

Rapport annuel 2020

Présentation au conseil municipal 22 juin 2021

Maryline Caron, ombudsman

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE



ombudsmangatineau.ca



Ombudsman de Gatineau

Rapport annuel 2020



INDEPENDANT | ÉQUITABLE | ACCESSIBLE

INTRODUCTION

L'année 2020

- Une année d'exception!
- La priorité: « Garantir l'accès »

RAPPORT D'ACTIVITÉ : une année de réalisation!

En plus du traitement des demandes, voici un aperçu des principales réalisations:

- L'accueil et l'intégration de l'adjoint administratif;
- L'acquisition et l'implantation d'une nouvelle application;
- Un exercice de « mission-vision-valeurs » et de mise à jour de la planification stratégique;
- L'implantation d'un questionnaire de type « expérience client »;
- L'élaboration d'une présentation sur l'Ombudsman de Gatineau*;
- La refonte visuelle et structurelle du site Web;
- Le développement d'une nouvelle image de marque et d'outils promotionnels.

Un aperçu des réalisations

- Mission, vision, valeurs et planification stratégique;
- Des séances d'information;
- Un questionnaire « expérience client »;
- L'image de marque et les outils promotionnels.

Planification stratégique 2019-2022

MISSION

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

VISION

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

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

ENJEU

1. Un recours connu et accessible

ORIENTATION

Améliorer l'accès au service et promouvoir notre mission

1.1 Développer un plan de communication destiné à la population gatinoise

- Recruter une firme externe en communication;
- Établir un plan de communication et prioriser les stratégies;
- Dévoiler une nouvelle image de marque.

1.2 Être plus présent et visible auprès de la communauté

- Élaborer une présentation sur les services offerts;
- Offrir des sessions d'information aux associations citoyennes.

1.3 Adapter nos communications

- Réviser les contenus des communications écrites pour les rendre accessibles à toute la population.

1.4 Procéder à la refonte complète du site Web

ENJEU

2. Une institution crédible et efficace

ORIENTATION

Implanter une philosophie d'amélioration continue de la qualité et valoriser l'approche client

2.1 Stabiliser la structure de poste de soutien administratif

- Évaluation des besoins en soutien administratif;
- Création et dotation d'un poste d'adjoint administratif;
- Évaluation de fin de probation.

2.2 Remplacement de l'application informatique de gestion des dossiers

- Acquisition d'une application Web destinée à la gestion des plaintes.

2.3 Assurer les communications avec l'administration pour le suivi des dossiers

- Établir un tableau de bord mensuel pour la direction générale;
- Améliorer le modèle du rapport d'enquête et le rendre accessible aux directions concernées;
- Instaurer un tableau de suivi des recommandations pour la direction générale.

ENJEU

3. Une organisation apprenante et socialement responsable

ORIENTATION

Miser sur les meilleures pratiques

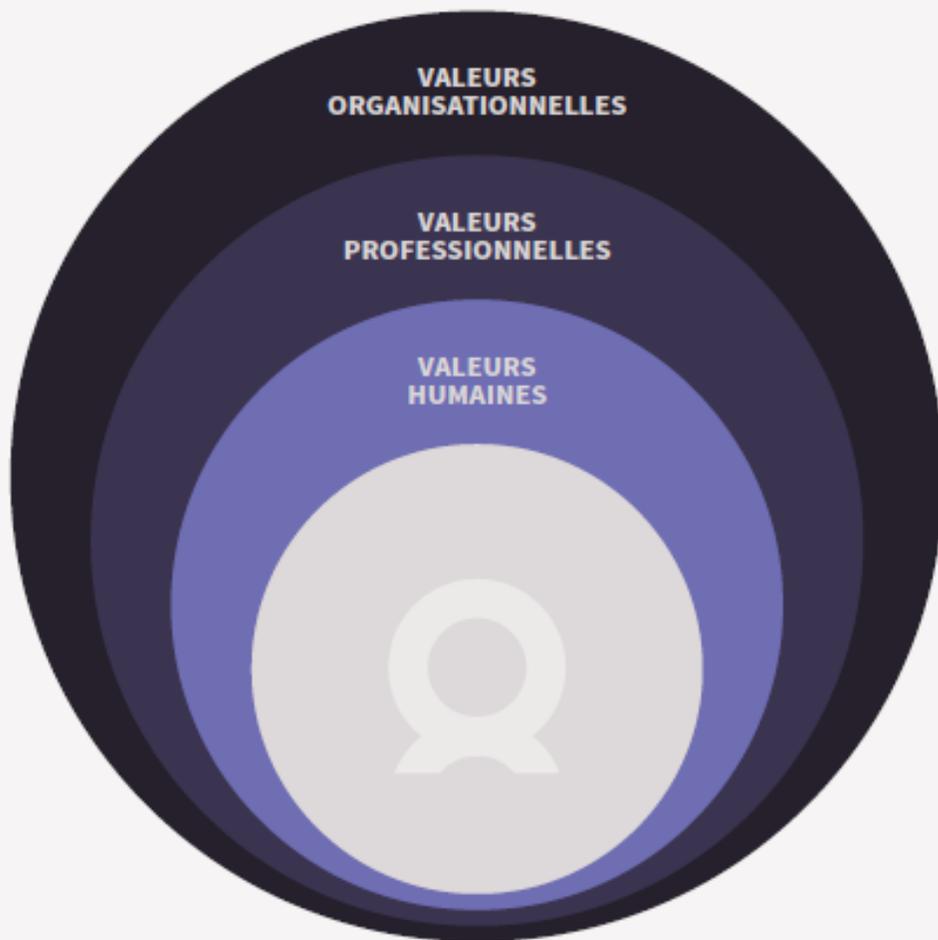
3.1 Favoriser le développement des compétences

- Maintenir le statut de membre auprès d'associations de gestion des plaintes;
- Participer à des activités de formation continue;
- Poursuivre les rencontres avec le groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux;
- Définir un plan de développement personnalisé pour le poste d'adjoint administratif.

3.2 Prioriser une gestion et des actions durables

- Revoir le plan de conservation des documents (archives);
- S'engager dans un virage « zéro papier »;
- Diminuer les dépenses de fournitures de bureau.

Valeurs



Les valeurs humaines :

- Intégrité
- Respect
- Bienveillance

Les valeurs professionnelles :

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

Les valeurs organisationnelles :

- Accessibilité
- Efficacité
- Imputabilité

Questionnaire « expérience client »

Un projet pilote en évolution

- Des questions qui portent sur:
 - L'accessibilité;
 - Les communications;
 - Le traitement des demandes;
 - La satisfaction générale.

Quelques constats:

- Un faible nombre de répondants (N=22);
- Grande satisfaction vis-à-vis l'accessibilité du Bureau et la facilité à rejoindre le personnel;
- Des améliorations à considérer pour le site web et la clarté des communications.

Commentaires

- « Je suis assuré que sans l'implication de l'ombudsman et de son adjoint, mon dossier n'aurait pu avancer. Je tiens à les remercier pour leur professionnalisme et leur support »;
- « Quelques petits délais de traitement, mais très normal, très accessible et à l'écoute, pas pressé »;
- « Service rapide, courtois et efficace »;
- « Donner plus de pouvoir à l'ombudsman »;
- « Parfait »;
- « Very helpful and extremely polite. He also went above and beyond to make sure that my inquest was put to rest »;
- « Je suis très satisfait de l'intervention, mais les problèmes que nous vivons avec les encombrants sont toujours là ».

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

Image de marque et outils promotionnels

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE



Ombudsman
de Gatineau

ombudsmangatineau.ca

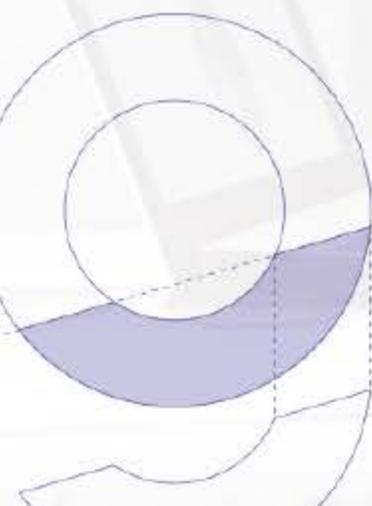
Ombudsman de Gatineau

Le logotype développé incarne la simplicité et la transparence.

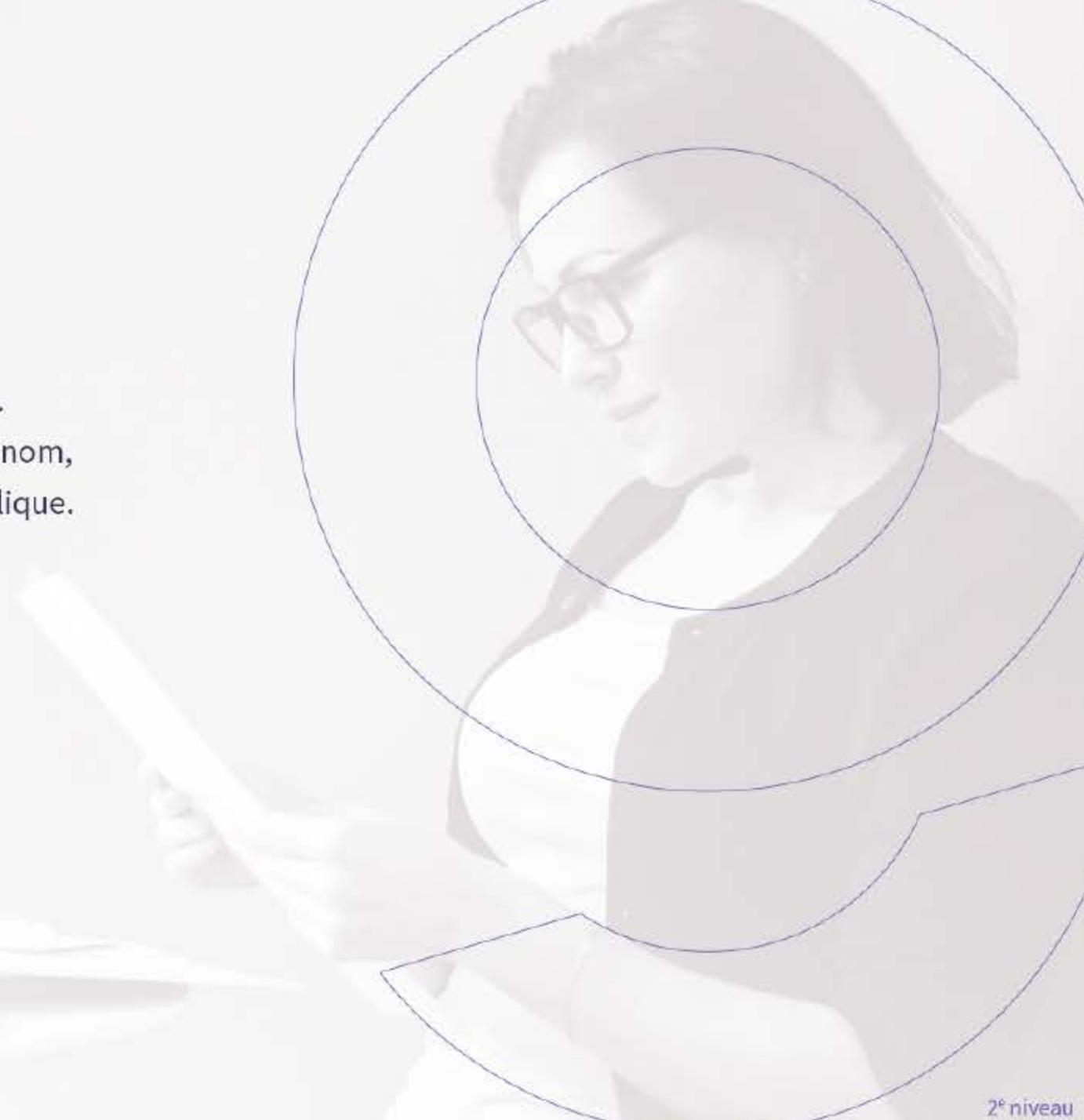
Le monogramme minimaliste est composé des lettres « O » et « G ».

Cette grande simplicité visuelle permet de garder l'emphase sur le nom, qui a davantage d'importance au niveau de la reconnaissance publique.

Au deuxième niveau, de façon subtile, on peut y apercevoir une personne consultant un dossier.



Construction
géométrique
simple du
monogramme





INDÉPENDANT



FLÈCHE GAUCHE



FLÈCHE DROITE



COLLABORATION



INCLUSION / PROTECTION



ÉQUITABLE



BÉNÉFICE / CROISSANCE



QUESTION



CIBLE



CITATION / PAROLE



DIRECTION



ENCÂDREMENT / STABILITÉ



OMBUDSMAN



ACCESSIBLE / CITOYEN



UNITÉ / TRANSPARENCE

À votre service pour l'équité



ÉGALITÉ

ÉQUITÉ

INDEPENDANT

IMPARTIAL

EQUITABLE

CONFIDENTIEL

ACCESSIBLE



ombudsmangatineau.ca

☎ 819-595-4141

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

Ombudsman
de Gatineau

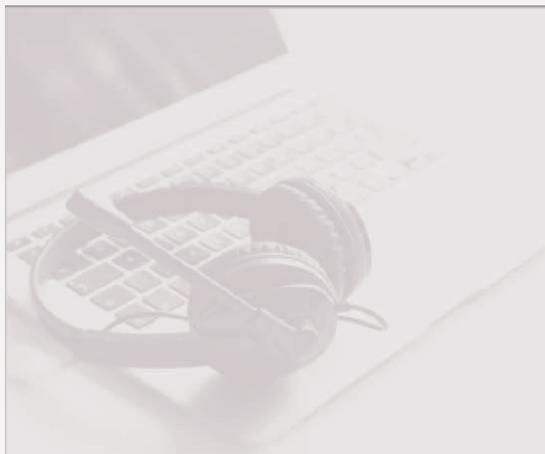
INDEPENDANT
EQUITABLE
ACCESSIBLE



INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE



Des services faciles d'accès et entièrement gratuits

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

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

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



Les pouvoirs de l'Ombudsman de Gatineau

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

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

Vous pouvez nous contacter lorsque :

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



Mission

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

Vision

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

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

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



Ombudsman de Gatineau

À votre service pour l'équité

Marylou Caron
Directrice des services à la clientèle

QUE FAIT L'OMBUDSMAN DE GATINEAU?
Je traite, en dernier recours, les plaintes des citoyens et citoyennes insatisfaits des services municipaux.

QUAND ME CONTACTER?
Après avoir contacté à deux reprises le 311 pour tenter de résoudre votre problème.

INDEPENDANT
IMPARTIAL
ÉQUITABLE
CONFIDENTIEL
ACCESSIBLE

DES QUESTIONS? Visitez notre site

Nos services sont faciles d'accès et entièrement gratuits.

● **ombudsmangatineau.ca** ☎ **819-595-4141**
855, boulevard de la Gappe, 2^e étage, Gatineau (Québec) J8T 8H9

INDEPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Un nouveau site web!

Mise à jour COVID-19 : Prenez connaissance de nos nouvelles mesures [ici](#). ✕

 **Ombudsman**
de Gatineau

PEUT-ON VOUS AIDER (FAQ) | RESSOURCES | FORMULER UNE PLAINTÉ | EN 

Mission d'un ombudsman

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

- PEUT-ON VOUS AIDER (FAQ)
- RESSOURCES
- FORMULER UNE PLAINTÉ

L'OMBUDSMAN DE GATINEAU: À VOTRE SERVICE POUR L'ÉQUITÉ!



O
T

INDEPENDANT

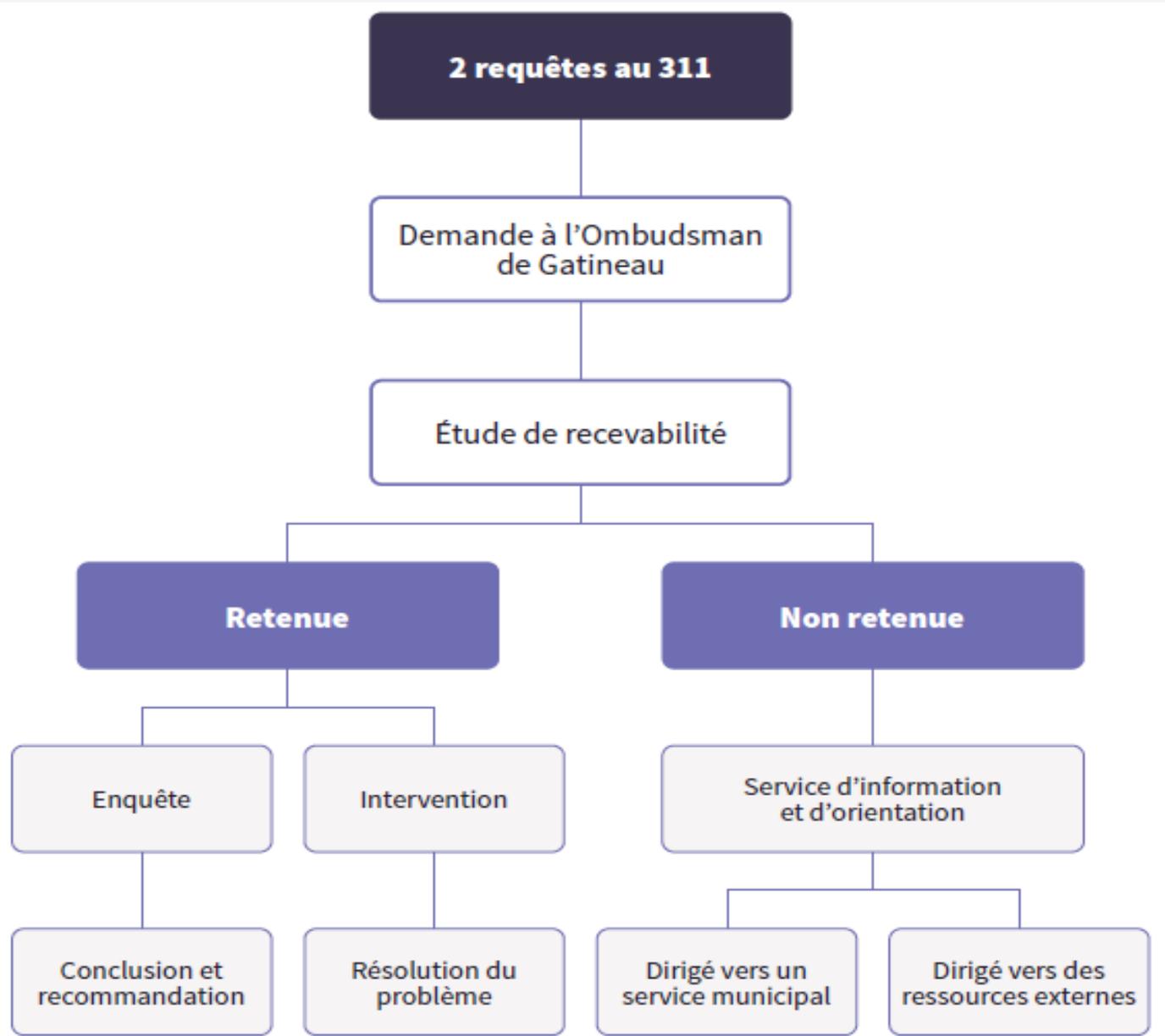
ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

m^{me} Maryline Caron - Ombudsman de la ville de Gatineau

Schéma du cheminement d'une demande

INDEPENDANT
EQUITABLE
ACCESSIBLE



RAPPORT STATISTIQUE 2020

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE

NOMBRE TOTAL DES DEMANDES



INDEPENDANT
EQUITABLE
ACCESSIBLE

ÉVOLUTION DES DEMANDES DE 2007 À 2020

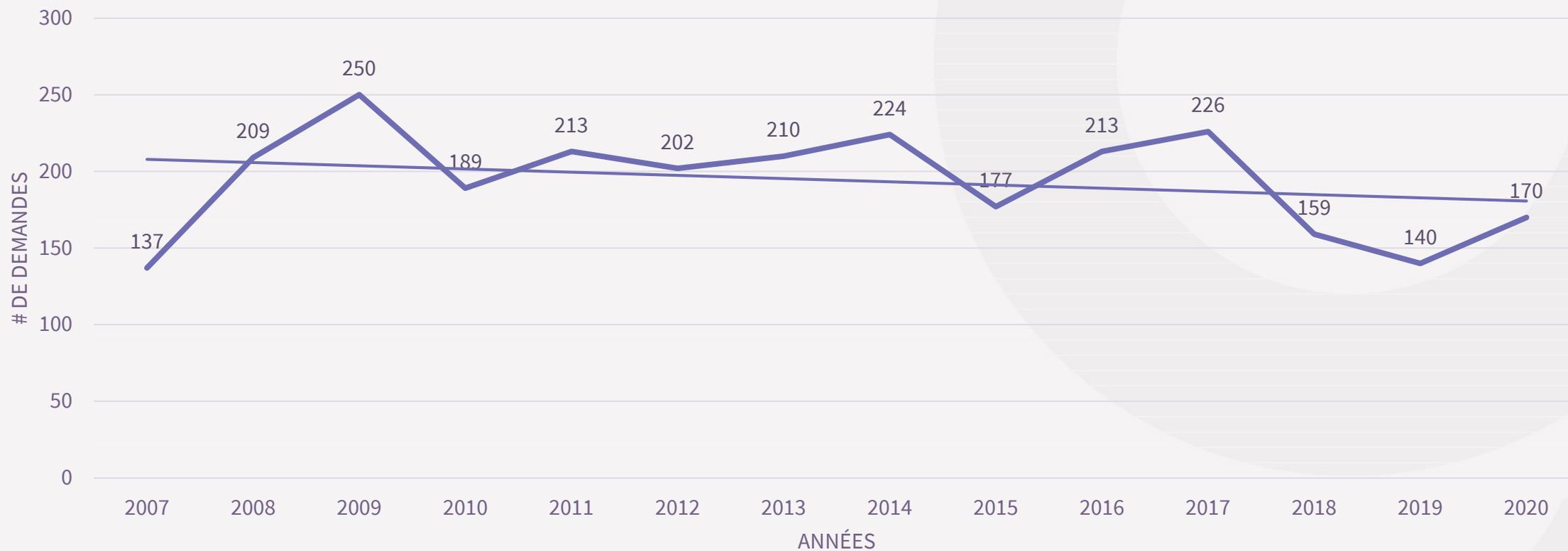
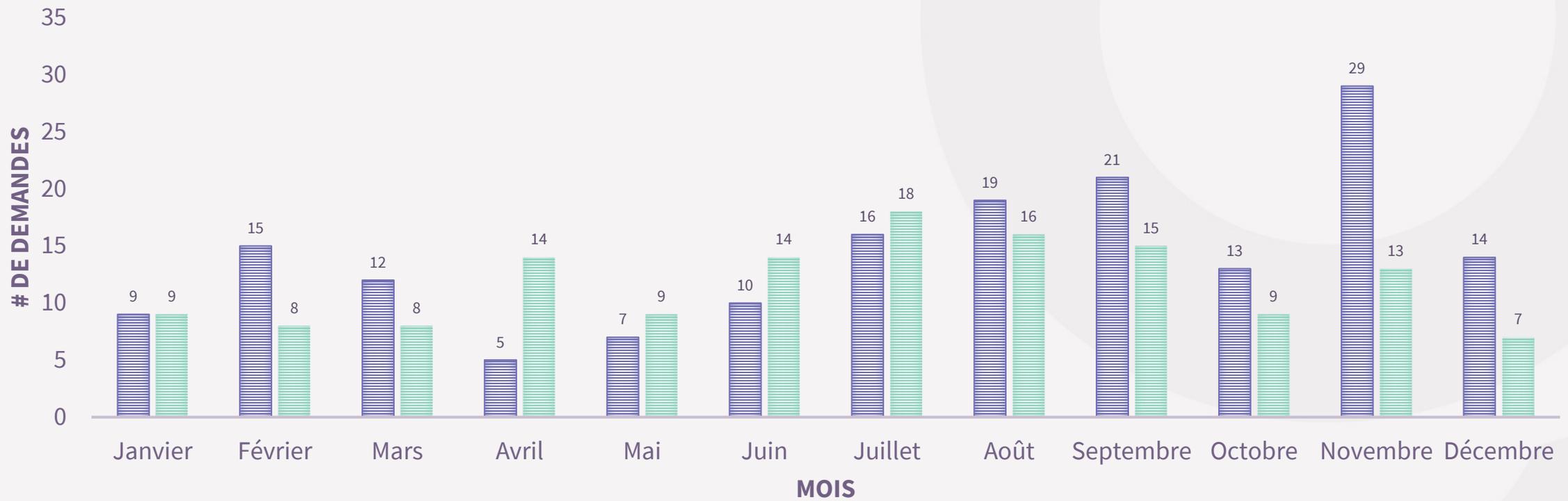


Tableau du pourcentage des demandes traitées en 2019, par personne dans les bureaux d'ombudsman du Québec

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

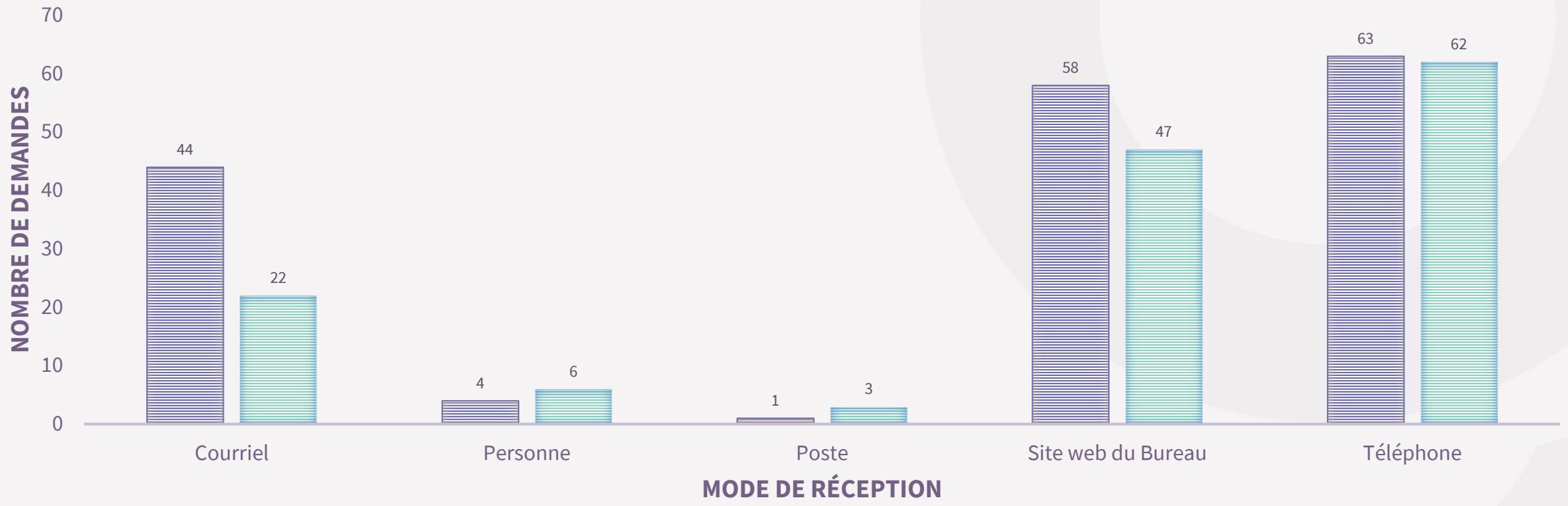
RÉPARTITION DES DEMANDES PAR MOIS

■ 2020 n: 170 ■ 2019 n: 140

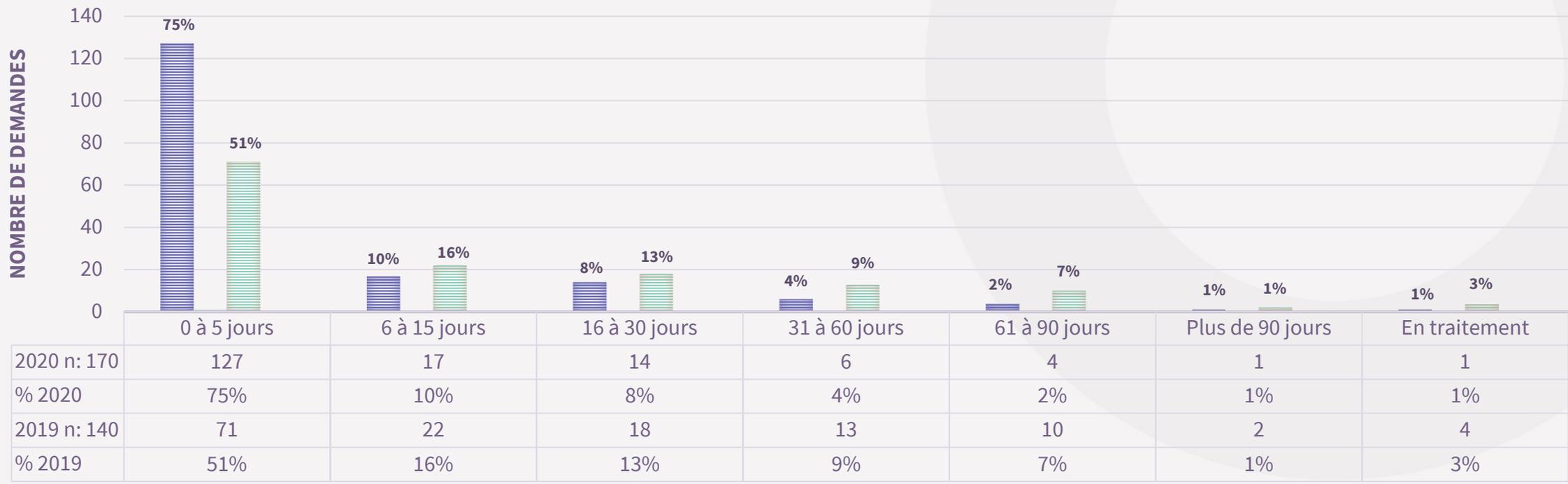


RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE MODE DE RÉCEPTION

2020 n: 170 2019 n: 140



DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

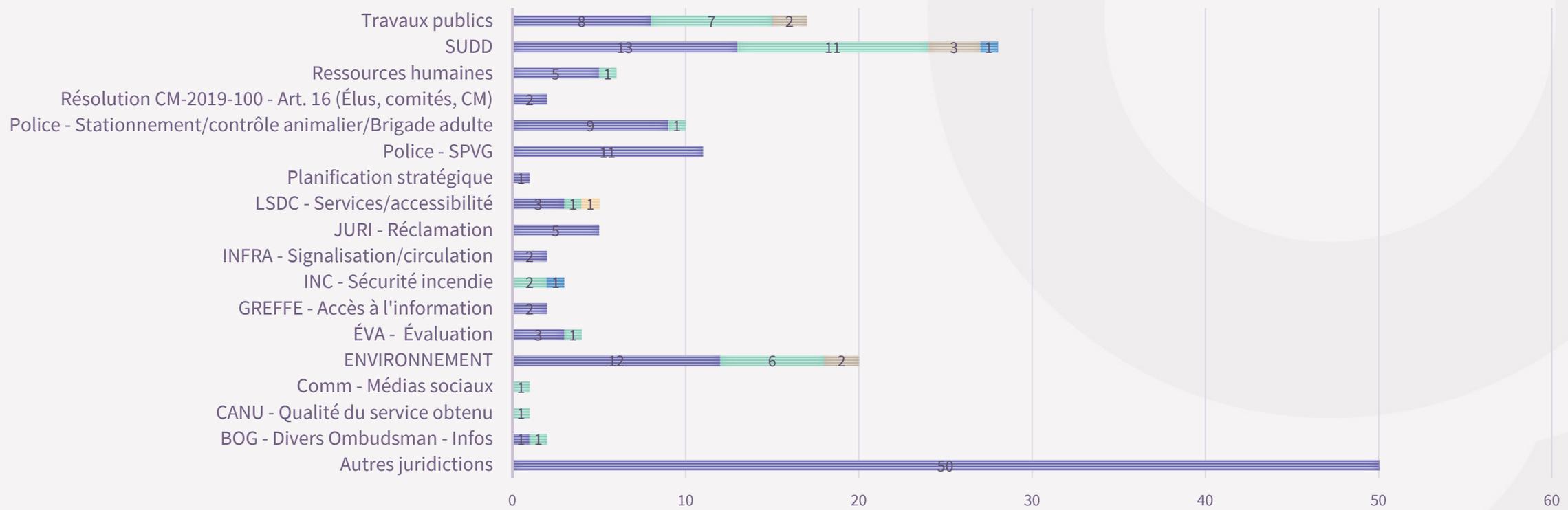


DÉLAI DE TRAITEMENT

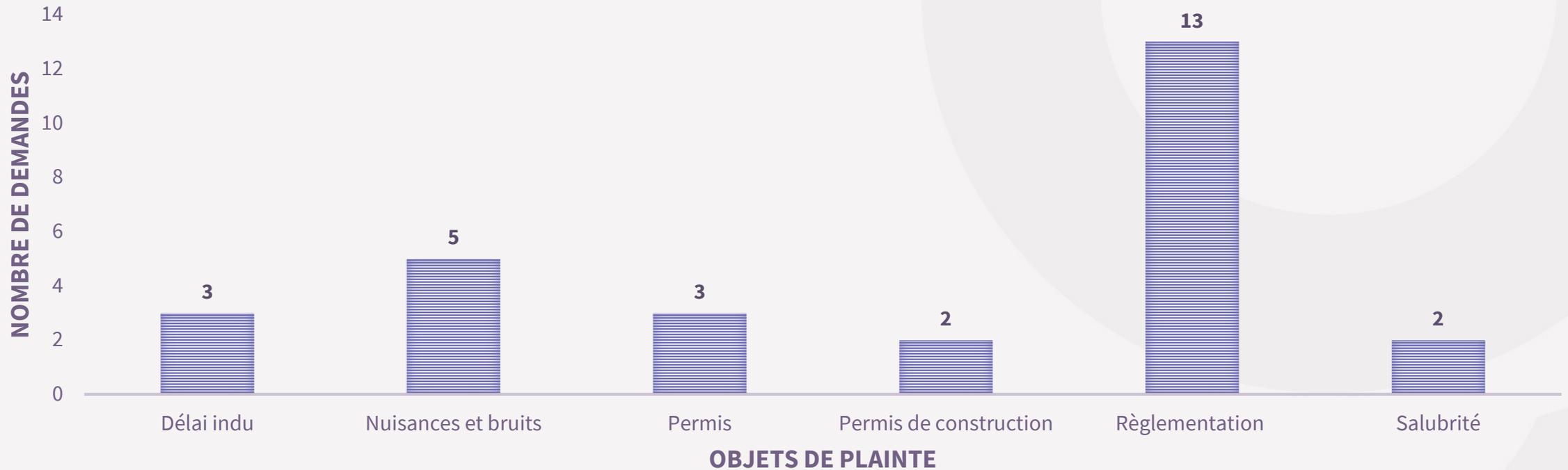
■ 2020 n: 170 ■ 2019 n: 140

RÉPARTITION DES TYPES DE DEMANDES PAR SERVICES

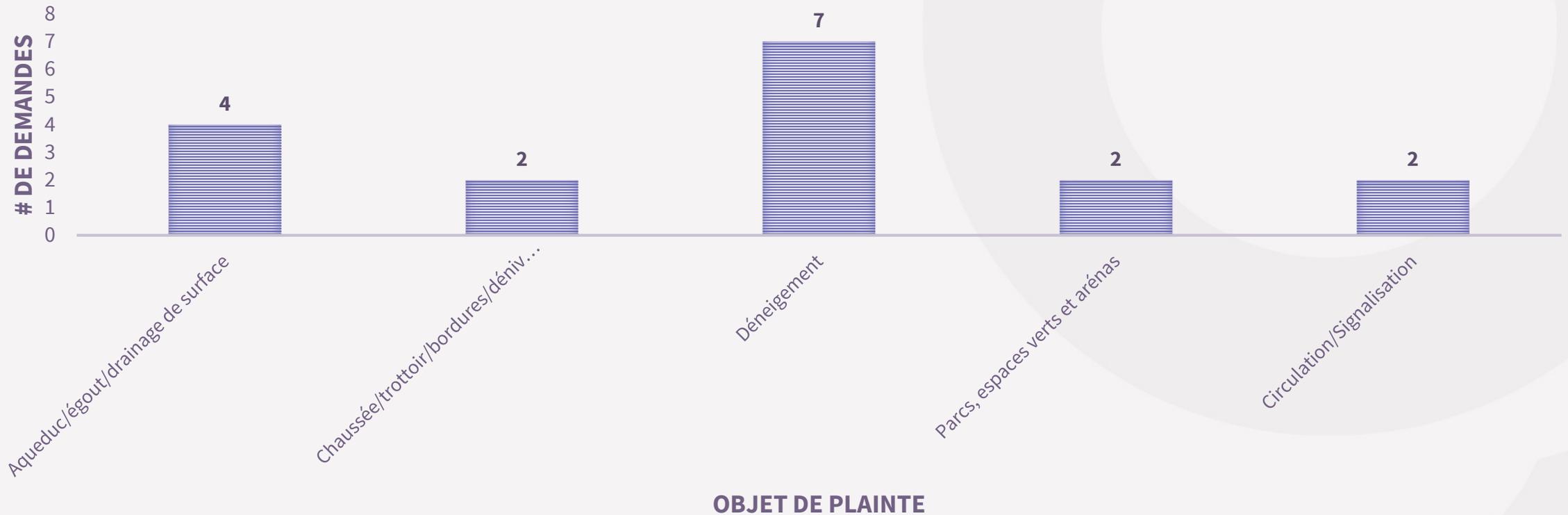
Information et orientation Intervention Enquête Désistement Suivi d'intervention



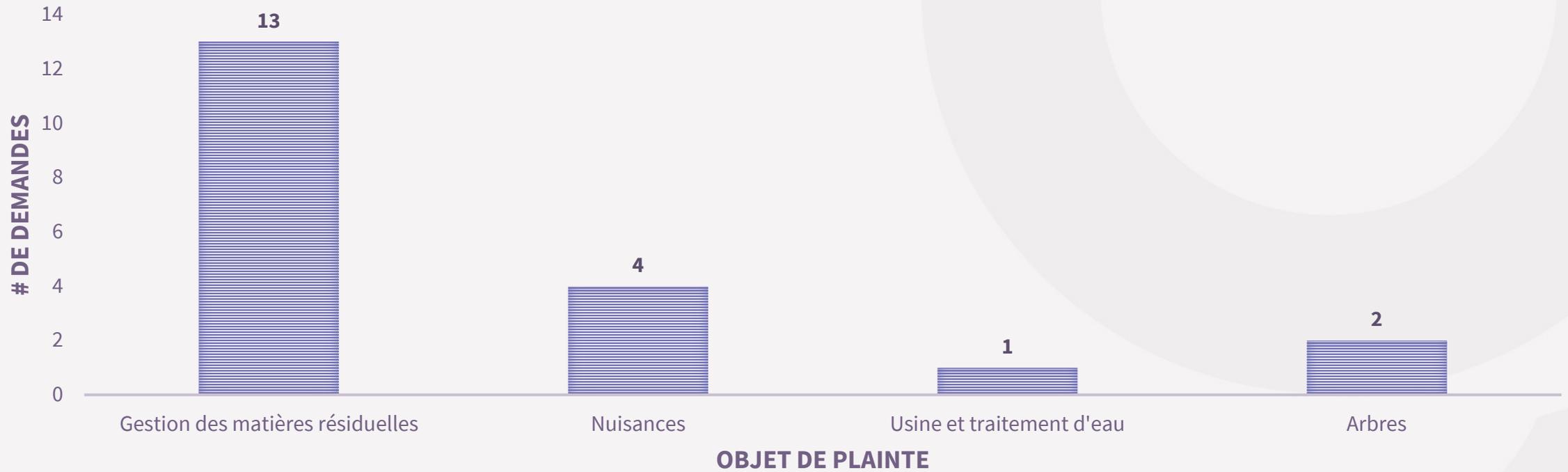
RÉPARTITION DES DEMANDES DU SERVICE DE L'URBANISME, SELON L'OBJET DE PLAINTE 2020



RÉPARTITION DES DEMANDES DES TRAVAUX PUBLICS, SELON L'OBJET DE PLAINTE 2020

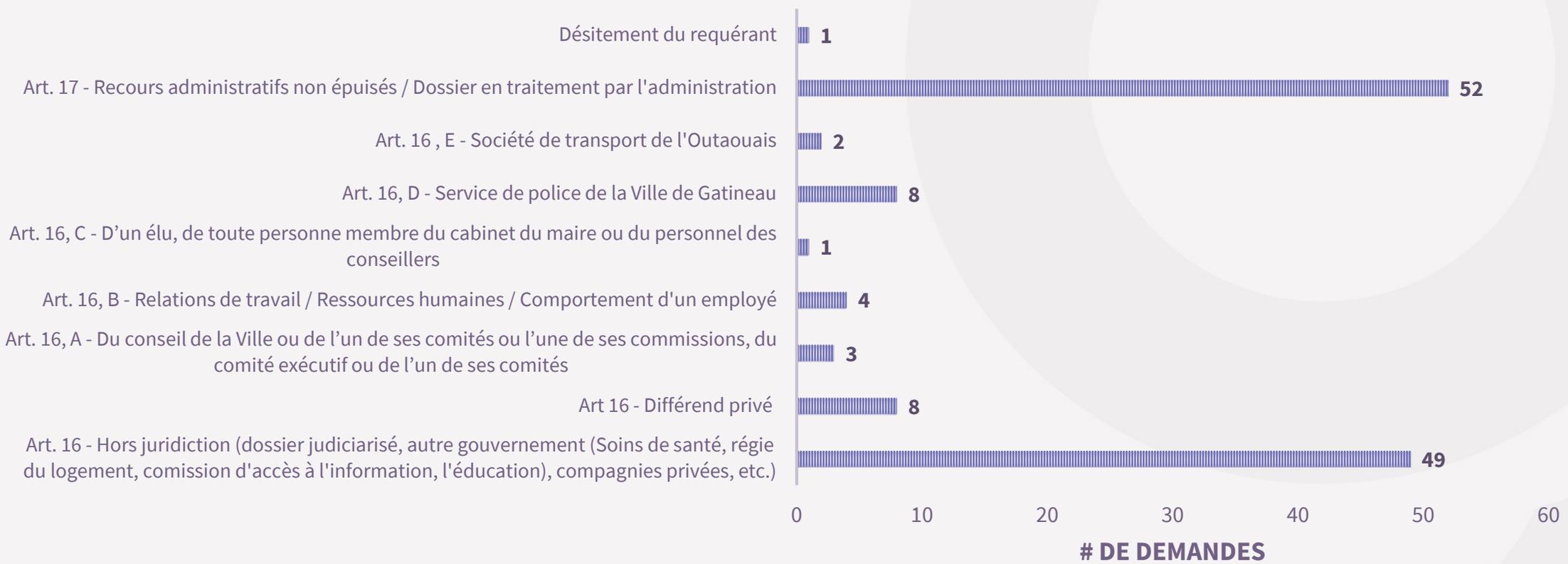


RÉPARTITION DES DEMANDES DU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT, SELON L'OBJET DE PLAINTE 2020

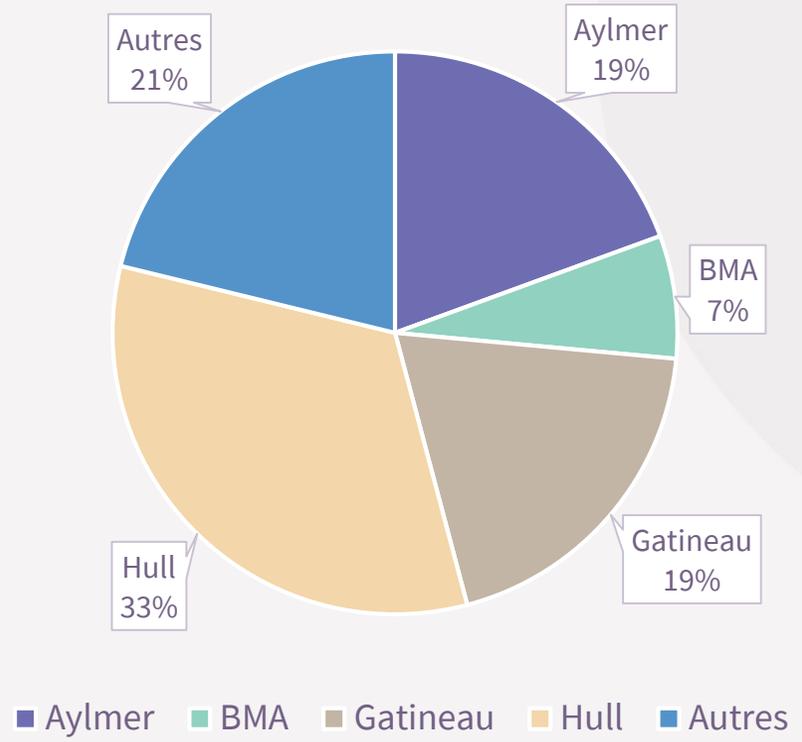


DEMANDES NON RECEVABLES SELON LE MOTIF

MOTIFS DE NON RECEVABILITÉ



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR SECTEUR 2020



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR DISTRICTS

■ 2019 ■ 2020



○ INDÉPENDANT
✕ ÉQUITABLE
○ ACCESSIBLE

Dossiers d'intervention

Quelques exemples concrets

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE

Exemples d'intervention pour corriger une situation problématique

Objet de la demande	Suivi d'intervention
<p>Délai indu pour obtention d'un permis pour élargir une entrée et l'extinction d'une servitude municipale (20 mois).</p>	<p>Dossier priorisé en décembre 2020 et présenté au CE en mars 2021.</p>
<p>Délai de remplacement d'un bac de recyclage (5 mois).</p>	<p>Identification et correction d'une erreur dans l'enregistrement de la requête: bac volé versus demande de remplacement. Bac livré le lendemain.</p>
<p>Délai d'approbation d'un permis d'affaires (11 mois).</p>	<p>Dossier ouvert à deux reprises. Le permis d'affaires a pu être renouvelé et les permis finaux ont été délivrés 5 mois plus tard.</p>
<p>L'entretien des nids de poule sur une rue privée (12 mois).</p>	<p>Mise à jour de la liste des rues privées par le Service des infrastructures et ajout dans la base connaissance du CANU (311).</p>
<p>Amoncellement de matières résiduelles (3 mois).</p>	<p>Mesures mises en place:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel au propriétaire des règles applicables; • Augmentation de la fréquence de collecte; • Service d'accompagnement offert (compost et recyclage).
<p>Emplacement des conteneurs à déchets et absence d'enclos (39 mois).</p>	<p>3 avis d'infraction pour 2 immeubles.</p>

Exemples de dossiers d'intervention où la décision de la Ville est conforme

Objet de la demande	Suivi d'intervention
Demande d'abattage d'arbres infestés d'insectes.	L'analyse permet de conclure que le service a réalisé une analyse complète de l'infestation (punaise de l'érable de négondo). La décision de refuser l'abattage de l'arbre est conforme. Aucun risque pour la santé et sécurité de l'humain et de l'arbre.
Entretien des fossés : ponceau défoncé et risque au niveau de l'écoulement de l'eau.	Même si le ponceau est situé dans l'emprise municipale, l'entretien est la responsabilité du propriétaire. Information transmise concernant le programme de reprofilage des fossés dans le secteur d'ici 2025.
Déneigement d'un trottoir (sécurité).	Le trottoir identifié est exclu du plan de déneigement approuvé par le conseil municipal. Information transmise pour faire une demande d'ajout pour l'année suivante.

Les recommandations 2020

INDEPENDANT
EQUITABLE
ACCESSIBLE

LES RECOMMANDATIONS

En bref, 7 dossiers d'enquête, 8 recommandations et 4 recommandations actualisées:

- Toute recommandation s'inscrit dans une philosophie d'amélioration continue de la qualité (ACQ);
- Une recommandation peut tenir compte de l'étude des pratiques, des procédures ou de la réglementation;
- Une recommandation n'est ni coercitive ni exécutoire. Elle est adressée à la Direction générale qui doit donner son avis.

1- Nettoyage des rues (Nuisance - District de Lucerne)

(1) OMB-ENV-2020-1 : Il est recommandé que le Service de l'environnement révise le règlement numéro 658-2010 (nuisances) 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.

- **Statut:** En voie d'actualisation.
- **Indicateur de résultat:** Proposition de résolution au conseil municipal pour amender le règlement no 658-2010 sur les nuisances.

2-Herbes sur les lots vacants (Nuisance – District du Carrefour-de-l’Hôpital)

(2) OMB-ENV-2020-2.0: Il est recommandé d’évaluer la pertinence de réduire la hauteur maximale tolérée des hautes herbes à 20 cm pour les lots vacants de moins de 2000 m² en milieu urbain.

- **Évaluation complétée:** Le service est non favorable à la modification de la norme car le maintien d’une hauteur de 60 cm nécessite 3 tontes de gazon par saison et le Service des travaux publics serait tenu de respecter cette nouvelle norme.
- **Statut: Actualisé.**
- **Indicateur de résultat: Évaluation complétée.**

(3) OMB-ENV-2020-2.1: Il est recommandé de 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.

- **Statut: Actualisation prévue en 2021.**
- **Indicateur de résultat: Proposition d’un amendement au règlement 658-2010 concernant les nuisances.**

3-Présence d'encombrants et matières résiduelles (Nuisance - District du Manoir des Trembles-Val-Tétréau)

(4) OMB-ENV-2020-3: Il est recommandé 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 :

- A) L'élaboration d'un plan d'action annuel spécifique pour gérer les adresses les plus problématiques et les sites de « dépôt illicite »;
- B) L'identification d'un porteur de dossier responsable de coordonner les interventions et les collaborations interservices;
- C) L'installation temporaire d'une caméra de surveillance sur les sites de dépôts illicites, si la situation le requiert.

Statut: En voie d'actualisation.

Indicateur de résultat:

1. Mécanisme de concertation et de coordination (nombre de rencontres et services impliqués);
2. Personne responsable/porteuse du dossier;
3. Diminution/liste des sites de dépôt illicite.

4 - Application de la réglementation pour encadrer l'installation d'un poêle à granules (Nuisance – District de Hull-Wright)

(5) OMB-SUDD-2020-1.0: Il est recommandé 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.

Statut: **Actualisé.**

Indicateur de résultat: L'ajout d'une section permettant de saisir le numéro de modèle sur le formulaire de demande de permis.

5 - Avis d'infraction pour la construction d'un balcon et un aménagement paysager (Application de la réglementation – District de Hull-Wright)

(6) OMB-SUDD-2020-2.0: 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.

- **Statut:** Actualisé.
- **Indicateur de résultat:** Avis d'infraction modifié.

(7) OMB-SUDD-2020-2.1: 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.

- **Statut:** Actualisé.
- **Indicateur de résultat:** Grille d'intervention avec le nom des employés.

5 - Suite

(8) OMB-SUDD-2020-2.2: 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.

- **Statut: Actualisation prévue en 2022** → S'inscrit dans la refonte complète du règlement relatif aux plans d'implantation et d'intégration architecturales (505-2005).
- **Indicateur de résultat:** Proposition de résolution au conseil modifiant le règlement PIIA .

Recommandations antérieures 2018 et 2019

- **5** recommandations actualisées;
- **3** recommandations en voie d'actualisation;
- **1** recommandation reportée;
- Recommandation du rapport de la Commission sur l'implication du milieu (2014).

RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

5 RECOMMANDATIONS ACTUALISÉES:

- **OMB-LOISIRS-2019-2 : Quais réservés aux embarcations non motorisées :** 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;
- **OMB-ENV-2019-4: Nuisance arboricole:** 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;
- **OMB-SUDD-ENV-2018-4: Fosse septique non conforme:** 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;
- **OMB-SUDD-2018-5: Vidange des eaux de piscine:** Mieux informer les citoyens sur les bonnes pratiques à suivre pour la vidange des eaux de piscines résidentielles;
- **OMB-SUDD-2018-6: Permis d'affaires (infraction):** 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.

RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

4 RECOMMANDATIONS EN VOIE D'ACTUALISATION:

- **OMB-DG-2018-8: Code d'éthique:** 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;
- **OMB-TP-2018-1: Éclairage du parc St-René:** Désigner les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage et d'établir un programme tenant compte du plan d'investissement communautaire;
- **OMB-SUDD-2018-2: Nuisance (bruits, éclairage, santé et sécurité):** 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;
- **OMB-SUDD-2018-3: Nuisance (bruits, éclairage, santé et sécurité):** 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

RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

1 RECOMMANDATION REPORTÉE:

- **OMB-DG-2018-10: Nuisances concernant les appareils de chauffage au bois:** Élaborer un règlement encadrant spécifiquement les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.

Recommandation 2014

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

- État de situation par l'administration municipale sur les 3 recommandations.

CONCLUSION

Une année productive malgré le contexte de la pandémie et l'an 2021-2022 s'inscrit dans la continuité et le changement:

- **Continuité**: L'accent sera mis sur la « visibilité » pour améliorer « l'accessibilité »;
- **Changement**: Le bureau de l'Ombudsman de Gatineau sera relocalisé temporairement à la Maison de la culture.

MOT DE LA FIN

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

– François Bayou

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE