



# Ombudsman de Gatineau

Rapport annuel 2020



INDÉPENDANT | ÉQUITABLE | ACCESSIBLE



**À votre  
service  
pour  
l'équité**

---

Gatineau, le 22 juin 2021  
Conseil municipal de la Ville de Gatineau  
Ville de Gatineau  
25, rue Laurier  
Gatineau (Québec) J8X 4C8

**OBJET : RAPPORT ANNUEL 2020 de l'Ombudsman de Gatineau**

Monsieur le Maire,  
Monsieur le Président du conseil,  
Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

C'est avec un plaisir renouvelé que je dépose et vous présente le rapport annuel 2020 pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 en conformité avec l'article 9 de la résolution CM-2019-100. Je profite de cette tribune pour dévoiler la nouvelle image de marque ainsi que la thématique retenue pour ce rapport annuel :

**« L'Ombudsman de Gatineau : à votre service pour l'équité! »**

Recevez, Monsieur le Maire, Monsieur le Président du conseil, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de ma considération distinguée.



**Maryline Caron**  
OMBUDSMAN





# Table des matières

<b>Message de l'ombudsman</b> .....	2
<b>Le bureau de l'Ombudsman de Gatineau</b> .....	4
<b>Les faits marquants de 2020</b> .....	6
<b>Rapport d'activités</b> .....	7
<b>Rapport statistique 2020</b> .....	10
<b>Les interventions et les recommandations 2020</b> .....	22
<b>Suivi des recommandations 2019 et 2018</b> .....	30
<b>Recommandations 2014</b> .....	38
<b>Conclusion</b> .....	39
<b>Remerciements</b> .....	40
<b>Annexes</b> .....	42



# Message de l'ombudsman

« **L'Ombudsman de Gatineau : à votre service pour l'équité!** »

## **Une année d'exception!**

D'entrée de jeu, il est impossible de ne pas souligner l'impact de la pandémie de Covid-19 même si nous souhaiterions tous que cette épreuve soit derrière nous. Je choisis donc d'en témoigner en mettant l'accent sur l'émergence de la résilience et de la tolérance, indispensable au soutien psychosocial.

Comme vous le savez, le 13 mars 2020, le gouvernement a déclaré l'état d'urgence sanitaire sur tout le territoire québécois. Seulement 10 jours plus tard, il ordonnait la fermeture de tous les services non essentiels et recommandait le télétravail. L'année 2020-2021 a donc été marquée par des bouleversements qui ont affecté tout le monde, c'est-à-dire les individus, les familles, les travailleurs, les organisations publiques et privées, etc.

Cette pandémie a changé brusquement la façon dont les services municipaux sont offerts à la population. Conséquemment, il faut reconnaître que ces changements précipités ont exigé beaucoup d'adaptation de la part de la population gatinoise et des fonctionnaires municipaux.

Pour l'Ombudsman de Gatineau, le virage vers le télétravail s'est actualisé sans heurts. Avec le temps, nous avons apprivoisé les rencontres virtuelles et nous avons su créer un climat propice aux discussions constructives essentielles au traitement équitable des plaintes. Nous avons aussi fait preuve de compréhension lorsque certains services municipaux ont été aux prises avec des enjeux de ressources humaines. La collaboration est demeurée excellente. L'impact le plus important s'est fait ressentir dans les délais de traitement de certains dossiers.



Ville de Gatineau

## Garantir l'accès

Dès la fermeture du Bureau de l'ombudsman de Gatineau, nous avons pris des mesures pour aviser la population que nos services demeuraient accessibles. Il n'y a eu aucun bris de service et nos délais de réponse se sont même améliorés. Dans certaines situations, nous avons

pu rencontrer des citoyens à l'extérieur de leur domicile, tout en respectant la distanciation physique et le port du couvre visage. L'accessibilité à nos services est demeurée notre priorité!

## Une année de réalisation

Lors de la première vague, j'ai constaté une diminution des demandes qui s'est résorbée au fil du temps et nous avons terminé l'année avec 30 demandes de plus que l'année précédente.

Durant la période d'accalmie, il y a eu l'entrée en fonction de M. Jean-Mathieu Larabie, à titre d'adjoint administratif. Ensemble, nous avons travaillé à l'avancement de plusieurs projets, dont l'acquisition d'une nouvelle application informatique, l'élaboration d'une nouvelle image de marque et d'un plan de communication. Dans une optique d'amélioration continue de nos services, nous avons développé un questionnaire d'évaluation de la qualité des services.

Étant au fait que l'Ombudsman de Gatineau est un service peu ou mal connu de la population en général et malgré les limites liées à la pandémie, nous nous sommes fixé comme objectif d'être plus près des gens et de nous rapprocher des différentes communautés. Pour ce faire, nous avons développé un contenu qui servira à offrir des sessions d'information sur notre mandat et les services offerts.

Tous les accomplissements réalisés en cours d'année visent à démontrer que l'Ombudsman de Gatineau est une organisation apprenante qui évolue et s'adapte aux divers enjeux : une institution indépendante et crédible vouée au service de la population de Gatineau.

***L'Ombudsman de Gatineau, un gage d'équité!***



# Le bureau de l'Ombudsman de Gatineau



Maryline Caron  
ombudsman

Instauré par résolution du conseil municipal, notre Bureau est indépendant et impartial. Nous examinons les plaintes de la population concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de ses employés. L'ombudsman intervient pour corriger un problème, apporter des solutions et émettre des recommandations ayant pour objectif d'améliorer les services municipaux.

## L'équipe

Pour réaliser sa mission, le bureau de l'Ombudsman de Gatineau est constitué d'une équipe de deux personnes :

### L'ombudsman

#### Maryline Caron, ombudsman

J'ai été nommée par le conseil municipal, lors de l'adoption de la résolution CM-2019-575. Mon mandat d'une durée de 3 ans est renouvelable une seule fois. J'amorce la deuxième année de mon mandat. Je relève du conseil municipal et je suis indépendante de l'administration municipale. J'ai assumé la fonction d'ombudsman intérimaire en 2018.

### L'adjoint administratif

#### Jean-Mathieu Larabie, adjoint administratif

M. Larabie est titulaire d'un poste permanent à la Ville de Gatineau. Il est entré en fonction au bureau de l'Ombudsman de Gatineau en avril 2020. L'adjoint administratif offre un soutien à l'ombudsman et il assume des tâches reliées à la gestion administrative du bureau. Il a la responsabilité d'évaluer la recevabilité des demandes.



Jean-Mathieu Larabie  
adjoint administratif

© Jeannine Clement



# Mission, vision et valeurs

## 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.

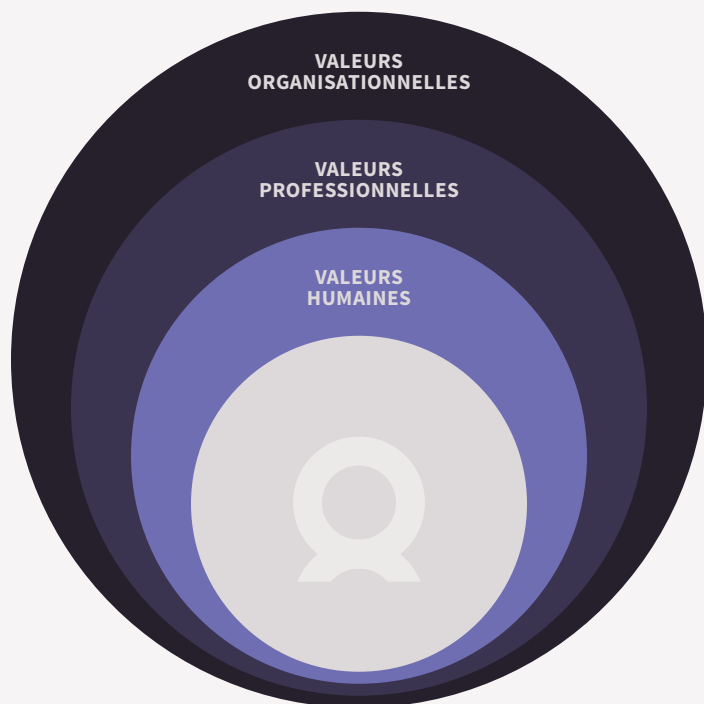
## Vision

Nous sommes engagés envers un leadership socialement responsable et aspirons à :

- Faire connaître nos 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.

## Valeurs

Nous misons sur les valeurs humaines, professionnelles et organisationnelles pour guider notre conduite envers les personnes et les différentes instances avec lesquelles nous transigeons. Ce système de valeurs inclut, entre autres, les valeurs associées à la constitution de la fonction d'ombudsman et les principes du Forum Canadien des ombudsmans (FCO). Ces valeurs sont intimement liées à notre mission.



### Les valeurs humaines :

- Intégrité
- Respect
- Bienveillance

### Les valeurs professionnelles :

- Justice/équité
- Impartialité/neutralité
- Indépendance
- Confidentialité

### Les valeurs organisationnelles :

- Accessibilité
- Efficacité
- Imputabilité



# Les faits marquants de 2020



**170 demandes** pour une augmentation de 21 % comparativement à l'année précédente



**60 % des demandes** sont faites par courriel ou via le formulaire Web contre 32 % par téléphone



**93 % des dossiers** sont traités en **30 jours et moins**



**75 % des demandes** ont reçu une réponse en **5 jours et moins**



**41 % des demandes** sont redirigées vers le **Centre d'appels non urgents 311 (CANU)**



**35 % des demandes** ont été transmises à des **ressources externes**



**35 dossiers d'intervention**  
**7 dossiers d'enquête**



**8 recommandations** adressées à la **Direction générale**



# Rapport d'activités

L'année 2020 fut marquée par la pandémie de Covid-19 et par les nombreux bouleversements qu'elle a entraînés dans l'ensemble de la société. Grâce au télétravail, les activités de l'ombudsman se sont poursuivies sans aucune interruption de services. Les services sont demeurés facilement accessibles. Les personnes qui ont eu recours à nos services ont signifié à maintes reprises avoir apprécié le soutien offert durant cette période où il leur était plus difficile d'obtenir un suivi de leur dossier ou de parler directement à quelqu'un. Les principales doléances reçues ont porté sur les délais de réponse ou de traitement des dossiers, la qualité de l'information transmise et l'application de la réglementation. D'ailleurs, plusieurs de ces personnes nous ont mentionné qu'elles auraient aimé recevoir une communication personnalisée lorsque plusieurs requêtes avaient été enregistrées au CANU pour un même problème.

En cours d'année, les objectifs du plan stratégique ont beaucoup progressé. Le soutien administratif a été consolidé par la création et la dotation d'un poste d'adjoint administratif. Nous avons fait l'acquisition d'une nouvelle application informatique pour la gestion des dossiers de plaintes. Des travaux ont été réalisés pour établir un plan de communication externe incluant une nouvelle image de marque et la refonte visuelle et structurelle du site Web. Dans l'objectif d'améliorer constamment les processus et nos propres services, un questionnaire de type « expérience client » a été élaboré et les envois ont commencé en octobre.

De plus, pour nous assurer de rejoindre un public plus large, des travaux en littératie ont été amorcés avec des experts afin de nous assurer de rendre nos communications et le contenu des présentations accessibles pour tous. L'expérience fut particulièrement enrichissante pour la rédaction et la refonte du site Web. « Adapter nos communications à la capacité des personnes ou de certains groupes à comprendre et utiliser l'information, c'est faciliter l'accès aux services. C'est aussi favoriser la participation citoyenne et la justice sociale »<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Ruel J, Allaire C, Moreau, AC, Kassir B, Brumagne A, Delamplé A, Grisard C, Pinto da Silva F. Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible. Saint-Maurice : Santé publique France, 2018, 112 p.

Bien que les projets visant l'établissement de liens avec les différents organismes de la communauté aient été retardés par la pandémie, des sessions d'information virtuelles ont été offertes aux présidents de diverses associations citoyennes. Ces présentations avaient aussi pour objectif de valider la pertinence de les offrir à leurs membres. Précisons que ces sessions d'information seront offertes sur une base continue. En outre, des organismes œuvrant en alphabétisation ont confirmé leur intérêt pour 2021. Ainsi, l'Ombudsman de Gatineau démontre qu'il priorise une approche inclusive tenant compte de la diversité des besoins de la population gatinoise.

## L'Ombudsman de Gatineau : séances d'information 2020

Secteurs	Associations citoyennes
Gatineau	Association des résidents du quartier du Carrefour-de-l'Hôpital Association pour l'environnement de Limbour
Aylmer	Les amis de Wychwood Association des résidents du Village d'Aylmer Association des résidents du parc Champlain Association des résidents de la Terrasse Lakeview Association des résidents du Faubourg du rivage
Buckingham, Masson et Anger	Association des amis du quartier du parc Lanthier

## Activités de développement

Malgré la pandémie, le groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux est demeuré actif. Le partage d'expertise et de compétences des membres demeure une source d'inspiration pour le développement des meilleures pratiques.

L'ombudsman a également participé aux quatre activités de formation offertes en mode virtuel et organisées par le FCO et l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP). Le FCO a organisé un webinaire d'actualité intitulé : « COVID-19 : Impacts et défis pour la pratique d'ombudsman ». L'ARGP a quant à elle offert les trois formations suivantes : (1) L'importance de la médiation; (2) Dangereusité versus « Dérangeusité » : le rôle du bureau de plaintes; et (3) La pleine conscience au service de la prise de décision impartiale.

Finalement, l'ombudsman et l'adjoint administratif ont assisté à la formation « Pivotal 6.6 » offerte par le CANU ainsi qu'aux ateliers virtuels de l'Observatoire du développement de l'Outaouais (ODO) intitulés « Mieux comprendre nos communautés ».



Ville de Gatineau

# Bilan budgétaire 2019-2020

Le budget 2019-2020 a été ajusté en fonction de la modification apportée à la structure du nouveau poste de soutien administratif. Il est passé de 284 985 \$ à 323 140 \$. L'exercice financier s'est conclu avec un surplus budgétaire de 57 422 \$ et tous les fonds non dépensés ont été remis au Service des finances.





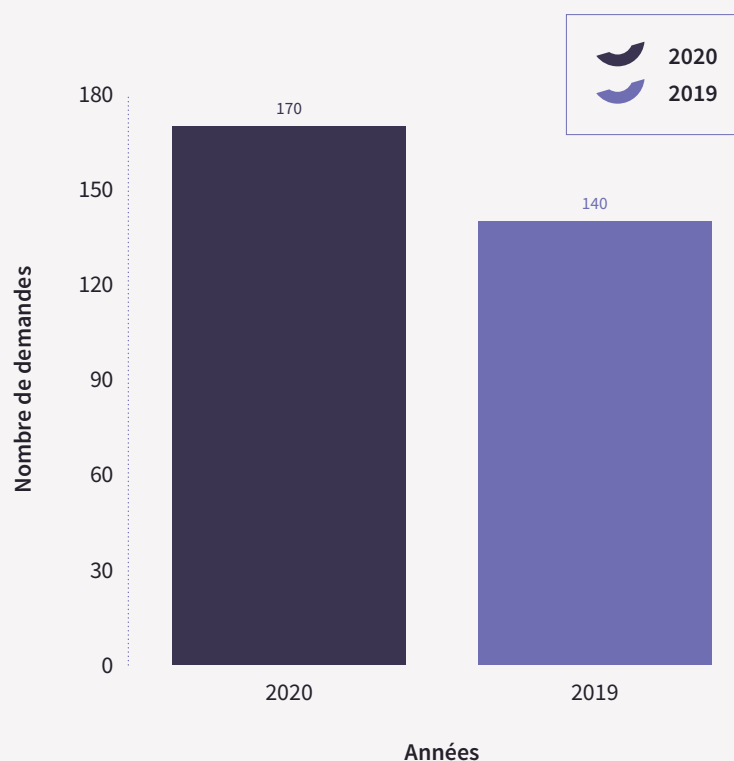
# Rapport statistique 2020

## 1. L'évolution du nombre de demandes

### Le nombre total de demandes reçues en 2019 et en 2020

En 2020, 170 demandes ont été traitées par l'Ombudsman de Gatineau. Ce résultat équivaut à 30 demandes supplémentaires comparativement à l'année précédente et représente une augmentation de 21 % pour l'année en cours.

#### 1.1 Nombre total de demandes



Précisions que le nombre de demandes reçues annuellement est comparable à celui des autres bureaux d'ombudsman, comme démontré dans le tableau ci-dessous.

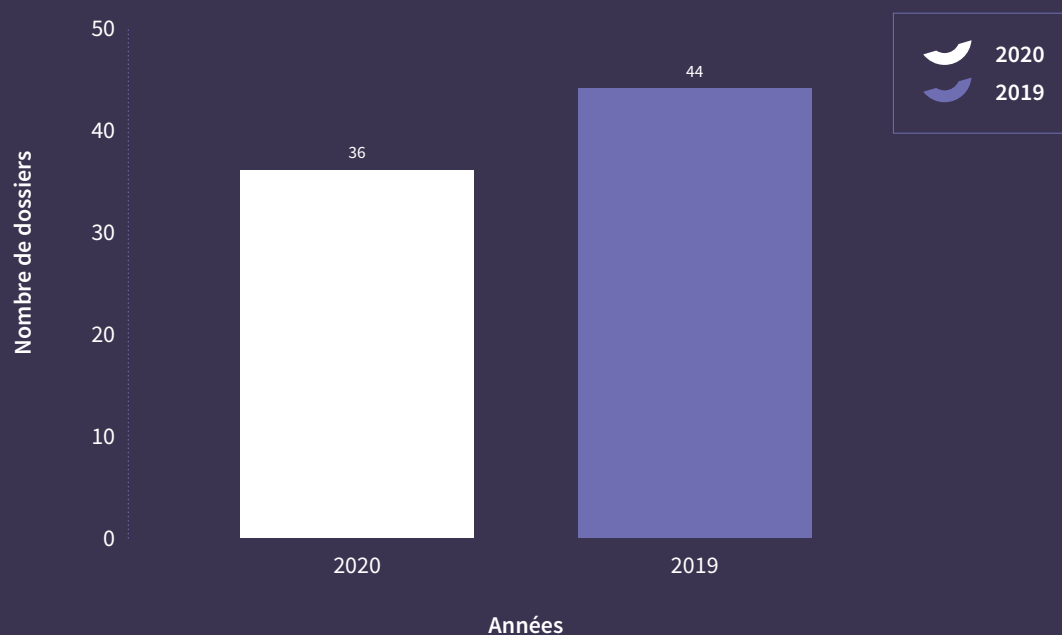
## 1.2 Tableau du pourcentage des demandes traitées en 2019, par personne dans les bureaux d'ombudsman du Québec

Villes	Population (2017)	% par personne
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau	284 557	0,05
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval	437 413	0,18
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	542 298	0,04
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay	145 965	0,06
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Sherbrooke	167 162	0,05
Ombudsman de Montréal	1 780 000	0,11
Protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil	246 855	0,03

## Nombre total des demandes provenant de personnes anglophones

21 % des demandes totales reçues proviennent de personnes anglophones et ce total représente une diminution de 18 % comparativement à l'année précédente.

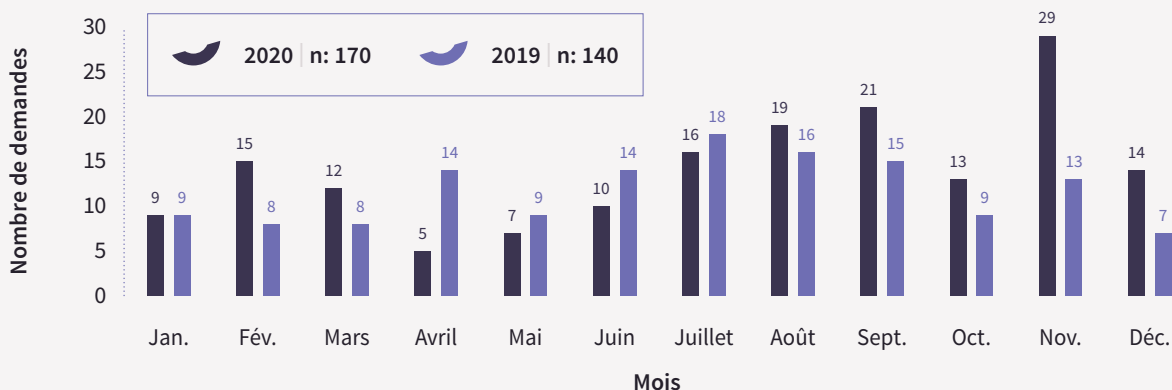
## 1.3 Histogramme du nombre de dossiers anglais



## La répartition mensuelle du nombre de demandes

D'entrée de jeu, rappelons que c'est le 24 mars 2020 que le gouvernement décrétait la fermeture de tous les services non essentiels. L'analyse des données de répartition des demandes mensuelles démontre que la pandémie a pu affecter le nombre total de demandes. L'impact des mesures sanitaires s'est fait ressentir dès avril, car seulement 5 demandes ont été reçues comparativement à 14 en 2019. Au cours de la période estivale, la situation se redresse et suit la courbe normale. Par la suite, on remarque une hausse progressive des demandes. C'est en novembre que le Bureau gère la plus grande affluence avec 29 demandes.

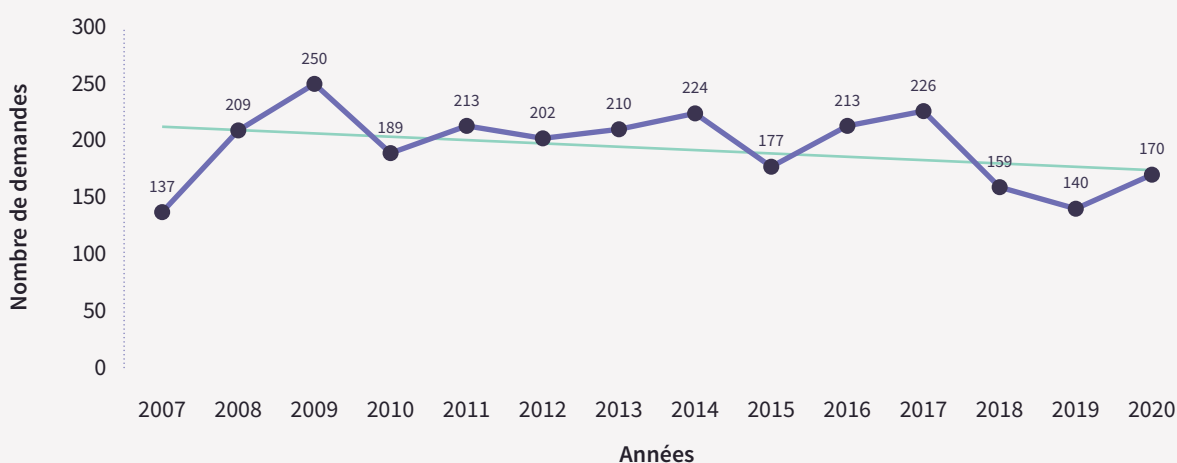
### 1.4 Répartition des demandes par mois



## L'évolution des demandes de 2007 à 2020

De 2007 à aujourd'hui, la moyenne annuelle se situe à 194 demandes avec un écart type de 32. Cet écart type démontre une variabilité importante au fil du temps. Avec 170 demandes, l'écart avec la moyenne annuelle est de 24 demandes. La diminution la plus marquée survient en 2018 et coïncide avec la dissolution du Bureau de l'ombudsman de Gatineau. Durant cette période de transition, il y avait eu une diminution de 86 demandes. Le 19 février 2019, le conseil municipal adoptait par résolution la « Constitution de la fonction d'ombudsman ». Malgré la pandémie, le nombre de demandes reçues en 2020 est en augmentation et suggère un retour vers des moyennes normales.

### 1.5 Évolution des demandes de 2007 à 2020



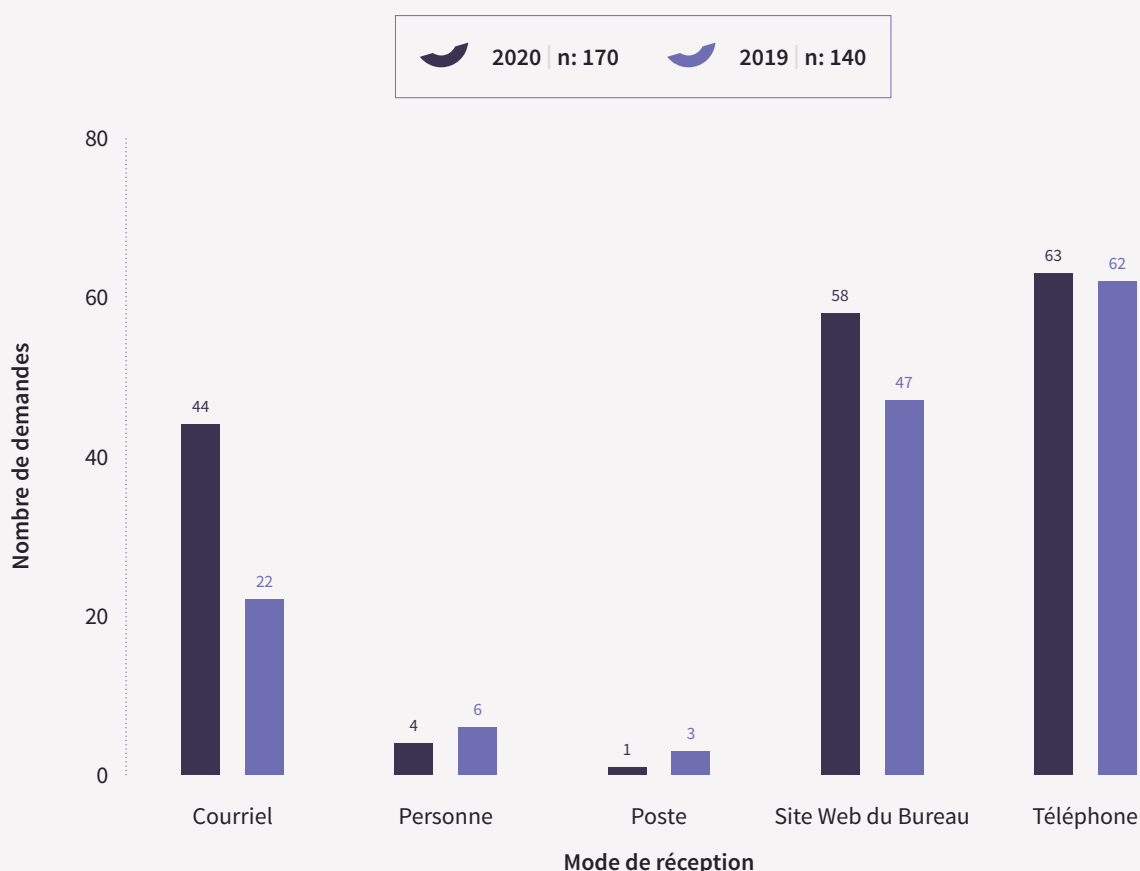


## 2. Répartition par mode de réception, type de demandes et délai de traitement

### Répartition selon le mode de réception des demandes

Le téléphone représente un des moyens de communication privilégiés des citoyennes et des citoyens et il demeure relativement stable par rapport à l'année 2019. Cependant, on constate que le nombre de demandes par courriel a doublé en une année. De plus, soulignons que 34 % des demandes reçues ont été faites par l'intermédiaire du formulaire Web. Les demandes faites par courriel et celles faites via le formulaire Web totalisent 60 % des demandes. Précisons que les données concernant le nombre de citoyens venus déposer une plainte en personne ne sont valables que pour les trois premiers mois de l'année, car le bureau a été fermé à la population pendant les 9 mois subséquents en raison du télétravail.

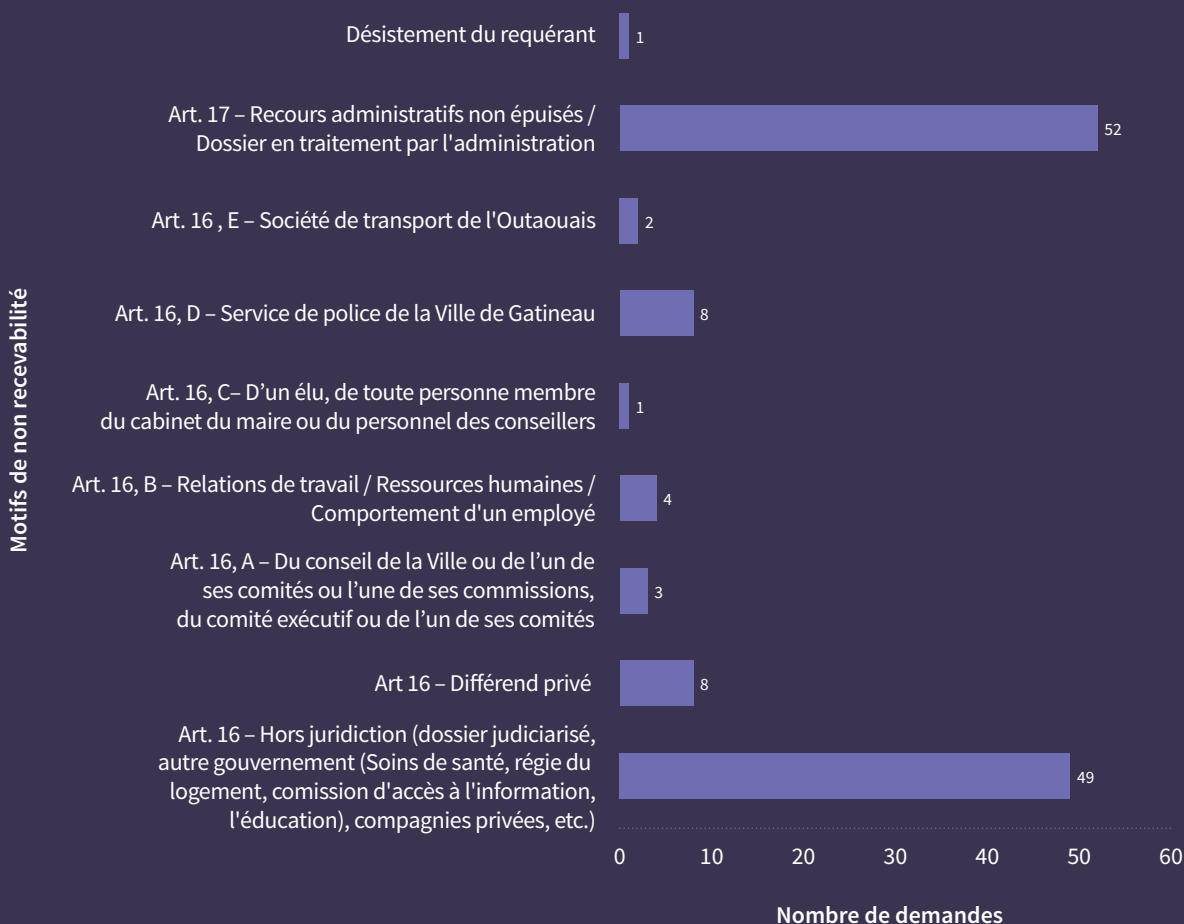
#### 2.1 Répartition des demandes selon le mode de réception



## Répartition selon les motifs d'irrecevabilité des demandes

Les pouvoirs d'enquête et d'intervention de l'Ombudsman de Gatineau sont bien définis dans la résolution CM-2019-100 du conseil municipal. Lorsqu'une demande est considérée comme non recevable pour l'un des motifs identifiés dans le tableau ci-dessous, nous prenons le temps de bien comprendre les besoins exprimés et nous offrons un service d'information et d'orientation.

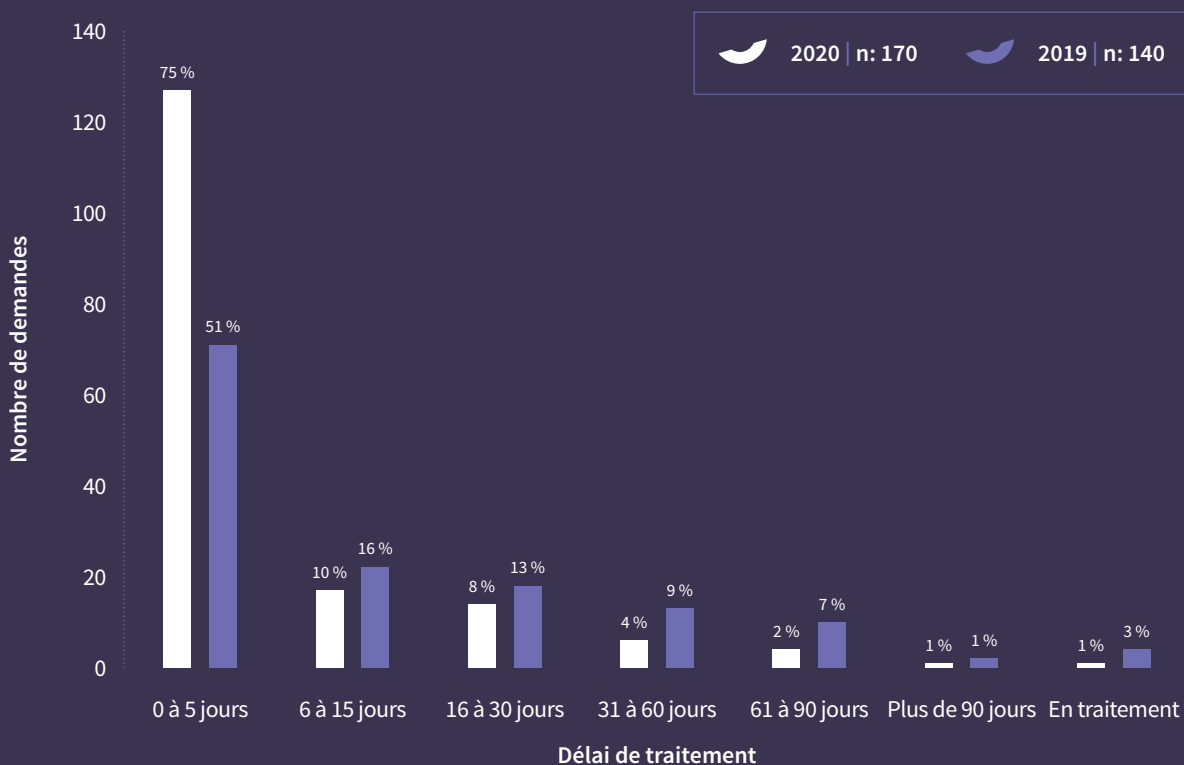
### 2.2 Demandes non retenues selon le motif



## Délai de traitement des demandes

En 2020, 127 demandes ont été traitées en moins de cinq jours. Il s'agit d'une amélioration de 24 % comparativement à 2019, ce qui s'explique en partie par la contribution de l'adjoint administratif à l'étude de recevabilité. Autres statistiques intéressantes, 85 % des demandes sont finalisées en moins de 15 jours et 93 % en moins de 30 jours. Les demandes qui exigent un délai de traitement supérieur à 30 jours sont majoritairement des dossiers d'intervention et d'enquête.

### 2.3 Délai de traitement des demandes



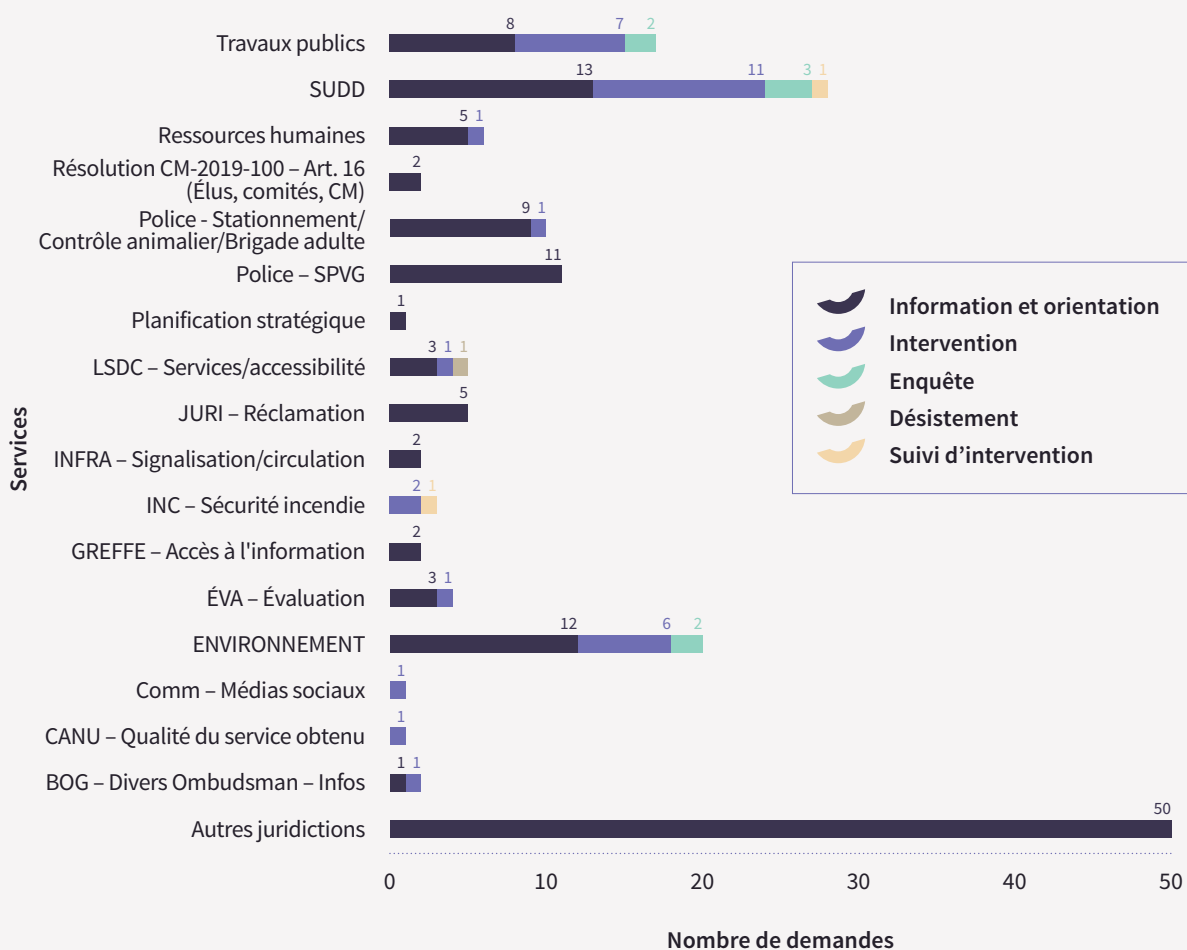
	0 à 5 jours	6 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	Plus de 90 jours	En traitement
<b>2020</b>	127	17	14	6	4	1	1
	75 %	10 %	8 %	4 %	2 %	1 %	1 %
<b>2019</b>	71	22	18	13	10	2	4
	51 %	16 %	13 %	9 %	7 %	1 %	3 %

# 3. Répartition des demandes par services municipaux

## Répartition des types de demandes pour l'ensemble des services municipaux

Comme démontré dans le graphique suivant, à l'exception des dossiers hors juridiction, les Services des travaux publics, de l'environnement ainsi que de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) représentent les trois services municipaux pour lesquels il y a eu le plus de demandes avec respectivement 17, 20 et 28 demandes en cours d'année. Les dossiers « hors juridiction » représentent 29 % des demandes reçues. Ces demandes proviennent majoritairement de personnes qui ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir du soutien concernant leur problème. Lorsque nous recevons ce type de demande, nous saisissons cette occasion pour expliquer notre mandat, clarifier le rôle de l'ombudsman et décrire les services que nous offrons. Ce service d'information et d'orientation<sup>2</sup> est fort apprécié.

### 3.1 Répartition des types de demandes par services



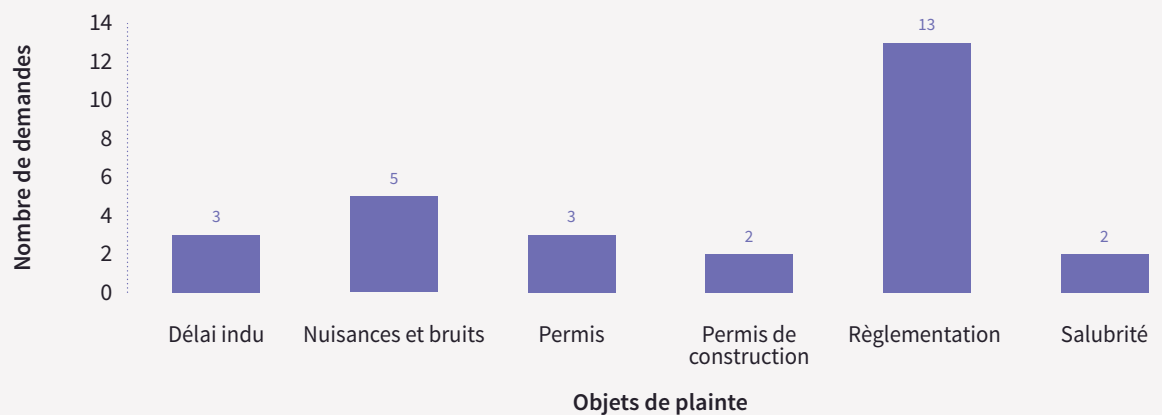
<sup>2</sup> Annexe 4 – Schéma du cheminement d'une demande



Les graphiques suivants illustrent la répartition des demandes par service et par objets de plaintes pour les trois services municipaux ayant reçu le plus de demandes.

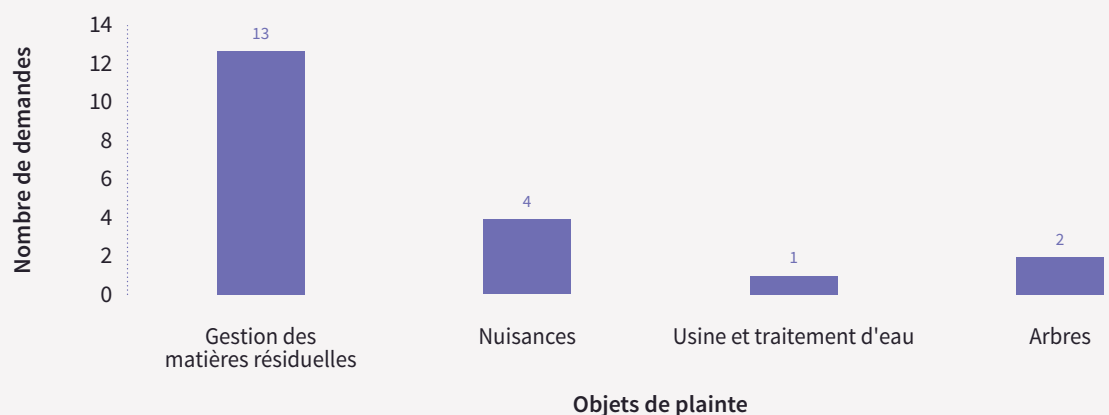
Le SUDD a reçu un total de 28 demandes. Les plaintes portant sur la réglementation (n=13) sont les plus nombreuses, suivies de celles qui concernent des nuisances (n=5).

### 3.2 Répartition des demandes du service de l'urbanisme, selon l'objet de plainte 2020



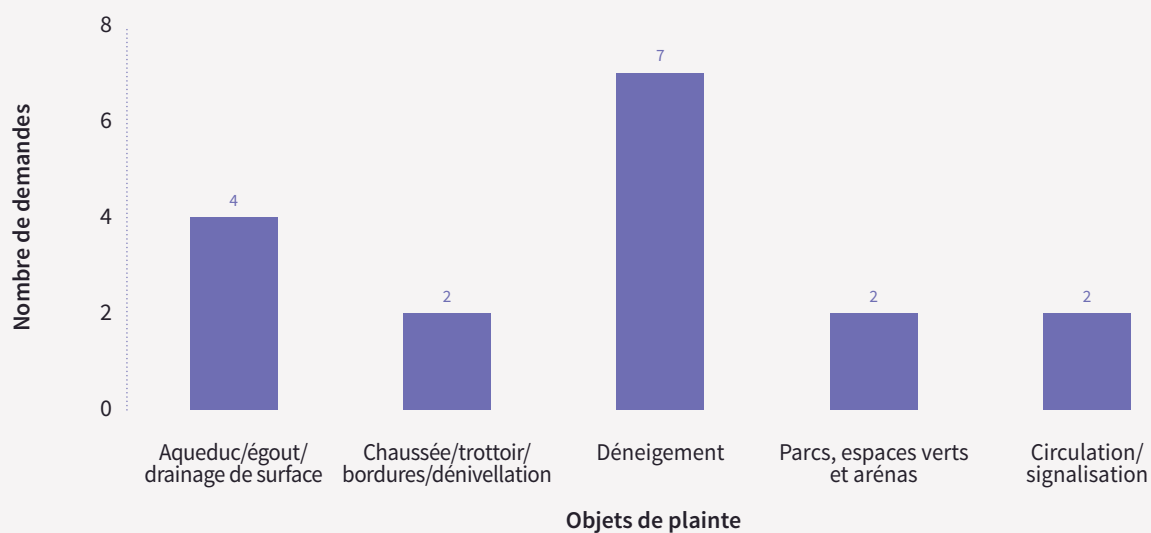
En ce qui concerne le Service de l'environnement, ce sont les plaintes liées à la gestion des matières résiduelles (n=13) et aux nuisances (n=4) qui sont les plus fréquentes.

### 3.3 Répartition des demandes du service de l'environnement, selon l'objet de plainte 2020



Quant à lui, le Service des travaux publics a reçu 17 plaintes, dont 7 concernaient le déneigement. L'objet de plainte concernant les aqueducs, les égouts et le drainage de surface arrive en deuxième position avec 4 plaintes.

### 3.4 Répartition des demandes des travaux publics, selon l'objet de plainte 2020



Ville de Gatineau

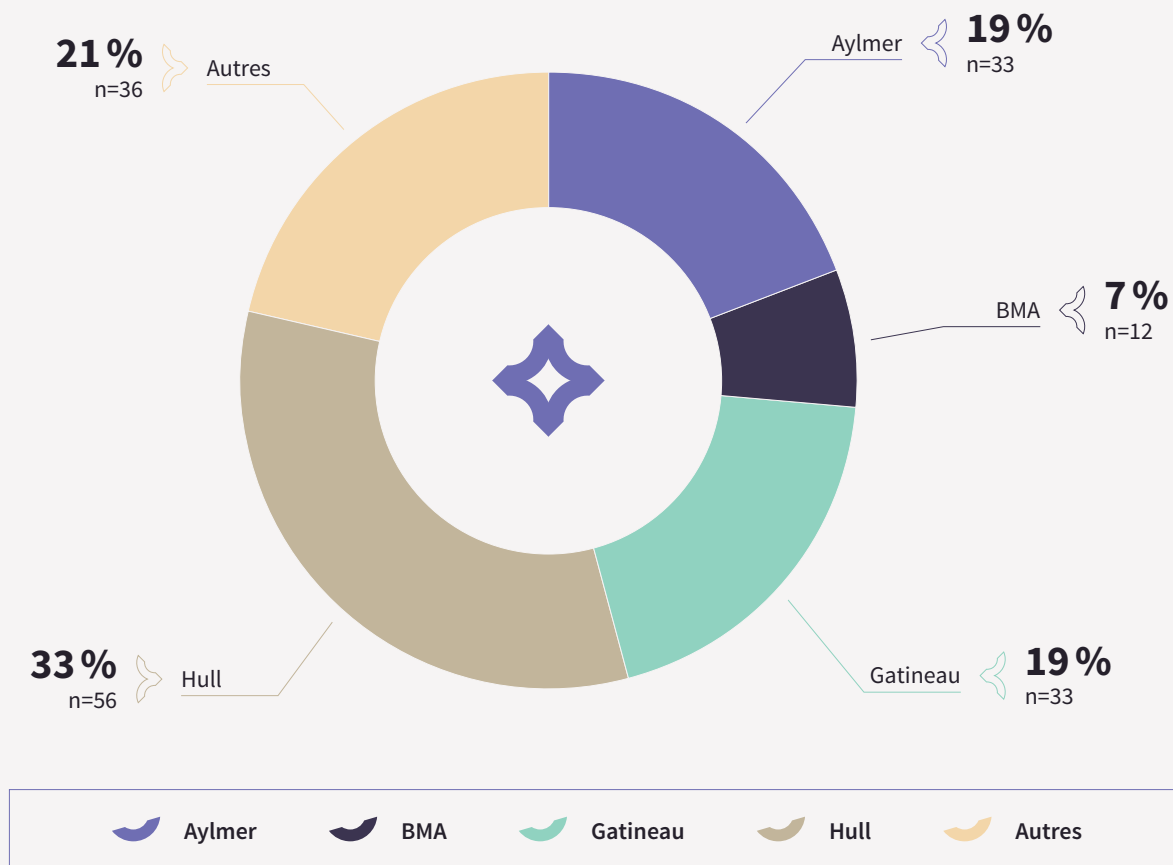
## 4. Répartition des demandes par secteur et par district électoral

### Répartition des demandes par secteur municipal

Ces données deviennent intéressantes lorsqu'on tient compte du pourcentage de population par secteur. Les secteurs d'Aylmer et de Gatineau arrivent ex aequo pour le nombre de demandes (n=33), alors que la population d'Aylmer représente près de la moitié de la population du secteur de Gatineau. Le secteur de Hull, quant à lui, obtient le plus grand pourcentage de demandes avec 33 % alors qu'il compte pour 29 % de la population totale. Ces résultats tendent à indiquer qu'il n'y a pas nécessairement de lien entre le nombre de personnes qui résident dans un secteur et le nombre de demandes reçues.

Poursuivons avec les demandes comprises dans la catégorie « Autres » qui constituent 36 % des demandes reçues. Cette catégorie regroupe les demandes anonymes et celles dont l'adresse n'est pas divulguée. Certaines d'entre elles proviennent de l'extérieur de la Ville de Gatineau, en l'occurrence de Cantley, de Chelsea, de Shawville, et de Trois-Pistoles ainsi que des villes ontariennes d'Ottawa et de Toronto.

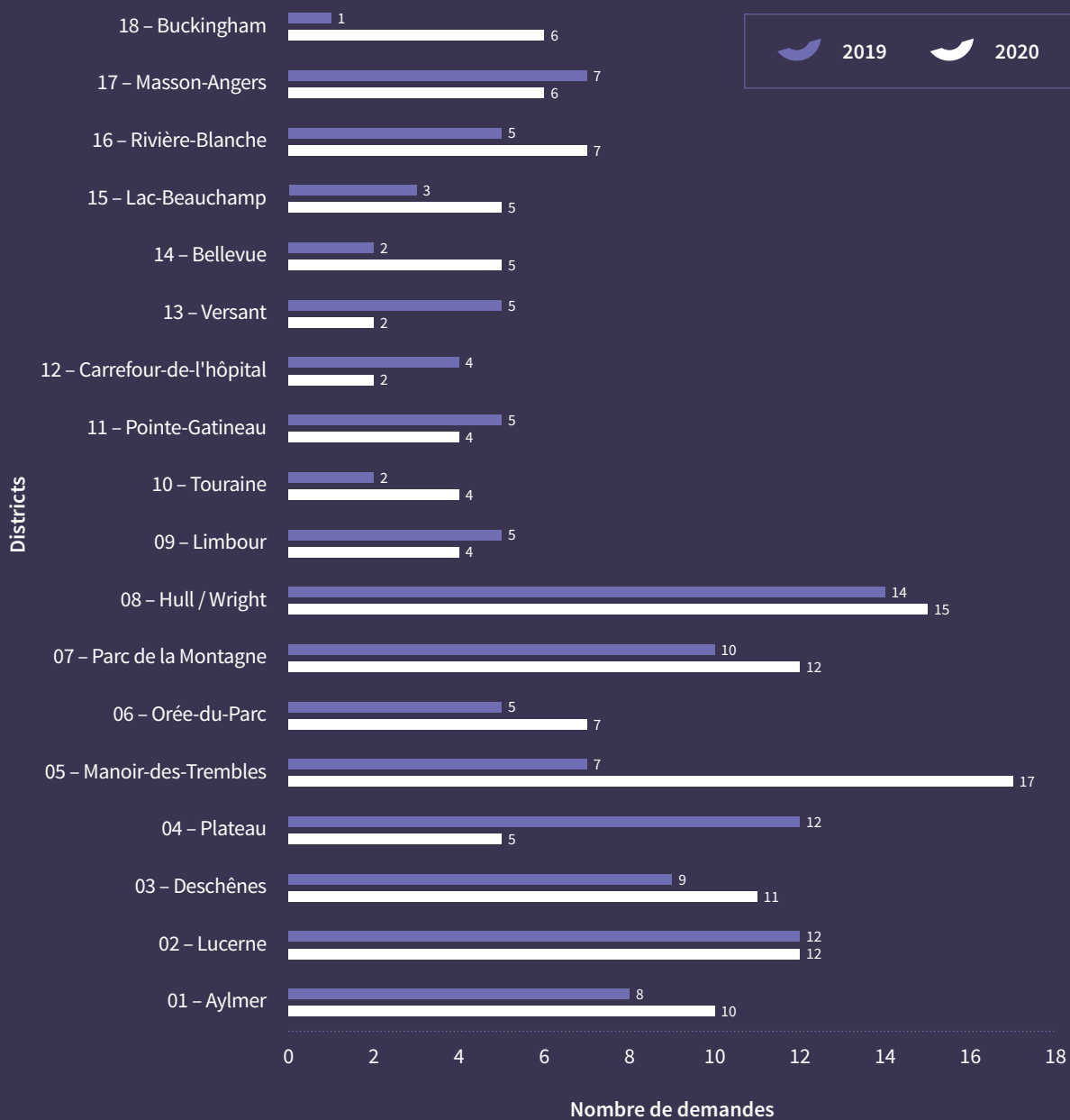
#### 4.1 Répartition des demandes par secteur 2020



## Répartition des demandes par district électoral

Le tableau suivant offre une comparaison de la répartition des demandes reçues en 2019 et 2020, selon le district électoral.

### 4.2 Répartition des demandes par district







Ville de Gatineau

 Ville de Gatineau



# Les interventions et les recommandations 2020

## Les interventions

L'Ombudsman de Gatineau intervient, lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice et règle générale, cela survient lorsqu'un citoyen :

- Se sent lésé dans ses droits par une décision administrative;
- Considère que l'application ou la non-application d'un règlement municipal est inéquitable ou lui cause un préjudice;
- Juge que le délai de réponse ou de suivi de son dossier est déraisonnable.

Un dossier d'intervention requiert une analyse des faits et des vérifications. Précisons que l'objectif est de clarifier le problème et d'examiner le point de vue des deux parties pour faire reconnaître ce qui est juste et équitable. Si requis, des ajustements ou des correctifs peuvent être apportés.

Voici quelques exemples de dossiers qui illustrent des situations où l'administration a apporté des correctifs à la suite de l'intervention de l'ombudsman et d'autres qui démontrent que la position de l'administration était adéquate.

## Exemples de dossiers pour lesquels l'intervention a aidé à résoudre un problème

### Réparation ou remplacement d'un bac de recyclage – Service de l'environnement/gestion des matières résiduelles.

**Résumé :** Une citoyenne a enregistré deux requêtes entre le 23 juillet et le 23 septembre 2020 et elle a téléphoné quatre fois au 311 pour obtenir le remplacement d'un bac de recyclage endommagé.

**Intervention :** L'intervention de l'ombudsman a permis de faire reconnaître le problème et de fournir des explications sur les délais. La fermeture temporaire du service, causée par la pandémie et le manque de personnel, a entraîné des retards dans la livraison des bacs. Toutefois, le Service reconnaît que le dépassement du délai est inhabituel. Le 29 octobre, l'ombudsman obtient l'engagement que le bac sera livré pour le 6 novembre, c'est-à-dire dans un délai approximatif de huit jours.

### Délai d'approbation d'un permis d'affaires – SUDD/services et projets immobiliers

**Résumé :** La propriétaire d'une entreprise doit changer l'inscription sur une enseigne devant l'immeuble dont elle est nouvellement propriétaire. Aucune autre modification ne sera apportée à la forme ou à la structure de l'enseigne. L'acte notarié précise que le changement de nom sur l'enseigne doit être fait à l'intérieur de 6 mois et ce délai arrive à échéance. Malgré plusieurs suivis de sa part, son dossier n'avance pas comme prévu. Elle demande l'intervention de l'ombudsman le 18 décembre 2019 en mentionnant que cela fait 11 mois qu'elle a rempli une demande de renouvellement de permis d'affaires et de modification de l'enseigne.

**Intervention :** Ce dossier a été initialement ouvert en 2019 et à la suite d'une intervention auprès de la direction du service concerné, un permis d'affaires provisoire a pu être délivré le 19 décembre. Le dossier lié à la modification de l'enseigne est incomplet et les coordonnées d'un responsable lui sont transmises. La citoyenne est informée que le permis d'affaires final sera délivré lorsque toutes les dispositions réglementaires du PIIA seront satisfaites, car son entreprise est située dans un secteur patrimonial. Le délai moyen étant de deux mois, la citoyenne pouvait s'attendre à recevoir ses permis en mars 2020.

Ce dossier a été rouvert deux autres fois à la demande la citoyenne. Suivant les interventions, le permis d'affaires temporaire a dû être renouvelé et les permis finaux ont finalement été délivrés le 27 mai 2020. L'analyse des faits a permis de constater que le retard était en partie relié à un enjeu de ressources humaines et à l'instabilité du personnel dans le service. Un délai de 5 mois fut requis pour clore le dossier. Étant donné la prise en charge du problème par la direction et l'ajout de personnel, aucune recommandation n'a été émise.

### Emplacement des conteneurs à déchets et encombrants – SUDD/inspections

**Résumé :** Il s'agit d'une plainte groupée, car deux citoyens déposent une plainte pour le même objet. Ils se plaignent que la situation perdure depuis près de trois ans, malgré plusieurs requêtes enregistrées au 311. Ils ont pris connaissance de la réglementation et considèrent que le propriétaire des immeubles n'a pas le droit de mettre les conteneurs sur le bord de la rue dans l'emprise municipale, que le conteneur n'est pas clôturé tel que requis par la réglementation et qu'il y a régulièrement des encombrants sur le sol près des conteneurs en dehors des dates de collecte prévues.

**Intervention :** L'analyse du dossier a permis de confirmer que neuf requêtes ont été enregistrées au 311 entre juin 2017 et mai 2020. La direction du SUDD a été saisie de la situation et trois avis d'infractions ont été délivrés pour deux immeubles concernant l'emplacement des conteneurs et l'absence d'enclos de ces derniers. Les citoyens sont informés que d'autres délais sont à prévoir, dans l'éventualité où une dérogation mineure soit requise pour l'emplacement de certains conteneurs. Il a été conclu que le délai de 39 mois pour faire reconnaître les infractions au règlement démontre des manquements dans l'étude et le suivi du dossier.

## Exemples de dossiers dans lesquels l'intervention a permis de confirmer que la position de la Ville était adéquate

### Abattage d'arbres infestés d'insectes – Services des travaux publics/parcs, espaces verts et arénas

**Résumé de la situation :** Un citoyen réclame l'abattage d'un arbre et le remboursement des frais d'extermination d'insectes qui proviennent d'un arbre infesté, localisé dans un parc municipal à proximité de sa résidence. Après trois requêtes, le citoyen porte plainte à l'ombudsman et conteste le refus de ses deux demandes par l'administration.

**Intervention :** L'analyse des faits démontre que le service concerné a réalisé une étude complète du problème d'infestation de la punaise de l'éradable de négondo. La décision rendue est conforme à l'application de la réglementation sur l'abattage des arbres, car il n'est pas permis de procéder à l'abattage d'un arbre en santé qui ne présente pas de risque pour la sécurité et la santé de l'humain. De plus, considérant qu'il n'est pas possible de prédire que l'infestation des punaises de négondo reviendra l'année suivante et que la politique P-032 offre une alternative raisonnable, l'ombudsman considère également que la décision de ne pas rembourser les frais encourus pour l'extermination est juste et équitable à l'égard de l'ensemble de la population.

### Demande de déneigement d'un trottoir – Travaux publics/voirie

**Résumé :** Après trois requêtes enregistrées au 311 pour faire déneiger un trottoir à proximité de son domicile, le citoyen demande à l'ombudsman d'intervenir, afin qu'il puisse se promener de façon sécuritaire.

**Intervention :** Les explications obtenues lors de l'intervention ont permis d'expliquer au citoyen les motifs qui ont mené au refus de sa demande. En résumé, le plan de déneigement est approuvé par le conseil municipal. Le trottoir identifié par le citoyen est exclu de ce plan. La décision du service de refuser l'ajout du déneigement d'un trottoir au parcours planifié est conforme au plan de déneigement 2020 adopté par le conseil municipal. En plus des explications fournies, le citoyen est informé qu'il peut s'adresser au Centre de services de son secteur pour déposer une demande pour l'année suivante.

### Entretien des fossés – Travaux publics/voiries

**Résumé :** La plainte fait référence à un ponceau défoncé qui n'est plus connecté avec celui du voisin. La terre s'accumule et il y a un risque que l'écoulement de l'eau ne se fasse plus.

**Intervention :** À la suite de vérifications, le citoyen est informé que selon la réglementation en vigueur, l'entretien des fossés est la responsabilité du propriétaire ou du locataire lorsqu'un entretien léger est nécessaire. Par ailleurs, comme la Ville a adopté un programme de reprofilage des fossés dans son secteur qui devrait prendre place d'ici 2025, le citoyen est informé qu'entre-temps, il lui revient de déterminer l'ampleur des travaux d'entretien préventif à réaliser pour assurer l'écoulement normal de l'eau. La décision de refuser la réparation du ponceau est conforme, et ce, même si celui-ci est situé dans l'emprise municipale, comme stipulé au chapitre 2 du règlement concernant les nuisances.



## Recommandations 2020

Au cours de l'année 2020, sept dossiers ont fait l'objet d'une enquête et ont donné lieu à huit recommandations retenues par la Direction générale. Ces recommandations s'adressent au Service de l'environnement et au SUDD. Rappelons qu'une recommandation n'est ni coercitive et ni exécutoire. Chaque recommandation fait l'objet de consultations auprès des services municipaux impliqués dans le dossier. Elles peuvent également découler de l'étude des pratiques, des procédures ou de la réglementation en vigueur dans d'autres villes. Elles visent l'amélioration de la qualité des services municipaux offerts à l'ensemble de la population gatinoise. Les tableaux suivants présentent le statut de chacune des recommandations ainsi que le suivi obtenu de la Direction générale.

Objet	<b>Nettoyage des rues (nuisances)</b>
<b>Résumé du problème</b>	<p>Sept requêtes enregistrées au 311 par le citoyen pour dénoncer les souillures laissées par les sous-traitants dans un quartier du secteur d'Aylmer. Un total de 183 requêtes a été enregistré en 2019 pour le nettoyage des rues :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 153 sont associées au Service de l'environnement;</li><li>• 28 sont associées au Service des travaux publics;</li><li>• 2 sont associées au Service des infrastructures.</li></ul> <p>Il est difficile de faire respecter la réglementation par les inspecteurs du Service de l'environnement et du SUDD. Il y a aussi des répercussions sur le Service des travaux publics qui doivent pallier le non-respect des exigences réglementaires des entrepreneurs.</p>
<b>Conclusion de l'enquête</b>	<p>En lien avec l'objet de la plainte, la Ville de Gatineau reconnaît une difficulté d'application de la réglementation concernant les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau lors du développement de projets immobiliers.</p>
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-ENV-2020-1</b>
<b>Description</b>	<p>Il est recommandé que le Service de l'environnement révise le règlement numéro 658-2010 concernant les nuisances sur le territoire de la ville de Gatineau, afin de définir la nature des souillures causées par les véhicules et de déterminer l'imputabilité des entrepreneurs lorsque leurs sous-traitants souillent la voie publique lors des travaux de construction.</p>
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	<p>Un travail sera amorcé au cours de l'hiver 2021 pour proposer au conseil municipal un amendement au règlement 658-2010 sur les nuisances.</p>
<b>Statut</b>	<b>Accepté : en voie d'actualisation</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	<p>Résolution au conseil municipal pour amender le règlement n° 658-2010 sur les nuisances</p>

<b>Objet</b>	<b>Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants</b>
<b>Résumé du problème</b>	Quinze requêtes enregistrées au 311 entre 2018 et 2020 pour dénoncer les nuisances causées par la présence des hautes herbes sur un lot vacant dans un quartier résidentiel. Ce problème est récurrent. Il y a environ 50 adresses sur le territoire de Gatineau qui reçoivent en moyenne six plaintes par année pour le même problème.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Les pouvoirs dévolus aux officiers responsables et les dispositions pénales prévues au règlement n° 658-2010 concernant les nuisances causées par les hautes herbes n'ont pas l'effet dissuasif attendu sur les propriétaires qui commettent annuellement des infractions aux articles 4, 5 et 6.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-ENV-2020-2</b>
<b>Description</b>	Évaluer la pertinence de réduire la hauteur maximale tolérée des hautes herbes à 20 cm pour les lots vacants de moins de 2000 m <sup>2</sup> en milieu urbain. Actuellement, la norme pour les lots vacants de moins de 2000 m <sup>2</sup> est de 60 cm.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	À la suite de l'évaluation de la recommandation, le Service s'est dit non favorable à la modification de la norme concernant les lots vacants de moins de 2000 m <sup>2</sup> , car le maintien d'une hauteur de 60 cm nécessite trois tontes de gazon par saison. Trois tontes de gazon par saison, c'est aussi le niveau de service que le Service des travaux publics offre pour l'entretien des terrains municipaux. Diminuer la longueur maximale pour les lots vacants exigera une augmentation du niveau de service et entraînera une hausse des coûts qui s'y rattachent puisque le Service des travaux publics doit aussi respecter le règlement municipal. La recommandation O-ENV-2020-02 va inciter les propriétaires de terrains vacants à mettre en place un programme de trois coupes par année.
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Évaluation complétée
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-ENV-2020-2.1</b>
<b>Description</b>	Permettre aux officiers de délivrer un constat d'infraction, sans avis d'infraction préalable, lorsque le propriétaire d'un lot construit ou vacant a reçu plus d'un avis d'infraction consécutif sur une période minimale de deux ans.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Favorable à la recommandation. Un travail sera amorcé au cours de l'hiver 2021 pour proposer au conseil municipal un amendement au règlement 658-2010 concernant les nuisances.
<b>Statut</b>	<b>Accepté : Actualisation en 2021</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Proposition d'un amendement au règlement 658-2010 concernant les nuisances

<b>Objet</b>	<b>Présence d'encombrants et d'autres matières résiduelles à des endroits inappropriés</b>
<b>Résumé du problème</b>	Malgré 16 requêtes enregistrées au 311 entre 2018 et 2020, il y a des problèmes récurrents de gestion des matières résiduelles et des encombrants.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Bien que les offres de services et les procédures internes des divers services municipaux semblent généralement respectées, il est possible de conclure que l'absence de mécanismes de coordination entre les différents services municipaux concernés contribue à faire perdurer le problème de propreté de certains lieux privés et publics.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-ENV-2020-3</b>
<b>Description</b>	<p>Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de mettre en place des mécanismes de coordination et de concertation interservices pour gérer les situations problématiques et récurrentes liées à la gestion des matières résiduelles et des nuisances soit par :</p> <p>A) L'élaboration d'un plan d'action annuel spécifique pour gérer les adresses les plus problématiques et les sites de « dépôt illicite » sur le territoire de Gatineau;</p> <p>B) L'identification d'un porteur de dossier responsable de coordonner les interventions et les collaborations interservices (ex. : Environnement, Infrastructures, Voirie, SUDD);</p> <p>C) L'installation temporaire d'une caméra de surveillance sur les sites de dépôts illicites, si la situation le requiert.</p>
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	<p>Nous sommes en accord avec la recommandation telle que formulée pour les points A et B. Concernant le point C, en ce qui a trait à l'installation temporaire de caméra de surveillance, nous comprenons que cela serait pour des situations problématiques dans l'emprise publique ou sur des terrains de la Ville, puisque pour les propriétés privées, le règlement mentionné précédemment prévoit des dispositions. Dans de tels cas, il est à souligner que l'installation de caméra pose des enjeux importants en ce qui a trait à 1) l'installation de l'équipement, 2) sa sécurisation contre les vols, et 3) du temps requis à l'analyse des données collectées sur plusieurs heures et plusieurs jours. De plus, suite à des vérifications avec le SPVG, il est extrêmement difficile de donner des constats d'infraction avec des images sur la caméra à moins d'être en mesure d'identifier adéquatement le contrevenant c'est-à-dire, voir son visage. L'utilisation de la plaque d'immatriculation ne peut être utilisée que pour donner un avis, car il n'y a pas de certitude que le conducteur est le propriétaire du véhicule.</p> <p>Nous sommes également en accord avec les indicateurs de résultat.</p> <p>La division des matières résiduelles du SENV est prête à prendre en charge les premières étapes d'implantation d'un mécanisme de concertation et de coordination interservices portant sur l'enjeu des dépôts illicites. Outre le SENV, les Services des travaux publics et de l'urbanisme seront sollicités afin de former un comité ad hoc. Des discussions auront lieu afin d'établir les critères définissant les lieux problématiques, les responsabilités de chaque service, la teneur et la fréquence des rencontres du comité, les outils existants et actuellement disponibles permettant des interventions ciblées sur cet enjeu et la recherche de modèles d'intervention novateurs.</p>
<b>Statut</b>	<b>Accepté</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	<p>Mécanisme de concertation et de coordination (nombre de rencontres et services impliqués)</p> <p>Personne responsable/porteuse du dossier</p> <p>Diminution/liste des sites de dépôt illicite</p>

<b>Objet</b>	<b>Application de la réglementation du code du bâtiment pour encadrer l'installation d'un événement pour un poêle à granules</b>
<b>Résumé du problème</b>	Malgré cinq requêtes enregistrées au 311 et une inspection, le Service de l'urbanisme évalue qu'il s'agit d'une nuisance d'ordre civil. À la suite de l'intervention, il a été démontré que la norme CSA B365 s'applique et un avis d'infraction a été délivré.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Il est conclu que la norme CSA B365 s'applique et qu'une distance de 1 m (3 pieds) de la limite de propriété doit être respectée et que l'application relève du SUDD.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2020-1.0</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé au Service de l'urbanisme d'exiger le numéro de modèle ou la référence du manuel du fabricant lors d'une demande de permis impliquant l'installation d'un appareil à combustion solide ou liquide.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Afin de pallier cette situation, une note sera ajoutée au dépliant « Aie-je besoin d'un permis de construire ou d'un certificat d'autorisation » en vue de rappeler que lors de l'installation d'un appareil de chauffage dans un bâtiment, le propriétaire doit suivre les normes du fabricant ainsi que les dispositions du Code de construction de la Loi sur le bâtiment du Québec.
<b>Statut</b>	<b>Accepté et actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	L'ajout d'une section permettant de saisir le numéro de modèle sur le formulaire de demande de permis



<b>Objet</b>	<b>La conformité de la réglementation dans un avis d’infraction du SUDD</b>
<b>Résumé du problème</b>	Le citoyen veut s’assurer de la conformité de l’application de la réglementation contenue dans l’avis d’infraction exigeant la démolition de son perron et de l’aménagement paysager situés à l’avant de sa propriété.
<b>Conclusion de l’enquête</b>	Il est conclu que le Service de l’urbanisme a le pouvoir légitime d’exiger le retrait du perron et que l’aménagement paysager (bac à fleurs) devrait être exclu de l’avis d’infraction.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2020-2.0</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé que le Service de l’urbanisme retire de l’avis d’infraction la démolition de l’aménagement paysager (bac à fleurs) situé à l’avant de la propriété.
<b>Suivi d’actualisation de la DG</b>	<i>À la suite des vérifications effectuées auprès du Service des affaires juridiques, l’avis d’infraction a été modifié pour retirer l’aménagement du bac à fleurs.</i>
<b>Statut</b>	<b>Accepté et actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Avis d’infraction modifiée
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2020-2.1</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé que le Service de l’urbanisme améliore le formulaire intitulé « Document requis lors d’une demande de permis de construire projet résidentiel – constructions accessoires » en ajoutant un espace pour y apposer la signature ou le nom du technicien en urbanisme ayant rempli le formulaire et qu’une copie soit conservée dans le dossier du citoyen.
<b>Suivi d’actualisation de la DG</b>	Un ajout a été fait à la grille d’intervention dans SIGISUDD afin de pouvoir retrouver les intervenants aux dossiers. Les employés qui traitent un dossier doivent s’identifier.
<b>Statut</b>	<b>Accepté et actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Grille d’intervention avec le nom des employés
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2020-2.2</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé au service de l’urbanisme d’évaluer la pertinence d’une modification à l’article 39.26 de la réglementation du PIIA visant à préciser que l’annexe H s’applique aussi au secteur du Faubourg de l’île faisant partie du secteur de consolidation du centre-ville.
<b>Suivi d’actualisation de la DG</b>	Le SUDD entreprendra en 2021 une refonte complète du règlement relatif aux plans d’implantation et d’intégration architecturale numéro 505-2005. L’objectif de cette refonte est de rendre le règlement moins complexe, plus lisible et plus facile d’interprétation.  Dans ce cadre, un ajustement de l’article 39.26 en vue de préciser que l’annexe H s’applique aussi au secteur du Faubourg de l’île faisant partie du secteur de consolidation du centre-ville sera évalué.
<b>Statut</b>	<b>Accepté : Actualisation en 2022</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Résolution au conseil modifiant règlement PIIA



# Suivi des recommandations 2019 et 2018

Tout d'abord, précisons que les quatre recommandations émises en 2019 ont reçu l'approbation de la Direction générale. Deux d'entre elles ont été actualisées en 2019 et les deux autres l'ont été en 2020.

Poursuivons avec l'état de situation pour les dix recommandations émises en 2018. Actuellement, quatre d'entre elles sont en voie d'actualisation alors que trois recommandations ont été finalisées en cours d'année et qu'une autre a été remise à une date ultérieure. Pour les deux recommandations restantes, l'une n'avait pas été retenue par la Direction générale et l'autre a été actualisée l'an dernier. Considérant que les informations détaillées sont disponibles dans les rapports annuels précédents, les tableaux ci-dessous présentent exclusivement le suivi des recommandations actualisées en cours d'année.



Ville de Gatineau

<b>Objet</b>	<b>Quais non adaptés aux embarcations non motorisées (canots, kayaks, avirons, planches à pagaie, pédalos, etc.) à la suite du réaménagement de la rue Jacques-Cartier</b>
<b>Résumé du problème</b>	Les installations actuelles rendent difficile l'accès aux rives en raison de la conception des quais interdits aux embarcations motorisées, de l'absence de débarcadères adaptés et de la présence de roches pouvant endommager certaines embarcations plus fragiles comme les bateaux pour l'aviron.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	En lien avec l'objet de la plainte, la Ville de Gatineau reconnaît que les quais interdits aux embarcations motorisées de la rue Jacques-Cartier ne sont pas adaptés aux embarcations non motorisées.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-LOISIRS-2019-2</b>
<b>Description</b>	Pour l'année 2020-2021, il est recommandé d'évaluer les infrastructures requises pour une mise à l'eau sécuritaire et de les adapter aux différents types d'embarcations non motorisées incluant, entre autres, les bateaux pour l'aviron.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	A) L'aménagement et la gestion déléguée des sites de mise à l'eau dédiés aux embarcations non motorisées sont prévus à l'an deux (2021) du plan d'action. En préparation, nous avons demandé au Service de l'environnement de faire une étude de caractérisation des berges. Nous venons tout juste de recevoir cette étude, nous sommes à prendre connaissance des résultats et en faire l'analyse. Nous aussi avons entrepris l'identification préliminaire de sites potentiels de mise à l'eau dédiés aux embarcations non motorisées; B) Nous prévoyons travailler de concert avec les organismes de plein air pour identifier et prioriser les sites potentiels et procéder à l'aménagement d'un site par plan triennal. La liste préliminaire des sites potentiels visés comprend la rue Jacques-Cartier, le parc Sanscartier, le Parc des pêcheurs et la marina de Masson.
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	La liste des sites potentiels L'évaluation des infrastructures requises et des types d'infrastructures retenus
<b>Objet</b>	<b>Communication suivant une inspection pour nuisances arboricoles</b>
<b>Résumé du problème</b>	Lors de la réception d'un constat d'infraction, le citoyen se plaint qu'il n'a pas été avisé au préalable que les travaux qu'il avait fait faire n'étaient pas entièrement conformes. Il aimerait que les inspecteurs utilisent un moyen de communication plus efficace.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Le dépôt d'une carte professionnelle à la suite d'une inspection n'est pas un moyen efficace pour informer les citoyens d'une non-conformité.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-ENV-2019-4</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de réviser la procédure de communication en remplaçant l'utilisation de la carte professionnelle par celle d'un accroche-porte pour permettre à la personne concernée de contacter l'inspecteur.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Un accroche-porte incluant l'information pertinente a été conçu et est présentement utilisé.
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Version imprimée de l'accroche-porte

<b>Objet</b>	<b>La qualité des informations reçues sur :</b> <b>1. Les économies annoncées pour le projet d'aréna de 4000 places et de glaces communautaires</b> <b>2. Le « Plan directeur de la voirie » en référence au rapport du comité sur le Plan financier à long terme du 9 novembre 2010</b>
<b>Résumé du problème</b>	Un citoyen est préoccupé par le niveau de transparence des informations publiques concernant les estimations des coûts ou des économies liées au : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet d'aréna de 4000 places;</li> <li>• Plan directeur de la voirie de 2010.</li> </ul>
<b>Conclusion de l'enquête</b>	L'analyse des faits, de la documentation et des politiques concernant le projet d'aréna de 4 000 places et de glaces communautaires et le Plan financier à long terme (novembre 2010) ne permet pas de conclure à un manquement au code d'éthique ou de déontologie de l'administration municipale tel qu'il est 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. En ce sens, les processus administratifs prévus à la Politique sur l'utilisation de la réserve « cycle de vie » (PO-030) et ceux de la gestion des documents et de l'information (PO-010) ont été respectés.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-DG-2018-8</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé à la Direction générale de bonifier, dans une optique d'amélioration, 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 de recevoir la plainte et de la traiter.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	La modification sera faite en 2021, en identifiant le titre du poste où la plainte doit être transmise.
<b>Statut</b>	<b>Accepté : Actualisation en 2021</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Proposition d'amendement au code d'éthique en vue d'ajouter le titre du poste de la personne responsable de traiter les plaintes liées à l'éthique
<b>Objet</b>	<b>Nuisances occasionnées par le chauffage au bois</b>
<b>Résumé du problème</b>	Le citoyen a enregistré deux requêtes pour dénoncer la nuisance occasionnée par la fumée dégagée par le foyer intérieur de la maison voisine.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Le Service de sécurité incendie n'a pas le pouvoir d'intervenir concernant la nuisance occasionnée par la fumée dégagée par un foyer intérieur. Il n'existe pas de réglementation visant à encadrer les appareils de chauffage à combustion et les nuisances.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-DG-2018-10</b>
<b>Description</b>	Élaborer un règlement encadrant spécifiquement les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Cette recommandation fait partie d'une planification à moyen ou long terme.
<b>Statut</b>	<b>Reporté 2022-2023</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Proposition d'un nouveau règlement ou modification d'un règlement existant pour encadrer les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux

<b>Objet</b>	<b>Les délais de remplacement des lumières brûlées dans les parcs et les enjeux de sécurité qui en découlent</b>
<b>Résumé du problème</b>	Le citoyen communique avec nous pour se plaindre de l'éclairage du parc St-René. Selon lui, le manque d'éclairage a joué un rôle lors d'une soirée où il y a eu deux blessés, car deux des cinq lumières sur un poteau ne fonctionnaient pas.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Nous concluons que l'éclairage au parc Saint-René n'est pas optimal étant donné les bris fréquents et la désuétude du système. Cependant, le niveau d'éclairage est considéré comme sécuritaire et permet actuellement de maintenir les activités en soirée.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-TP-2018-1</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé à la Direction générale de désigner les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage et d'établir un programme tenant compte du plan d'investissement communautaire.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	<p><b>Travaux publics :</b></p> <p>Le remplacement des systèmes d'éclairage dans les terrains sportifs a été priorisé dans le Plan d'investissement communautaire (PIC) 2021. Les niveaux de service seront établis dans le Plan directeur des infrastructures récréatives, sportives et communautaires qui sera adopté en 2021.</p> <p><b>LSDC :</b></p> <p>Les Services des loisirs, des sports et du développement des communautés ainsi que le Service des travaux publics ont établi dans un premier temps une liste des terrains nécessitant des travaux de mise à niveau des systèmes d'éclairage et une première priorisation basée sur l'évaluation de la vétusté des systèmes d'éclairage a été réalisée.</p> <p>Une démarche est en cours pour établir le prochain Plan directeur des infrastructures récréatives sportives et communautaires. L'optimisation des systèmes d'éclairage devra tenir compte de ces nouvelles orientations et aussi considérer plusieurs autres éléments dans l'analyse des besoins futurs.</p> <p>Le Service des travaux publics continuera à assurer l'entretien et la réparation des lumières défectueuses dans les parcs et sentiers.</p>
<b>Statut</b>	<b>Accepté : Actualisation en 2021</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Priorisation du remplacement des systèmes d'éclairage pour les terrains sportifs dans le Plan d'investissement communautaire 2021 et liste des terrains

<b>Objet</b>	<b>Fosse septique non conforme et recours abusif au référendum</b>
<b>Résumé du problème</b>	Les citoyens ont enregistré huit requêtes au 311 entre 2017 et 2018 pour dénoncer la non-conformité d'une fosse septique.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Le délai supérieur à 12 mois pour rendre conforme un système septique dans le quartier Manoir Champlain est considéré comme inacceptable malgré qu'il s'explique par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un premier rapport de conformité inadéquat;</li> <li>• La suspension de l'exécution des travaux causée par la période hivernale;</li> <li>• Des difficultés de communication avec le propriétaire;</li> <li>• 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).</li> </ul>
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-ENV-2018-4</b>
<b>Description</b>	Il est recommandé 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.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Une meilleure coordination des interventions du Service de l'Environnement et du SUDD est nécessaire, notamment en ce qui a trait aux démarches d'inspection. Un comité mixte qui tient des rencontres statutaires a été créé afin de pouvoir discuter des dossiers problématiques liés aux arbres et aux nuisances (ordures). Une rencontre entre les deux directions est prévue au début de l'année 2021.
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Confirmation de la création d'un comité mixte

<b>Objet</b>	<b>Nuisances reliées au projet de développement du Faubourg</b>
<b>Résumé du problème</b>	Onze requêtes ont été enregistrées au 311 pour dénoncer les diverses nuisances subies lors des travaux de construction engendrés par un projet de développement important et échelonné sur une longue période.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	<p>Les interventions réalisées durant le traitement de la plainte permettront une évaluation objective des nuisances visées dans l'optique de mettre en place des mesures d'amélioration, tout en respectant la réglementation en vigueur.</p> <p>En résumé, l'analyse de la plainte permet de conclure que les nuisances occasionnées par le projet de développement du district sont importantes et nuisent au bien-être et à la qualité de vie des résidents du quartier du Faubourg du rivage.</p>
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2018-2</b>
<b>Description</b>	Élaboration d'un règlement encadrant spécifiquement la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme dans un milieu urbain à haute densité.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	Le SUDD et le Service des infrastructures ont entrepris une révision des processus d'affaires liés au traitement des projets immobiliers et au parcours client des promoteurs, pour donner suite à deux résolutions adoptées lors de l'étude du budget 2021 (CP-SDE-2020-03 et CP-SDE-2020-04). Dans ce cadre, une analyse de l'adéquation des mécanismes en vigueur pourra être effectuée, notamment en ce qui a trait à l'opportunité de revoir le règlement concernant les ententes relatives aux travaux municipaux numéro 98-2003. Ces évaluations auront lieu en 2021.
<b>Statut</b>	<b>Accepté et modifié : Actualisation en 2022</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Révision du règlement n° 98-2003
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2018-3</b>
<b>Description</b>	<p>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 :</p> <p>A) Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet;</p> <p>B) L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation et d'arbitrage;</p> <p>C) L'élaboration d'un plan de communication pour les citoyens et le directeur territorial concerné.</p>
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	<p>Pour donner suite à deux résolutions adoptées lors de l'étude du budget 2021 (CP-SDE-2020-03 et CP-SDE-2020-04), le SUDD et le Service des infrastructures poursuivront en 2021 une démarche d'amélioration des processus d'affaires visant les projets immobiliers. Dans ce cadre, un guide destiné aux promoteurs est en préparation.</p> <p>Afin de répondre à cette recommandation, le guide comprendra une section visant à démontrer les bénéfices pour les promoteurs immobiliers d'assurer une démarche d'acceptabilité sociale lors de la planification des projets immobiliers. Cette démarche de sensibilisation, qui existe déjà à l'heure actuelle lors des rencontres préliminaires avec les promoteurs, serait ainsi formalisée par cet ajout au guide qui est en cours de préparation. Ce guide sera présenté aux représentants de l'industrie immobilière dans les premiers mois de 2021.</p>
<b>Statut</b>	<b>Accepté : Actualisation en 2021</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Guide de sensibilisation destiné aux promoteurs

<b>Objet</b>	<b>Vidange de piscine</b>
<b>Résumé du problème</b>	Dommmages occasionnés au terrain par la vidange des eaux d'une piscine située sur une autre propriété.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	L'examen de votre plainte m'a permis de constater que l'information offerte aux citoyens concernant la vidange des eaux de piscine résidentielle est insuffisante.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2018-5</b>
<b>Description</b>	<p>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.</p> <p>Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web devrait, entre autres, inciter les citoyens à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau, notamment vers un ruisseau ou une rivière;</li> <li>• Cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange;</li> <li>• Encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité de l'absorber, car l'eau de piscine contient des nutriments;</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	<p>L'insertion d'une note automatisée dans SIGISUDD est en préparation. Cette note rappellera au technicien de remettre un dépliant concernant les piscines au requérant lors d'une demande de permis.</p> <p>Le dépliant concernant les piscines est en révision afin de rappeler les obligations du propriétaire lors de la vidange.</p>
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Dépliant concernant les piscines comprenant la section « Respect et bon voisinage »



<b>Objet</b>	<b>Nuisances occasionnées par la présence non autorisée par le permis d'affaires de machinerie et d'équipement appartenant au propriétaire d'une entreprise sur un terrain résidentiel</b>
<b>Résumé du problème</b>	Récurrence du problème, mais aucun constat, car il est impossible pour les inspecteurs de constater les faits lorsqu'ils se déplacent sur le terrain.
<b>Conclusion de l'enquête</b>	Le SUDD a appliqué correctement 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. Étant donné que le Service de l'urbanisme est conscient de la récurrence du problème, Il s'est engagé à remettre un constat d'infraction advenant une nouvelle requête pour le même problème.
<b>Recommandation</b>	<b>OMB-SUDD-2018-6</b>
<b>Description</b>	Établissement d'une procédure interne visant à fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficace des individus qui contreviennent régulièrement au règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.
<b>Suivi d'actualisation de la DG</b>	La mise en place de SIGISUDD a permis d'avoir un historique de toutes les interventions effectuées par le SUDD sur un immeuble. Tous les documents multimédias associés à une plainte ou une intervention sont stockés sur le système.
<b>Statut</b>	<b>Actualisé</b>
<b>Indicateurs de résultat</b>	Mise en œuvre d'un logiciel permettant d'avoir un historique des interventions pour chaque adresse



# Recommandations 2014

À l'automne 2020, l'Ombudsman de Gatineau a reçu une demande de l'Association des résidents du parc Champlain concernant le suivi des trois recommandations formulées dans le « Rapport de la commission sur l'implication du milieu » de 2014. Le dernier suivi administratif sur les recommandations avait été présenté dans le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de 2016. Une intervention a été réalisée auprès de la Direction générale et du Service de la planification stratégique afin d'obtenir un bilan sommaire des actions entreprises entre 2016 et 2020 pour favoriser la participation citoyenne. La version intégrale du suivi des trois recommandations est présentée dans le document intitulé « Rapport de la commission sur l'implication du milieu (2014) » qui se trouve à l'annexe « 5 » du présent rapport. De plus, il importe de souligner que ce dossier est actif et prioritaire pour la Ville de Gatineau puisque le conseil municipal, par l'adoption de la résolution CM-2020-707, a confié à l'administration le mandat de développer un modèle d'office de consultation publique pour Gatineau dans l'objectif de le mettre en place.





Ville de Gatineau



# Conclusion

L'année 2020 fut productive malgré un contexte qui aurait pu être défavorable à l'avancement des divers projets. L'Ombudsman de Gatineau a connu une augmentation du nombre de demandes et ce, tout en améliorant le délai de traitement. Nous avons profité du ralentissement des activités liées à la première vague de la pandémie pour avancer les travaux sur notre plan de communication, la refonte du site Web et l'acquisition d'une application Web destinée à la gestion des plaintes. Tous les projets d'amélioration du plan stratégique qui n'ont pas déjà été actualisés sont en voie de réalisation.

Sans plus tarder, portons un regard sur ce que nous réserve la prochaine année. L'année 2021 s'inscrit dans la continuité de nos projets en cours. Une année de consolidation où la priorité demeure la poursuite des activités qui permettront d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services. D'entrée de jeu, je tiens à souligner que l'année 2021 marque les 15 ans d'existence d'un bureau d'ombudsman à la Ville de Gatineau. Rappelons que le Bureau de l'ombudsman a été mis en place par monsieur Michel Légère qui fut président de 2006 à 2011 et maire de la Ville de 1981 à 1991. Ce 15<sup>e</sup> anniversaire se distinguera par la relocalisation temporaire de nos bureaux à la Maison de la culture au courant de la période estivale. À cet effet, un plan de communication spécifique est prévu afin de veiller à ce que la population soit avisée en temps opportun. L'accessibilité au service, c'est une priorité pour l'Ombudsman de Gatineau.



# Remerciements

Je profite de l'occasion de ce troisième rapport pour remercier Madame Andrée Loyer, directrice exécutive à la Direction générale, pour son soutien indispensable dans des dossiers d'ordre administratif et pour son appui dans le cadre du suivi des recommandations.

Je remercie spécialement les directeurs et leurs employés pour leur professionnalisme et leur ouverture lors de mes interventions et enquêtes. Ce climat de collaboration et de respect mutuel contribue à l'actualisation de ma vision en tant qu'ombudsman, c'est-à-dire instaurer des conditions propices favorisant l'émergence d'une expérience positive de règlement des différends pour toutes les personnes impliquées dans la situation en jeu.

Cette année, je tiens à remercier, très sincèrement, les membres du conseil municipal pour avoir autorisé la modification du poste de soutien administratif afin d'assurer la stabilité des activités du bureau, d'autant plus importante lors des transitions de fin de mandat des ombudsmans.

Je m'en voudrais de ne pas transmettre mes vifs remerciements à mon adjoint, M. Jean-Mathieu Larabie, pour sa grande disponibilité, ses compétences et son efficacité.

Finalement, c'est avec gratitude que je remercie tous les citoyens et citoyennes qui ont communiqué avec nous soit pour obtenir de l'information ou pour que nous intervenions pour faire reconnaître ce qui est juste et légal. Merci pour la confiance accordée!



**Le citoyen n'est pas  
un consommateur.  
C'est un producteur  
d'idées,  
de convictions,  
d'engagement,  
de solidarité.**

---

François Bayou



# Annexes

# Annexe 1

## CM-2019-100

Extrait du procès-verbal d'une séance ordinaire du conseil municipal tenue le 19 février 2019

---

### CM-2019-100 CONSTITUTION DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau s'est dotée d'un ombudsman depuis 2006;

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau estime important le rôle joué par l'ombudsman;

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau souhaite maintenir ce service afin de demeurer à l'écoute de sa population;

**CONSIDÉRANT QUE** l'article 573.15 de la Loi sur les cités et villes (LRQ, c. C-19) prévoit que le conseil municipal peut, par résolution, adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, nommer une personne pour agir à titre d'ombudsman de la Ville de Gatineau;

**CONSIDÉRANT QUE** l'article 573.15 stipule que le conseil municipal peut, en outre de ce que prévoient les articles 573.14 à 573.20 de cette loi, déterminer par résolution la durée du mandat, de même que les droits, pouvoirs et obligations du Bureau de l'ombudsman :

**IL EST PROPOSÉ PAR MONSIEUR LE CONSEILLER DANIEL CHAMPAGNE  
APPUYÉ PAR MADAME LA CONSEILLÈRE RENÉE AMYOT**

**ET RÉSOLU QUE** ce conseil accepte de remplacer la résolution numéro CM-2006-802 du 19 septembre 2006 afin d'établir les règles encadrant la fonction d'ombudsman comme suit :

#### Nomination et remplacement

1. Le conseil nomme, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, une personne afin d'agir comme ombudsman et fixe son traitement. Cette dernière relève du conseil;
2. L'ombudsman est nommé pour un mandat de trois ans. Ce mandat peut être renouvelé une seule fois, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été nommé de nouveau ou remplacé, et ce, pour une période maximale de trois mois suivant la fin du mandat;
3. L'ombudsman peut en tout temps démissionner en donnant un avis écrit au Conseil.
4. Il ne peut être destitué que par une décision du conseil prise par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres;
5. Ne peut agir comme ombudsman :
  - a) Un membre du conseil ou un conseiller politique de celui-ci;
  - b) Un membre de la famille au premier degré ou l'associé d'un membre visé au paragraphe a);
  - c) Une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville, une société paramunicipale ou une société contrôlée par la Ville;
  - d) 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, les devoirs de ses fonctions;
6. Le conseil consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

**Responsabilités**

7. L'ombudsman peut mettre en place des règles de fonctionnement et de régie interne de son bureau;
8. L'ombudsman est responsable de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à ses fonctions;
9. Chaque année, l'ombudsman doit soumettre au conseil, au plus tard le 30 avril, un rapport écrit portant sur l'accomplissement de ses fonctions pour l'année précédente. Ce rapport est public après son dépôt au conseil;
10. L'ombudsman doit remplir son rôle avec considération et il renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions;
11. L'ombudsman participe à l'amélioration de la qualité des services municipaux dans l'intérêt de l'ensemble des citoyens de la Ville;
12. L'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens et des citoyennes. Les valeurs suivantes guident les actions et la conduite de l'ombudsman en tout temps :
  - a) L'indépendance : l'ombudsman est libre d'intervenir ou de réaliser une enquête s'il l'estime nécessaire et, dans le cadre de celle-ci, aucune pression extérieure n'est exercée sur lui. L'ombudsman jouit d'une autonomie d'action et est indépendant de l'administration municipale;
  - b) L'impartialité et la neutralité : l'ombudsman n'est ni le représentant du plaignant ni celui de la Ville. Il agit conformément aux principes de justice naturelle;
  - c) L'accessibilité : l'ombudsman offre un service accessible à tous, connu, gratuit et sans intermédiaire;
  - d) L'efficacité : l'ombudsman bénéficie de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de la Ville doivent coopérer avec lui;
  - e) La crédibilité : la crédibilité de l'ombudsman découle de ses qualités personnelles et de son expertise. L'ombudsman doit être crédible tant pour l'administration municipale que pour les citoyens;
  - f) L'imputabilité : l'ombudsman est seul responsable de ses interventions, enquêtes et recommandations;
  - g) La confidentialité : l'ombudsman protège les renseignements obtenus dans le cadre de ses fonctions;
13. L'ombudsman doit divulguer tout conflit d'intérêts personnel potentiel ou apparent, pécuniaire ou de quelque autre nature, ou de celui de ses proches, qui est susceptible d'avoir un impact dans un dossier ou sur les responsabilités inhérentes à la fonction;
14. L'ombudsman convient de travailler exclusivement au bénéfice de la Ville et de consacrer toutes ses heures professionnelles, ses compétences et de prêter toute son attention à l'exécution de ses tâches. De plus, il convient d'agir avec éthique et diligence.



**Pouvoirs d'intervention et d'enquête**

15. L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice. L'écoulement du temps ne constitue pas, à lui seul, un motif raisonnable de croire à l'existence d'un préjudice.

L'ombudsman intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne. Il peut intervenir à la demande de citoyens ou de groupe de citoyens, du maire, du conseil municipal ou du comité exécutif. Il donne priorité aux interventions initiées à la demande d'une personne.

Il peut intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de ses fonctionnaires ou employés.

Il peut également intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville;

16. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit :

- a) Du conseil de la Ville ou de l'un de ses comités ou l'une de ses commissions, du comité exécutif ou de l'un de ses comités;
- b) De toute personne dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention;
- c) D'un élu, de toute personne membre du cabinet du maire ou du personnel des conseillers;
- d) D'un agent de la paix du Service de police de la Ville de Gatineau;
- e) De la Société de transport de l'Outaouais ou de l'un de ses employés.

Il ne peut également intervenir ou faire enquête sur un différend privé entre citoyens ou sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé;

17. 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 normaux pour solutionner sa situation. 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;
18. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an sans que la personne ou le groupe et la Ville aient fait cheminer le dossier de quelque façon que ce soit, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai;

## CM-2019-100 (suite)

19. L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou de faire enquête à l'égard de toute plainte susceptible de le placer en conflit d'intérêt.

Dans ce cas, l'ombudsman en informe alors le conseil qui nomme, aux seules fins de cette plainte, un substitut à l'ombudsman et en fixe le traitement;

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

L'ombudsman doit, dans tous les cas, informer le plaignant, le cas échéant, de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa plainte dans un délai maximum de 30 jours;

21. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, l'ombudsman doit aviser, par écrit, le directeur général de la ville et, selon le cas, le directeur du service de la ville ou la personne visée au troisième alinéa de l'article 15.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne mentionnée au premier alinéa à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions de l'ombudsman sont conduites en privé;

22. Quiconque demande l'intervention de l'ombudsman doit :

- a) Fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
- b) Exposer les faits qui justifient sa demande;
- c) Fournir à l'ombudsman tout autre renseignement ou document dont celui-ci juge avoir besoin pour le traitement de la demande;

23. Lors de l'intervention ou de l'enquête, l'ombudsman ou l'employé de son bureau qu'il désigne par écrit à cette fin a le droit de prendre connaissance et de faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il a le droit d'exiger de toutes personnes les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires dans l'accomplissement de ses fonctions;

24. L'ombudsman peut également inviter à faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'intervention ou à l'enquête;

25. L'ombudsman peut, s'il le juge nécessaire aux fins du traitement d'une plainte et à son entière discrétion, recourir aux services d'experts pour lui faciliter le traitement d'un dossier. Les honoraires de ces experts, le cas échéant, doivent être acquittés à même les crédits prévus à son budget à cette fin;

26. L'ombudsman, dans le cadre de ses fonctions, recherche des solutions justes et viables dans un souci d'amélioration des processus de la Ville, et ce, dans l'intérêt de l'ensemble de la population;

27. Au terme de son intervention ou de son enquête, l'ombudsman communique, par écrit, les résultats au plaignant et aux personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21;

## **CM-2019-100 (suite)**

28. À la suite d'une intervention ou d'une enquête, l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée;
29. Lorsqu'il fait une recommandation, l'ombudsman peut exiger de l'une des personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21 qu'elle lui fasse rapport sur les mesures prises ou qu'elle propose de prendre afin de donner suite à la recommandation. La recommandation doit être adressée à la Direction générale, qui doit accuser réception dans les 10 jours suivant le dépôt de la recommandation et mentionner le délai requis pour répondre à cette recommandation, ceci afin de lui permettre de consulter tous les services et/ou organismes externes impliqués par la recommandation déposée par l'ombudsman.  
  
À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé par la Direction générale, l'ombudsman pourra en informer, selon le cas, le conseil ou le comité exécutif. Il pourra également exposer la situation dans le rapport annuel ou, exceptionnellement, si la situation l'exige, dans un rapport spécial;
30. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a préalablement déposé au conseil. Néanmoins, l'ombudsman doit faire preuve de réserve en tout temps et doit s'abstenir de toute déclaration incompatible avec son mandat.

### **Confidentialité**

31. L'ombudsman, ses employés et tout experts qu'il s'adjoint doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Étant donné que la Ville est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'ombudsman ne peut rendre disponible pour consultation et/ou transmettre de copies des documents qu'il reçoit pour le traitement de ses interventions ou enquêtes.

**CM-2019-100 (suite)**

Monsieur le président demande le vote sur la résolution principale :

<b>POUR</b>	<b>CONTRE</b>	<b>ABSENTS</b>
M <sup>me</sup> Audrey Bureau M. Gilles Chagnon M. Mike Duggan M <sup>me</sup> Maude Marquis-Bissonnette M. Jocelyn Blondin M <sup>me</sup> Isabelle N. Miron M. Cédric Tessier M <sup>me</sup> Renée Amyot M. Daniel Champagne M. le maire Maxime Pedneaud-Jobin M <sup>me</sup> Myriam Nadeau M. Gilles Carpentier M. Pierre Lanthier M. Jean-François LeBlanc M. Jean Lessard M. Martin Lajeunesse	M <sup>me</sup> Louise Boudrias	M <sup>me</sup> Nathalie Lemieux M. Marc Carrière


Monsieur le président déclare la résolution principale adoptée.

Adoptée sur division

---

Je, soussignée, M<sup>e</sup> Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

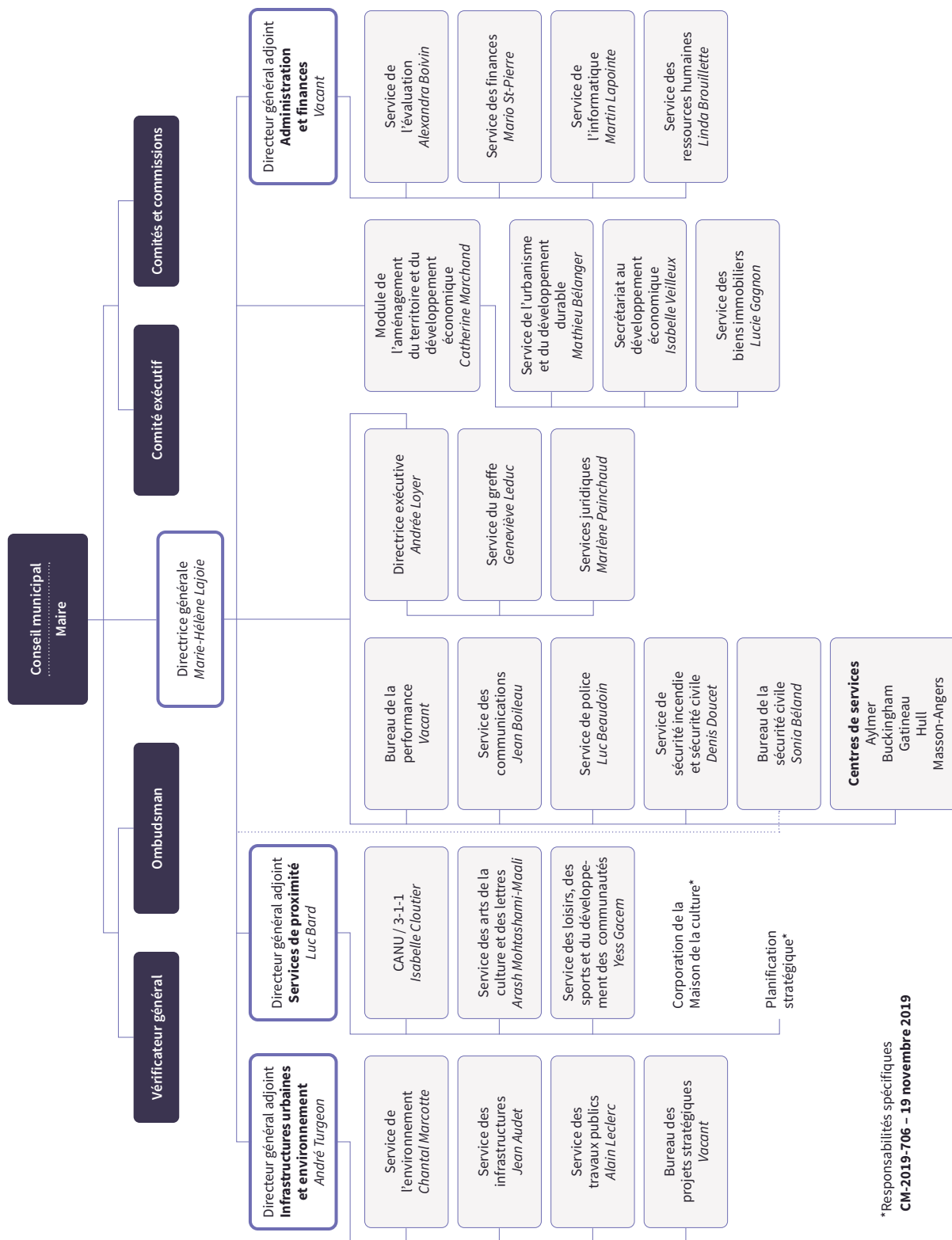
Le greffier,



M<sup>e</sup> Suzanne Ouellet

# Annexe 2

## Organigramme – Ville de Gatineau



\*Responsabilités spécifiques  
**CM-2019-706 – 19 novembre 2019**

# Annexe 3

## 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

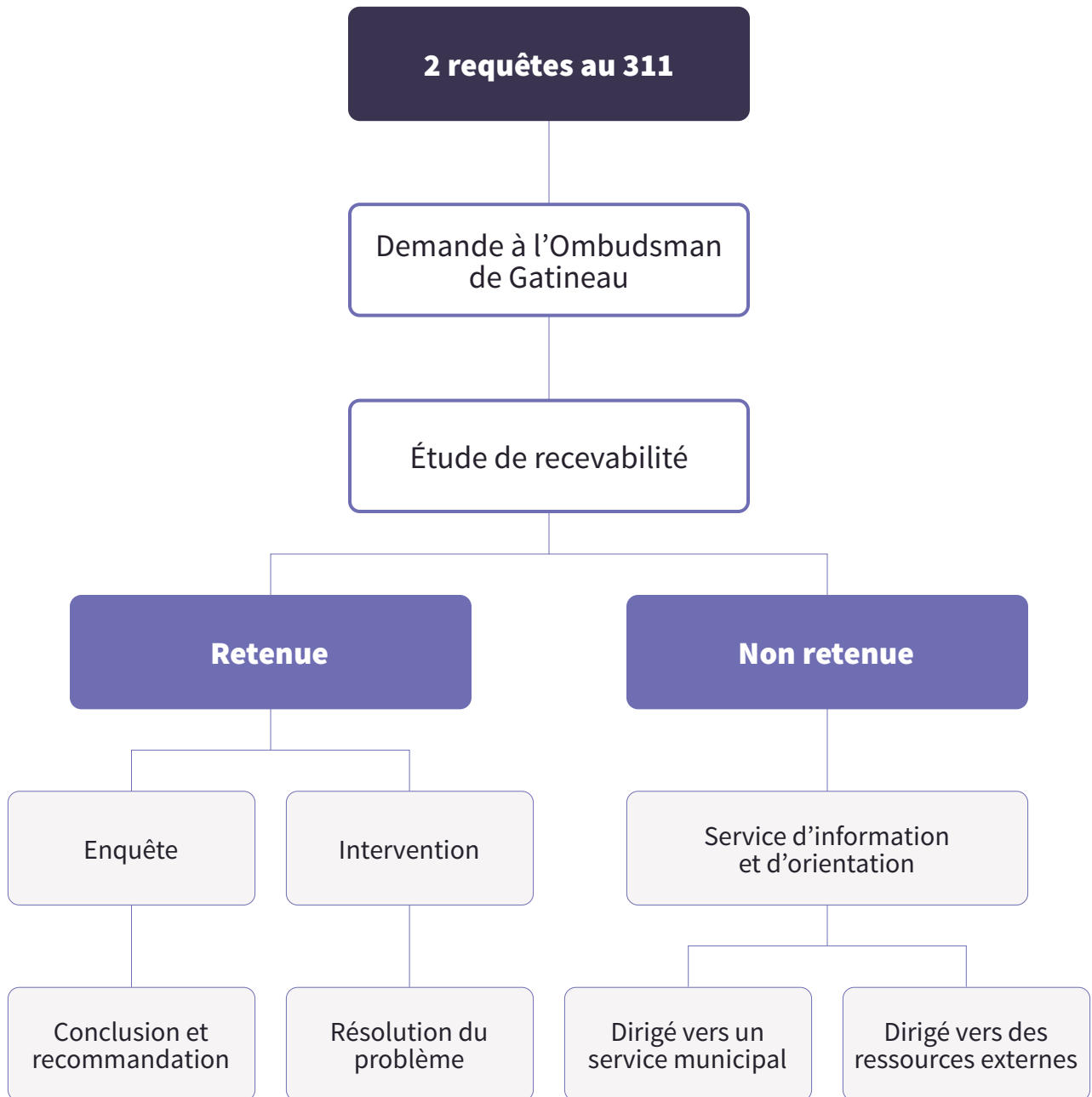
L'Ombudsman de Gatineau s'engage envers un leadership socialement responsable et aspire à :

- Faire connaître ses 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>		

# Annexe 4

## Schéma du cheminement d'une demande



# Annexe 5

## Suivi de la recommandation de 2014 sur l'implication du milieu

### DEMANDE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

#### Rapport de la Commission sur l'implication du milieu (2014)

##### Recommandation n°1

*Huit ans après l'adoption de son Cadre de référence en matière de participation des citoyens aux affaires municipales, la Ville de Gatineau devrait prendre la mesure de cette initiative en vue d'orienter la poursuite de ses efforts pour accroître et améliorer la participation citoyenne. La Commission recommande à la Ville d'engager un débat public sur la question en vue de dégager un bilan de la mise en application de cette politique en concertation avec les citoyens.*

Plusieurs pistes de réflexion ont été proposées dans le cadre de cette recommandation de la Commission. Des efforts constants sont faits pour renforcer et améliorer certaines pratiques instaurées à la Ville de Gatineau. Par exemple :

- Effort pour la participation de la communauté en amont des processus;
- Diversification des moyens d'expression pour les citoyens;
- Sollicitation accrue des organismes lors de projets qui les concernent, notamment les associations de résidents et les promoteurs, en misant sur la collaboration de ceux-ci;
- Analyse de la clientèle afin de cibler les approches pour favoriser la participation selon le sujet et la portée de la consultation.

Tout comme indiqué dans le rapport de 2014, la Section de la planification stratégique dispose actuellement d'un employé attiré aux consultations publiques et un gestionnaire qui y accorde une partie de son temps pour le soutien et l'encadrement. Par ailleurs, la Section peut compter sur quelques consultants expérimentés qui contribuent à la mise en œuvre de plusieurs activités de consultation. En plus d'aider à réaliser les activités au fil des ans, cela permet d'actualiser les pratiques et de bénéficier de rapports de consultation indépendants.

Toujours aussi pertinents, les principes et les règles énoncés dans le *Cadre de référence en matière de participation des citoyens aux affaires municipales* n'ont pas été traduits dans une politique ou un règlement. Récemment, le conseil municipal a mandaté l'Administration à travailler sur la mise en place d'un office de consultation publique. Plusieurs étapes sont à venir dans ce dossier.

##### Recommandation n°2

*La Commission recommande à la Ville de déployer les efforts nécessaires en vue d'intégrer les citoyens et les organismes le plus tôt possible dans l'élaboration des projets, des plans, des politiques ou des programmes qui les touchent et de maintenir leur participation tout au long des étapes du processus afin d'assurer la qualité de la contribution citoyenne à la prise de décision.*

Nos efforts pour diversifier les moyens d'expression des citoyens et la pandémie à la COVID-19 ont permis d'accélérer le virage vers des outils de consultation numérique, tels que la plateforme en ligne, la webdiffusion en direct et le questionnaire en ligne. Cela a permis de joindre des personnes qui ne se déplacent habituellement pas aux consultations publiques en présentiel et accroître la participation au processus de manière à pouvoir tirer profit au maximum de la contribution citoyenne. De plus en plus, selon le type de clientèle que nous voulons rejoindre, des horaires variés (en journée ou en soirée) sont offerts pour nos activités et ainsi s'adapter aux disponibilités des différentes clientèles. Par exemple, un déjeuner-causerie a été organisé auprès des gens d'affaires lors de l'élaboration du plan stratégique, actuellement en cours. Il s'agit d'une forme d'activité particulièrement appréciée de cette clientèle.



Comme reflété dans la présentation intitulée la consultation publique à Gatineau et réalisée en 2019, la Section de la planification stratégique a développé différents outils permettant la planification annuelle et la reddition de compte des activités de consultation publique. De plus, la directive municipale *DI-044 – Planification et approbation des activités de participation publique à la Ville de Gatineau* établit des rôles et responsabilités, des façons de faire et une liste générale des matières devant être soumises à une consultation publique.

Dans un autre ordre d’idée, avant chacune des activités de consultation publique, un document de consultation est préparé et diffusé à la population au moins trois semaines avant chacune des activités de consultation afin de permettre aux personnes intéressées de se familiariser avec le sujet et les enjeux en cause. Cela leur permet également de se forger une idée et parfois même une opinion. À l’occasion, lorsque des mémoires sont sollicités, une rencontre d’information en tant que telle est organisée et permet aux participants de poser des questions d’éclaircissement.

Aussi, la Section de la planification stratégique est membre de l’Association internationale pour la participation publique (IAP2), elle se tient au courant des pratiques qui se font ailleurs. Elle se retrouve sollicitée, à l’occasion, par d’autres municipalités pour son expertise en matière de participation publique. À l’interne, la Section de la planification stratégique sensibilise et travaille en collaboration étroite avec les employés municipaux engagés dans un processus consultatif en s’assurant du respect des principes, des bonnes pratiques généralement reconnues ainsi que des règles de fonctionnement établies par la Ville en matière de participation publique et en offrant un support professionnel aux gestionnaires.

### Recommandation n°3

*Afin d’assurer la transparence des démarches de consultation publique, d’en démontrer l’utilité et de gagner la confiance du public, la Commission recommande à la Ville de rendre compte aux citoyens de l’utilisation qui est faite de leur contribution à ces consultations et des décisions qui ont été prises en conséquence.*

La Section de la planification stratégique produit depuis 2014 un bilan annuel des activités de participation publique réalisées lors d’une année. Disponibles sur le site Web de la Ville et accessibles à tous, ces bilans permettent de démontrer dans le cadre de quel projet, sous forme de fiche d’information, les citoyens ont pu contribuer aux affaires municipales. Pour chaque activité de consultation publique, la fiche d’information comporte une synthèse des résultats des activités menées et les prochaines étapes réalisées ou qui seront réalisées à la suite des activités de consultation publique.

Malgré la production de comptes rendus et de rapports de consultation après une activité de consultation publique, la production de rapports avec avis et présentant les décisions prises sur le sujet concerné ainsi que la façon dont on entend donner suite à la consultation n’est pas encore une pratique appliquée systématiquement. Les informations sur les prochaines étapes à la suite d’une consultation publique se retrouvent généralement à divers endroits, tels que la page Web de la consultation, dans le compte rendu ou le rapport de consultation à la suite de l’activité ou à même les présentations effectuées lors des activités de consultation publique.

Cependant, nous avons réalisé certains tableaux de suivis des requêtes émises par les participants lors d’une consultation publique. Ils comprennent les décisions prises par la Ville concernant chacune des demandes. Cette façon de faire n’est pas applicable à tous les types d’activités. Toutefois, nous avons pu le faire lors de certaines activités, telles que pour les travaux de concordance au plan d’urbanisme (2020), le réaménagement de la rue Notre-Dame (2018), la politique d’habitation (2017), le projet ZIBI (2014), la planification commerciale (2010), l’élaboration du Programme particulier d’urbanisme pour le centre-ville (2009), le réaménagement de la rue Montcalm (2009), le règlement sur l’entretien et la salubrité des logements (2007) et la politique d’entretien hivernal du réseau routier et pédestre (2006).

À titre d’information et comme mentionné précédemment, à la suite d’une présentation dans le cadre de l’étude du budget 2021, l’administration a reçu un mandat défini par la résolution portant le numéro CM-2020-707 concernant la mise en place éventuelle d’un office de consultation publique.

**En conclusion, voici quelques constats :**

- Unité de participation publique qui existe depuis 2006 au sein de la Section de la planification stratégique;
- État des lieux général de Gatineau en matière de participation publique qui démontre une ville aux pratiques diversifiées et bien rodées, s'appuyant sur une gamme d'outils innovateurs et répondant aux impératifs de qualité, de cohérence et même d'indépendance du processus;
- Satisfaction générale des participants aux activités de consultation publique (note moyenne année après année 90%);
- Gatineau est considérée à l'avant-garde quant aux approches et aux bonnes pratiques en matière de participation citoyenne; réputation avantageuse de Gatineau qui transparaît dans les références bibliographiques de ministères et de divers travaux universitaires;
- Témoin de la volonté politique des élus, le modèle gatinois pour les consultations publiques lui donne une marge de manœuvre pour développer son cadre de pratique et ajuster ses prestations, tout en favorisant le développement d'une culture de participation tant à l'interne qu'à l'externe.





# À votre service pour l'équité

---

 Ombudsman  
de Gatineau

[ombudsmangatineau.ca](http://ombudsmangatineau.ca)