routière, du Service des infrastructures, a procédé à une analyse basée sur les normes ministérielles en vigueur pour déterminer que l'installation de quatre panneaux d'arrêt n'est pas requise aux intersections du chemin Eardley et de la rue Court (dans le secteur d'Aylmer).
	CONSIDÉRANT Considérant que l'analyse de la plainte a permis d'identifier d'autres situations et que les décisions prises par le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) peuvent avoir des répercussions sur la circulation et la sécurité routière.
	RECOMMANDATION 7 Il est recommandé au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mettre en place un processus de consultation, en collaboration avec la Division circulation et sécurité routière, du Service des infrastructures, afin d'identifier des procédures visant à tenir compte des intersections et des aménagements atypiques.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE En matière d'analyse et d'approbation de projets de développement, le processus d'affaires du SUDD implique systématiquement la Division circulation et sécurité routière. Les études de circulation requises du promoteur pour l'approbation du projet sont conjointement révisées et les mesures de mitigation à mettre en place (feux de circulation, mesures de modération de la vitesse, arrêt ou autre), sont identifiées et incluses au protocole d'entente relatif aux travaux municipaux (règlement numéro 98-2003, relevant du Service des infrastructures). Si des modifications sont requises, au concept même des voies de circulation, celles-ci sont intégrées au plan d'implantation et d'intégration architecturale soumis pour approbation au conseil municipal.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 7 Recommandation non retenue.
O-DG-2018-8	**MANQUEMENT À L'ÉTHIQUE OU À LA DÉONTOLOGIQUE DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE**
	CONCLUSION L'analyse des faits, de la documentation et des politiques concernant le projet de « L'aréna 4 000 places et glaces communautaires » et le Plan financier à long terme (novembre 2010) ne permet pas de conclure à un manquement au code d'éthique ou déontologique de l'Administration municipale tel que défini à l'article 5 du règlement numéro 717-2012 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville de Gatineau.
	CONSIDÉRANT Considérant que la Ville de Gatineau reconnaît que la saine gestion des documents et la transparence sont à la base d'une meilleure gestion et de la modernisation de la démocratie municipale.
	RECOMMANDATION 8 Il est recommandé à la Direction générale de bonifier le règlement numéro 717-2012 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville de Gatineau en précisant le titre de la personne ou l'instance responsable d'enquêter à la réception d'une allégation d'irrégularité et de faire rapport à la Direction générale.

Nº de la recommandation	Recommandation
O-DG-2018-8 (suite)	***COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE*** Les plaintes ou demandes concernant les employés de la Ville sont généralement traitées par le Service des ressources humaines et la Direction générale, en collaboration avec le gestionnaire du service concerné. Toutefois, à la lecture du règlement numéro 717-2012, il est effectivement constaté qu'aucune mention n'est faite à cet effet. Une modification pourra donc être apportée à ce règlement afin de préciser à quelle instance une plainte concernant le non-respect du code d'éthique des employés peut être déposée.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 8 Recommandation retenue.
O-DG-2018-9	***CONSIDÉRANT*** Considérant le volume important de documents publics et les difficultés rencontrées au niveau de la recherche documentaire.
	RECOMMANDATION 9 Il est recommandé à la Direction générale de (1) développer un thésaurus (terminologie commune) afin de faciliter la recherche documentaire et de (2) déterminer les priorités du projet de « Gestion électronique des documents » (GED).
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Le projet de gestion électronique des documents fait partie de tous les projets inscrits au Plan directeur informatique de la Ville de Gatineau. Ce projet est évalué en fonction du niveau de priorité de tous les projets. Pour l'année 2019, le projet GED a les ressources nécessaires pour réaliser les actions identifiées.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 9 Recommandation retenue.
O-DG-2018-10	**RÉGLEMENTATION SUR LES APPAREILS DE CHAUFFAGE AU BOIS (NUISANCES)**
	CONCLUSION Il n'existe aucune réglementation visant à encadrer les appareils et les nuisances (foyer au bois).
	CONSIDÉRANT Considérant que la libération de fines particules, de monoxyde de carbone et d'hydrocarbures aromatiques par les foyers au bois constitue de la pollution atmosphérique et peut représenter un enjeu de santé publique; Considérant que la Ville de Gatineau a expérimenté, en 2017, quelques périodes de smog hivernal; Considérant l'importance de s'assurer du respect des normes pancanadiennes sur l'utilisation d'appareil certifié et qu'Environnement Canada propose un règlement municipal type pour réglementer les appareils de chauffage au bois; Considérant que cette réglementation peut s'inscrire dans la stratégie des changements climatiques et du plan d'adaptation de réduction des gaz à effets de serre de la Ville de Gatineau.
	RECOMMANDATION 10 Il est recommandé à la Direction générale de proposer l'adoption d'un règlement spécifique pour encadrer les appareils de chauffage au bois et leurs conséquences environnementales.
	COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE Le règlement sur la prévention des incendies comprend des dispositions concernant les appareils à combustion solide. Il serait opportun de vérifier si des dispositions particulières peuvent être ajoutées à ce règlement au lieu d'en créer un nouveau. Cette analyse fera partie d'une planification à plus ou moins long terme, en tenant compte des autres priorités identifiées et des actions découlant du programme du conseil municipal pour les prochaines années.
	STATUT DE LA RECOMMANDATION 10 Recommandation retenue pour évaluation.

Conclusion

En résumé, l'année 2018 aura été marquée par d'importants changements à la suite de la dissolution de l'équipe précédente par résolution du conseil municipal, du déménagement du Bureau de l'ombudsman de la Maison du citoyen au centre de services d'Aylmer, de la nomination d'un Ombudsman intérimaire et de la démarche de révision du modèle de l'Ombudsman. Afin de préserver la neutralité politique, le Bureau n'a pas été impliqué dans les consultations publiques.

Par ailleurs, l'exercice de ce premier mandat m'a permis d'identifier quatre (4) enjeux prioritaires pour 2019 afin d'optimiser le fonctionnement du Bureau et le service offert aux citoyens, soit :

1. L'instabilité du soutien administratif, un enjeu incontournable. De 2011 à 2018, dix personnes ont occupé le poste ou le remplacement du poste de secrétaire de direction, et ce, sans oublier qu'il y a eu deux périodes sans aucun soutien administratif. Dans un Bureau doté d'un seul Ombudsman, ce collaborateur est essentiel et la nature du poste doit être réévaluée afin de consolider l'équipe du Bureau;

2. L'enjeu technologique réfère au système informatique de gestion des plaintes. Depuis 2006, aucune mise à jour n'a été effectuée et les diverses fonctionnalités sont sous-utilisées, car elles ne correspondent plus aux besoins actuels. Plusieurs outils de suivi ont été développés en parallèle. De plus, une double saisie de données est nécessaire pour garantir la fiabilité des données et il est impossible de joindre des documents au dossier électronique;

3. L'accessibilité des services de cet enjeu touche le cœur de la mission du Bureau de l'ombudsman. Le nombre de plaintes non recevables et la diminution du nombre total de plaintes reçues représentent probablement des indicateurs révélateurs d'une difficulté d'accès au service.

   Au-delà de l'accessibilité géographique et outre les événements marquants de la dernière année, qui ont pu affecter la crédibilité du Bureau et la confiance des citoyens, il me semble clair qu'il est essentiel, au bénéfice de la population, d'établir un plan d'action et de communication afin de mieux faire connaître le rôle de l'Ombudsman et le fonctionnement du Bureau;

4. Le suivi des recommandations témoigne du taux d'acceptation par l'administration. Rappelons-nous que l'objectif derrière toute recommandation vise à proposer des pistes de solution raisonnable et réaliste afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services municipaux.

   Le suivi des recommandations doit demeurer une préoccupation constante, car même si l'implantation peut s'avérer complexe et nécessiter un certain temps, les recommandations représentent un indicateur de mesure de l'incidence d'un Bureau de l'ombudsman.

En résumé, l'identification de ces quatre principaux enjeux propose des pistes de travail visant l'efficience et l'amélioration des services offerts aux citoyens.

Mot de la fin

Je ne saurais passer sous silence la qualité des collaborations offertes par les gestionnaires municipaux. Je remercie les citoyens pour leur compréhension lorsque leur demande d'intervention a été évaluée non recevable et pour la confiance accordée lors de l'examen de leur plainte. Chaque dossier offre une opportunité de miser sur une approche d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens avec l'implication active de l'administration municipale.

C'est pour moi un privilège de servir les citoyens de la Ville de Gatineau en contribuant à faire reconnaître la justice administrative selon les principes de l'équité décisionnelle et, par le fait même, en agissant pour dynamiser la démocratie municipale et donner force à la voix des citoyens.

Annexe 1

Extrait du procès-verbal d'une séance ordinaire du conseil municipal tenue le 19 septembre 2006

CM-2006-802 **BUREAU DE L'OMBUDSMAN - CONSTITUTION, CHAMPS D'INTERVENTION ET FONCTIONNEMENT**

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Gatineau se veut à l'écoute de sa population;

CONSIDÉRANT QU'elle veut doter ses citoyens et citoyennes d'un nouveau mécanisme indépendant pour réviser l'application de certaines de ses procédures et processus administratifs;

CONSIDÉRANT QUE la création d'un Bureau de l'ombudsman permettra de répondre pleinement à ses objectifs, en plus de doter les citoyens et citoyennes d'un service de proximité pour les servir avec une plus grande efficacité;

CONSIDÉRANT QUE la Ville veut privilégier une formule de Bureau de l'ombudsman collégial pour permettre une meilleure appréciation des dossiers par des citoyens et des citoyennes attitrés à cette mission;

CONSIDÉRANT les pouvoirs conférés à la Ville par la *Loi sur les compétences municipales* (L.R.Q., c. C-47.1) et la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., c. C-19) :

IL EST PROPOSÉ ET RÉSOLU À L'UNANIMITÉ

QUE pour donner suite à la recommandation du comité exécutif numéro CE-2006-1291 en date du 19 septembre 2006, ce conseil accepte de constituer le Bureau de l'ombudsman et d'établir ses règles comme suit :

Définitions

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, les mots ou expressions mentionnés ci-dessous signifient :

   1 º Associé : Une personne liée à une autre par un intérêt financier, commercial ou professionnel commun.

   2 º Conseil : Conseil municipal de la Ville de Gatineau.

   3 º Intérêt des proches : Intérêt du conjoint de la personne concernée, de ses enfants, de ses ascendants ou intérêt d'une société, compagnie, coopérative ou association avec laquelle elle entretient une relation d'affaires régulière. Il peut être direct ou indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel. Il est distinct de celui du public en général ou peut être perçu comme tel par une personne raisonnablement informée.

   4 º Intérêt personnel : Intérêt de la personne concernée, qu'il soit direct ou indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel. Il est distinct de celui du public en général ou peut être perçu comme tel par une personne raisonnablement informée.

   5 º Organisme mandataire : Un organisme que la loi déclare mandataire ou agent de la Ville ou un organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil de la Ville ou dont le budget est adopté par celui-ci.

   6 º Ville : Ville de Gatineau.

CM-2006-802 (suite)

Bureau de l'ombudsman

2. Le Bureau de l'ombudsman relève de l'autorité du conseil.

3. Le Bureau de l'ombudsman est composé d'au plus 12 membres.

4. Les commissaires sont désignés par résolution du conseil. Il désigne également, parmi ces commissaires, un président ou une présidente.

5. Les commissaires désignent parmi eux, un vice-président ou une vice-présidente.

6. La durée du mandat de la moitié des membres dont le président est de trois ans. La durée du mandat des autres membres est de deux ans. La résolution de nomination précise la durée du mandat de chacun des commissaires.

7. Le mandat d'un commissaire peut être renouvelé pour une seule fois.

8. Malgré l'article 6, un commissaire dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau commissaire soit nommé.

9. Toute démission d'un membre du Bureau doit être faite par écrit au conseil.

10. Le conseil peut mettre fin au mandat d'un commissaire par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voies exprimées.

11. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de commissaire :

    - un membre du conseil ou un employé de la Ville;
    - un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la Ville;
    - une personne qui, par elle-même ou par un associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville ou un organisme supramunicipal;
    - une personne se trouvant dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, son intérêt personnel ou celui de ses proches et d'autre part, le devoir de ses fonctions.

Secrétariat du Bureau de l'ombudsman

12. Le Bureau de l'ombudsman est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le secrétaire général nommé par le conseil.

13. Le secrétaire général, sous l'autorité du président du Bureau de l'ombudsman, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes adressées au Bureau.

14. Le conseil consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au bon fonctionnement du Bureau.

CM-2006-802 (suite)

Rémunération et remboursement de dépenses

15. Les commissaires ne reçoivent aucune rémunération pour l'exercice de leur fonction.

16. Malgré l'article 15, une allocation annuelle de dépense de 500 $ est versée à chaque commissaire.

Compétence du bureau

17. Le Bureau de l'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

    Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

    Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches [administratives] pour le compte de la Ville.

    Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif ou du conseil.

18. Pour l'application de l'article 17, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :

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

19. Le Bureau de l'ombudsman ne peut enquêter sur les décisions :

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

20. Le Bureau de l'ombudsman ne peut non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles.

21. Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

CM-2006-802 (suite)

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou d'enquêter ou interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau de l'ombudsman doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

22. Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance du préjudice subi et sans qu'elle ait effectué toutes les démarches administratives disponibles, à moins que ce dernier ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai.

23. Lorsqu'il décide d'enquêter, le Bureau de l'ombudsman doit aviser le directeur général de la Ville.

    Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la Ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions ou enquêtes du Bureau sont conduites en privé.

24. Le Bureau de l'ombudsman peut également inviter à se faire entendre, toute autre personne susceptible de lui apporter un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.

25. Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner la situation.

26. Quiconque demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman doit :

    - fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
    - exposer les faits qui justifient sa demande;
    - décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
    - fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau juge nécessaire pour le traitement de sa demande.

27. Lors de l'intervention ou de l'enquête, un membre du Bureau de l'ombudsman ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la requête ou de la plainte, peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.

28. Au terme de son intervention ou de son enquête, le Bureau de l'ombudsman doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la Ville.

29. À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau de l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.

30. Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau de l'ombudsman peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.

CM-2006-802 (suite)

31. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le président du Bureau de l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis.

Banc de commissaires

32. Le président du Bureau de l'ombudsman délègue à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter.

    Le président doit, dans la composition d'un banc, rechercher le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte.

    Un commissaire invité à être membre d'un banc à l'occasion d'une intervention ou d'une enquête doit, s'il a directement ou indirectement un intérêt pécuniaire particulier, au sens du premier alinéa de l'article 361 de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*, divulguer au président du Bureau de l'ombudsman la nature générale de cet intérêt et refuser de faire partie du banc. Il doit également s'abstenir d'intervenir de quelque manière dans l'intervention ou l'enquête. Il en est de même pour tout intérêt personnel ou de ses proches qu'il détient au sens de la présente résolution.

    Les commissaires formant un banc doivent faire une recommandation qui rencontre l'assentiment de la majorité d'entre eux.

33. La recommandation des commissaires du banc doit être remise au président du Bureau de l'ombudsman qui doit en assurer le suivi approprié auprès des personnes ou des instances concernées.

Dispositions générales

34. Un fonctionnaire ou une personne [de l'Administration municipale] agissant pour le compte de la Ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou interventions du Bureau de l'ombudsman.

35. Les commissaires et le personnel du secrétariat doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

36. La Ville accorde aux commissaires la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.I de la *Loi sur les cités et villes,* en les adaptant.

37. Chaque année, le président du Bureau de l'ombudsman dépose au conseil, au plus tard le 1er décembre, un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions. Il peut également, en tout temps, faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.

38. Le Bureau de l'ombudsman peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

Adoptée

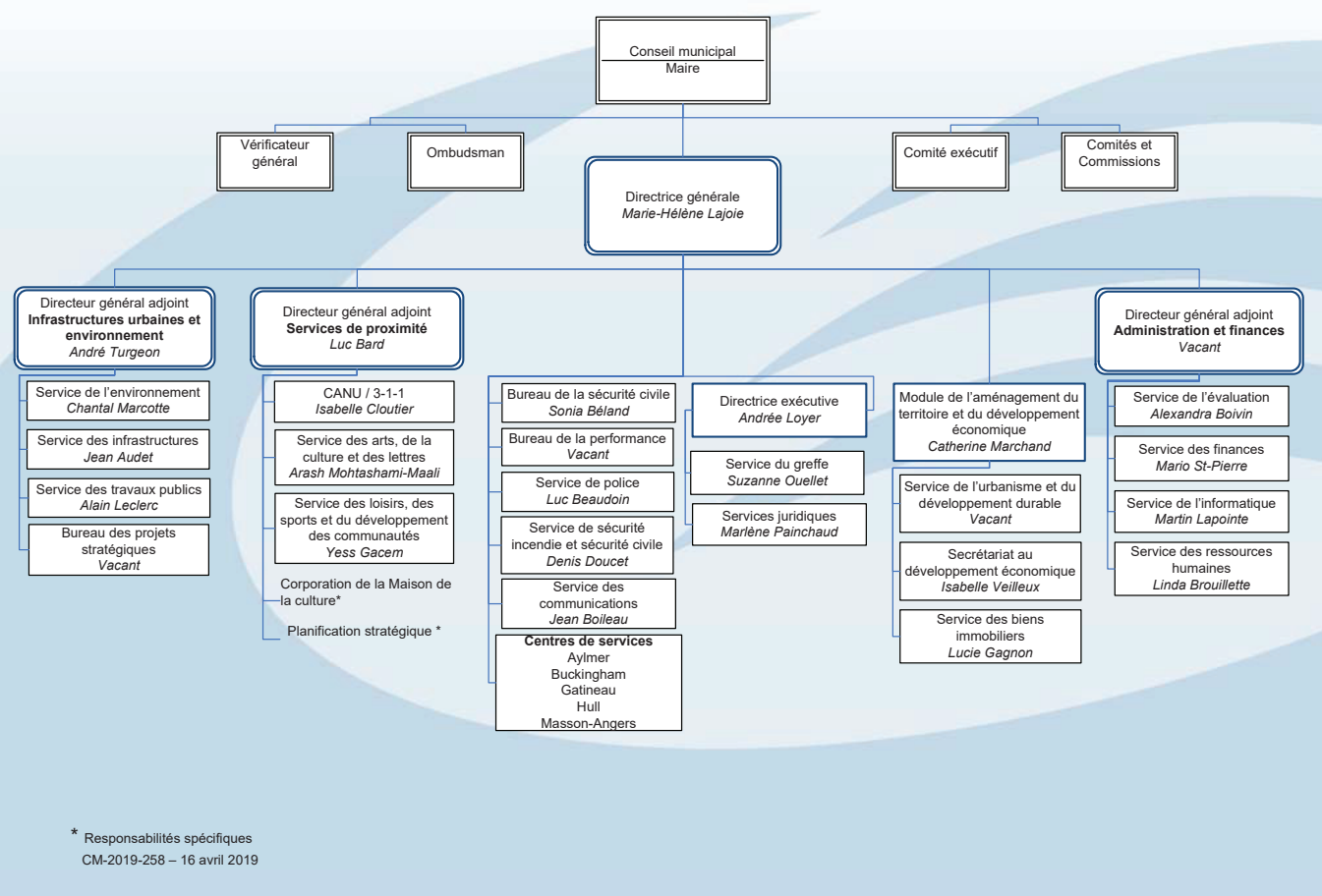
Je, soussignée, Me Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

Le greffier,

Me Suzanne Ouellet

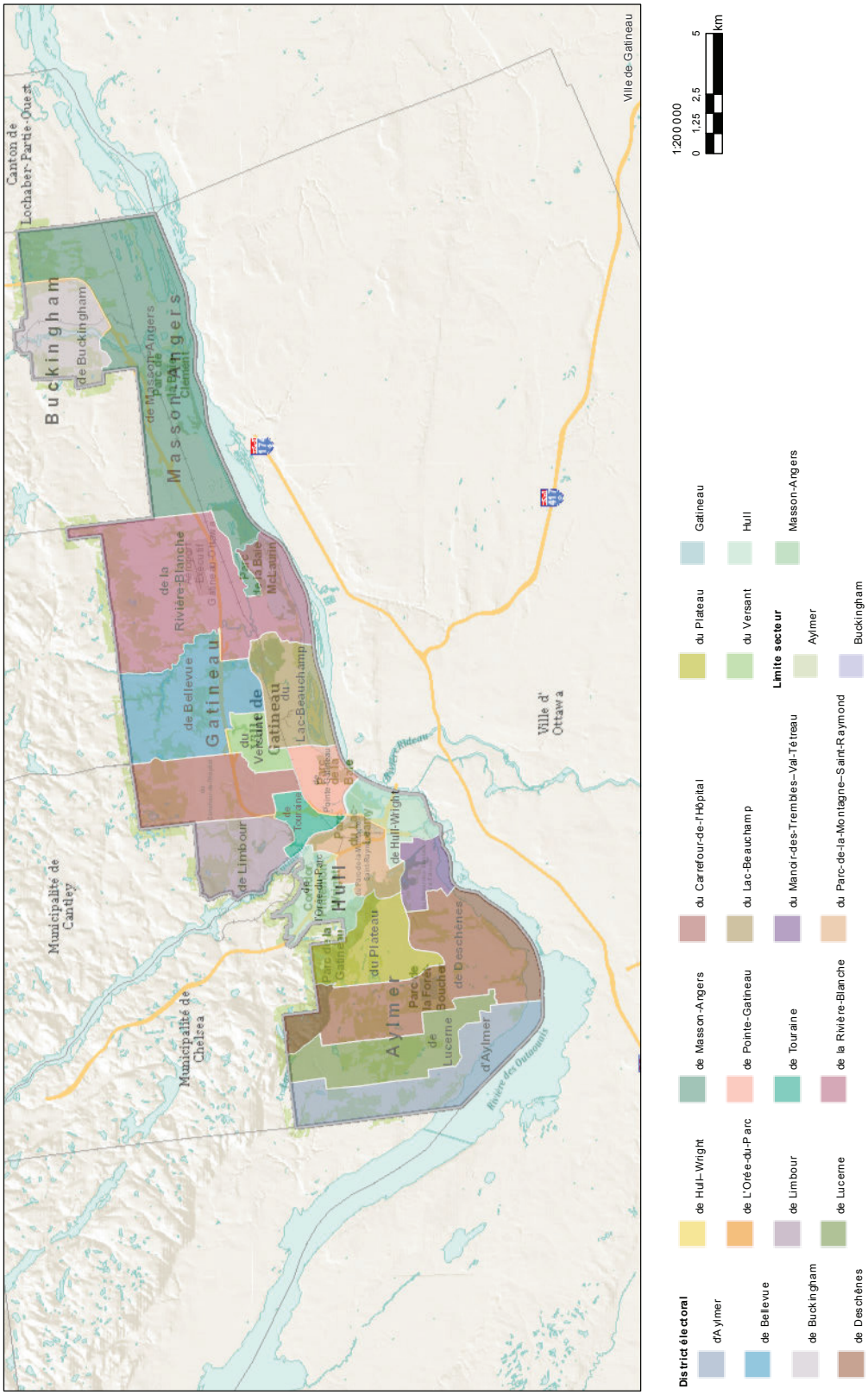
Annexe 2

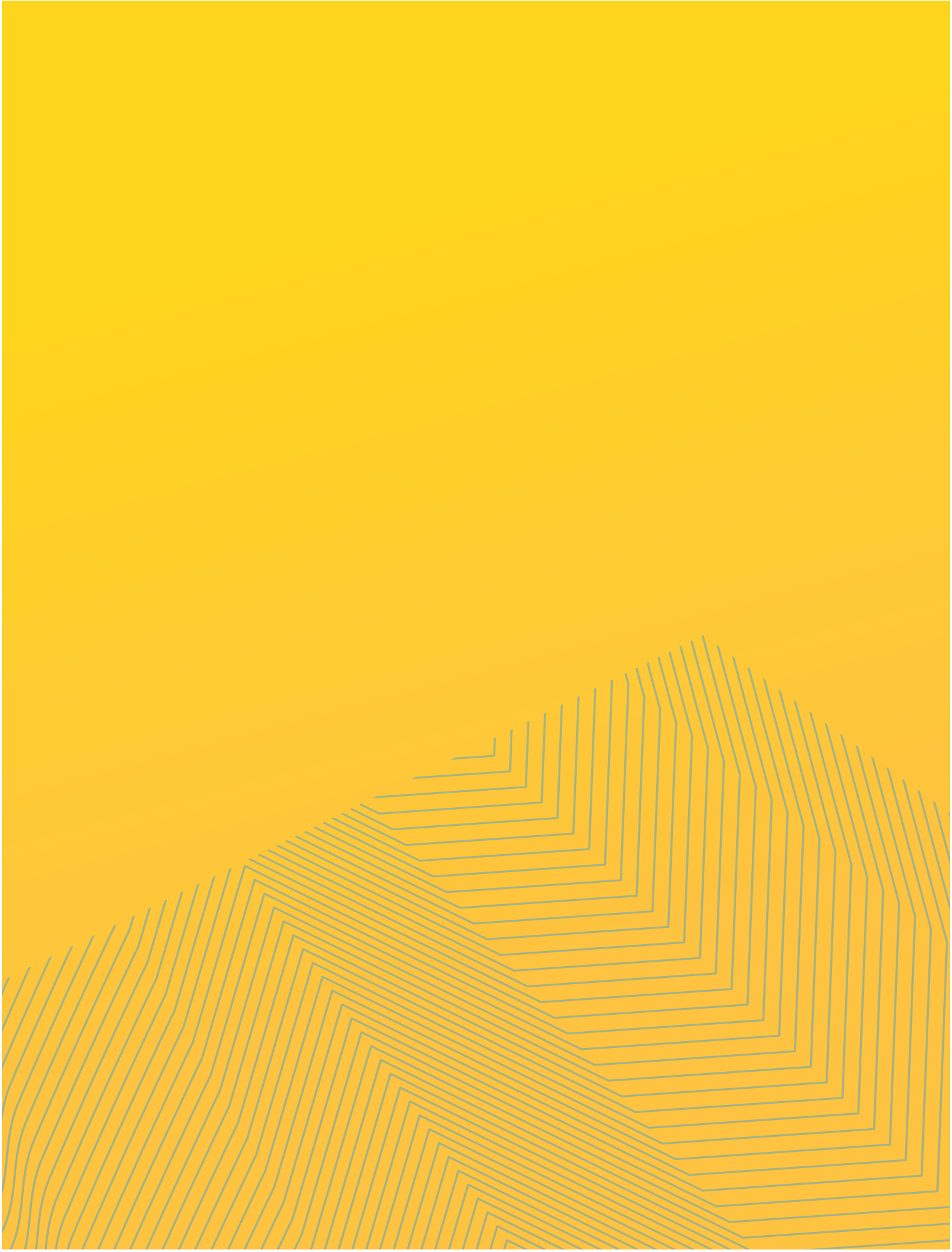
Organigramme – Ville de Gatineau



Annexe 3

Atlas de Gatineau





Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau

Téléphone : 819 595-4141 | ombudsmangatineau.ca | ombudsman@gatineau.ca
115, rue Principale, 2e étage | C.P. 1970, succursale Hull | Gatineau (Québec) J8X 3Y9