

# Planification stratégique 2019-2022

## MISSION

L'Ombudsman de Gatineau a comme mission de traiter, en dernier recours, les plaintes des personnes qui se sentent lésées ou insatisfaites des services municipaux, selon ce qui est légal et juste.

## VISION

L'ombudsman de Gatineau s'engage envers un leadership socialement responsable et aspire à :

- Faire connaître ces services afin d'améliorer l'accès et la satisfaction des citoyennes et des citoyens;
- Créer une expérience positive de règlement des différends pour toutes les personnes impliquées dans la situation en jeu.

ENJEU	ENJEU	ENJEU
<b>1. Un recours connu et accessible</b>	<b>2. Une institution crédible et efficace</b>	<b>3. Une organisation apprenante et socialement responsable</b>
ORIENTATION	ORIENTATION	ORIENTATION
Améliorer l'accès au service et promouvoir notre mission	Implanter une philosophie d'amélioration continue de la qualité et valoriser l'approche client	Miser sur les meilleures pratiques
<b>1.1 Développer un plan de communication destiné à la population gatinoise</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recruter une firme externe en communication;</li><li>• Établir un plan de communication et prioriser les stratégies;</li><li>• Dévoiler une nouvelle image de marque.</li></ul>	<b>2.1 Stabiliser la structure de poste de soutien administratif</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluation des besoins en soutien administratif;</li><li>• Création et dotation d'un poste d'adjoint administratif;</li><li>• Évaluation de fin de probation.</li></ul>	<b>3.1 Favoriser le développement des compétences</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenir le statut de membre auprès d'associations de gestion des plaintes;</li><li>• Participer à des activités de formation continue;</li><li>• Poursuivre les rencontres avec le groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux;</li><li>• Définir un plan de développement personnalisé pour le poste d'adjoint administratif.</li></ul>
<b>1.2 Être plus présent et visible auprès de la communauté</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer une présentation sur les services offerts;</li><li>• Offrir des sessions d'information aux associations citoyennes.</li></ul>	<b>2.2 Remplacement de l'application informatique de gestion des dossiers</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisition d'une application Web destinée à la gestion des plaintes.</li></ul>	<b>3.2 Prioriser une gestion et des actions durables</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revoir le plan de conservation des documents (archives);</li><li>• S'engager dans un virage « zéro papier »;</li><li>• Diminuer les dépenses de fournitures de bureau.</li></ul>
<b>1.3 Adapter nos communications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réviser les contenus des communications écrites pour les rendre accessibles à toute la population.</li></ul>	<b>2.3 Assurer les communications avec l'administration pour le suivi des dossiers</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un tableau de bord mensuel pour la direction générale;</li><li>• Améliorer le modèle du rapport d'enquête et le rendre accessible aux directions concernées;</li><li>• Instaurer un tableau de suivi des recommandations pour la direction générale.</li></ul>	
<b>1.4 Procéder à la refonte complète du site Web</b>		