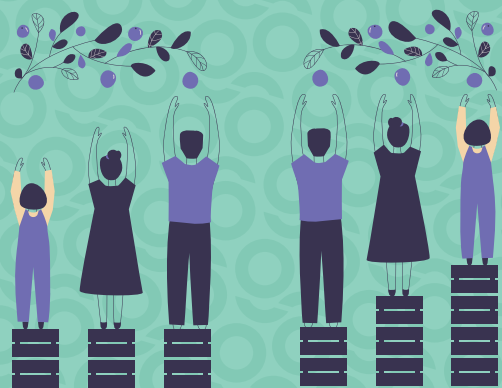


À votre service pour l'équité



ÉGALITÉ

ÉQUITÉ

INDÉPENDANT

IMPARTIAL

ÉQUITABLE

CONFIDENTIEL

ACCESSIBLE



ombudsmangatineau.ca

819-595-4141

855, boulevard de la Gappe, 2^e étage
Gatineau (Québec) J8T 8H9

Ombudsman
de Gatineau

INDÉPENDANT
ÉQUITABLE
ACCESSIBLE



Les pouvoirs de l'Ombudsman de Gatineau

L'ombudsman intervient à la demande d'une personne ou d'un groupe de personnes :

- Il peut intervenir ou faire enquête concernant une décision, une action ou une omission d'un employé municipal ou d'une personne effectuant des tâches pour la Ville;
- Il peut intervenir de sa propre initiative.

Vous pouvez nous contacter lorsque :

- Vous considérez que vos droits citoyens n'ont pas été respectés;
- Vous n'êtes pas d'accord avec l'application de la réglementation;
- Vous êtes insatisfait du délai de traitement de votre demande, du suivi de votre dossier ou des réponses obtenues de la part d'un ou de plusieurs services municipaux.



Des services faciles d'accès et entièrement gratuits

Comment vous assurer que votre plainte pourra être traitée par l'ombudsman?

L'Ombudsman de Gatineau est une instance de **dernier recours**. Vous devez, au préalable, avoir épuisé les recours administratifs en :

- Enregistrant une **première requête** au Centre d'appels non urgents 311 (CANU) pour informer la Ville du problème;
- Enregistrant une **deuxième requête**, si le délai de traitement de la requête initiale est dépassé ou si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue. Vous pouvez aussi communiquer directement avec la direction du Centre de services de votre secteur.



Mission

L'Ombudsman de Gatineau a pour mission de traiter, **en dernier recours**, les plaintes des personnes insatisfaites des services municipaux, selon ce qui est légal et juste.

Vision

Par son leadership socialement responsable, l'ombudsman aspire à :

Faire connaître les services offerts afin d'améliorer l'accès et la satisfaction de la population gatinoise;

Créer une expérience positive de règlement des différends pour toutes les personnes impliquées.