

An aerial photograph of the city of Gatineau, Quebec, Canada, showing a mix of urban buildings and green spaces along the Ottawa River. The image is partially obscured by a large, light blue diagonal graphic element that runs from the top left towards the bottom right.

UN NOUVEAU MODÈLE AU SERVICE DES CITOYENNES ET DES CITOYENS

RAPPORT ANNUEL 2019

Présentation au
conseil municipal
30 juin 2020



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE GATINEAU

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau : « Un nouveau modèle au service des citoyennes et des citoyens »

- Une **démarche de réflexion** et de **consultation publique** entreprise par le Conseil en 2018;
- L'adoption de la résolution CM-2019-100 a conduit à la création d'une **fonction d'ombudsman unique**;
- L'article 9 de la résolution CM-2019-100 : l'obligation de soumettre un **rapport écrit**.



LES FAITS SAILLANTS

Le traitement des dossiers

- **149** dossiers traités;
 - **140** nouvelles demandes comparativement à 159 en 2018 (-12%).
- **84** citoyennes et citoyens ont reçu un service d'information et d'orientation;
 - **56** dossiers d'intervention traités;
 - ✓ **43** d'entre eux ont permis à l'administration municipale d'apporter des ajustements appréciés;
 - ✓ **13** dossiers d'intervention conclus en faveur de l'administration municipale.



FAITS SAILLANTS

La répartition des demandes

Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) est le plus sollicité avec 27 demandes en 2019 comparativement à 17 en 2018.

Le Service de l'environnement est le deuxième service le plus visé par les demandes d'intervention avec 18 demandes

Les dossiers anglophones ont connu une augmentation de 18,6 %
(44 dossiers traités)

FAITS SAILLANTS

Les recommandations

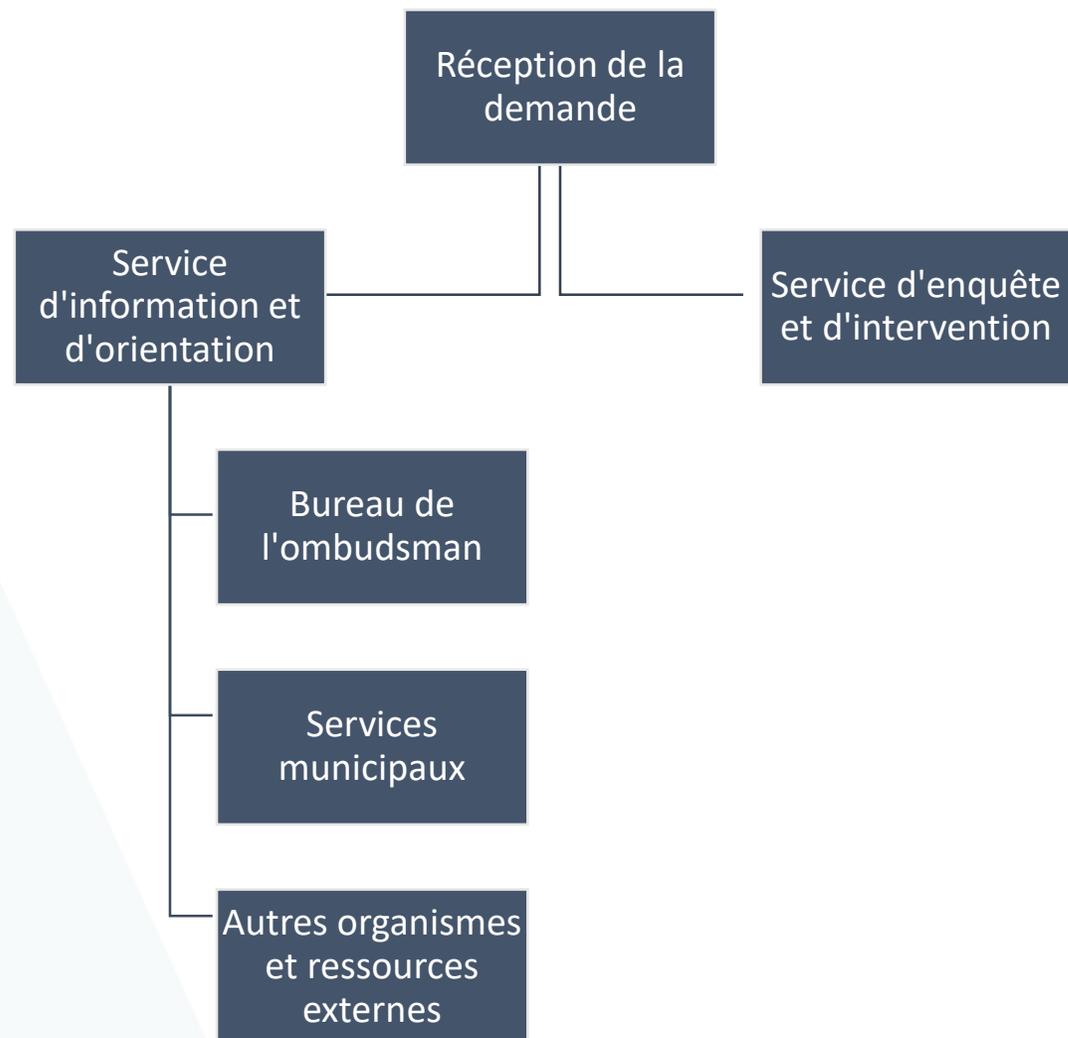
Recommandations 2019

- **4 nouvelles recommandations adressées** à la Direction générale;
- **2 recommandations** ont été **actualisées**.

Recommandations 2018

- **7 des 9 recommandations sont en cours d'actualisation**;
- 1 recommandation a été **reportée**.
- 1 recommandation **non retenue**.

Les services offerts



Le traitement des demandes

CANU (311) Requête #1
Enregistrement de la plainte initiale



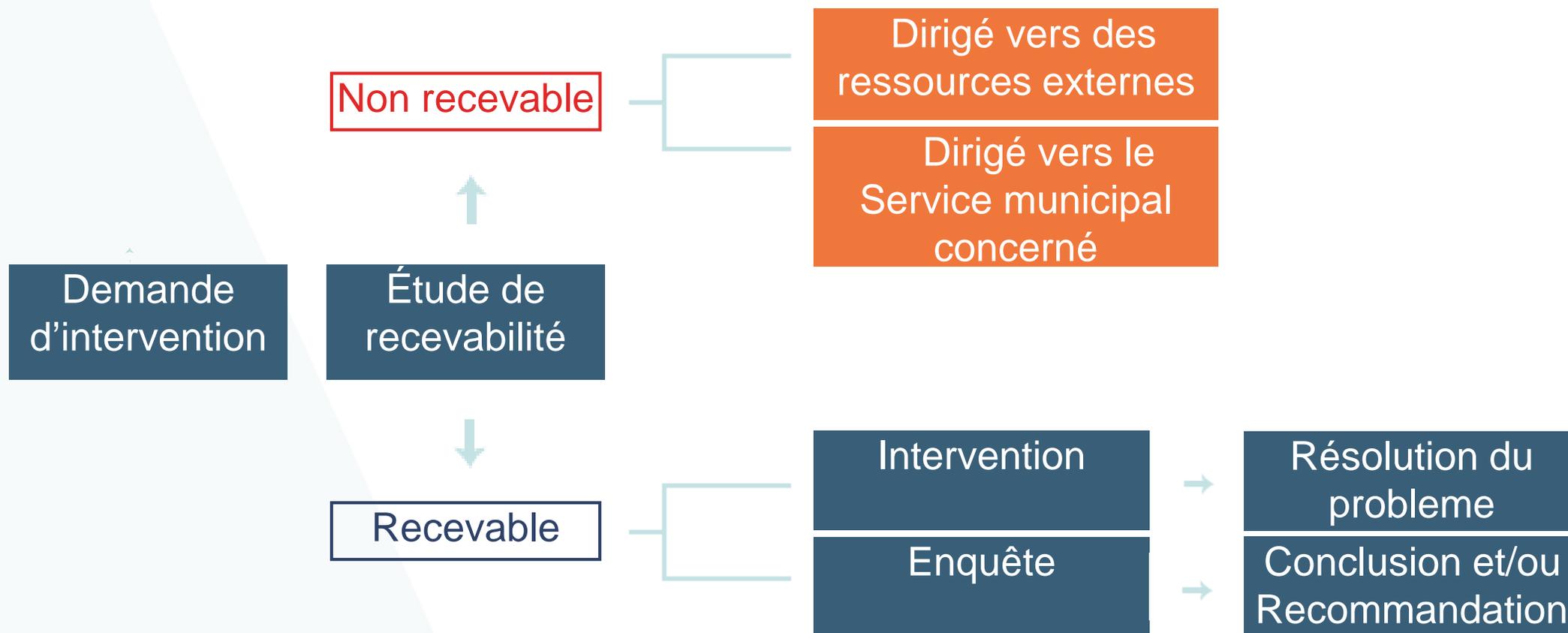
CANU (311) Requête #2
Plainte non résolue à la satisfaction



Ces étapes doivent être complétées avant que le Bureau de l'ombudsman puisse intervenir.

(Art. 17 de la résolution CM-2019-100)

Le cheminement d'une demande d'intervention



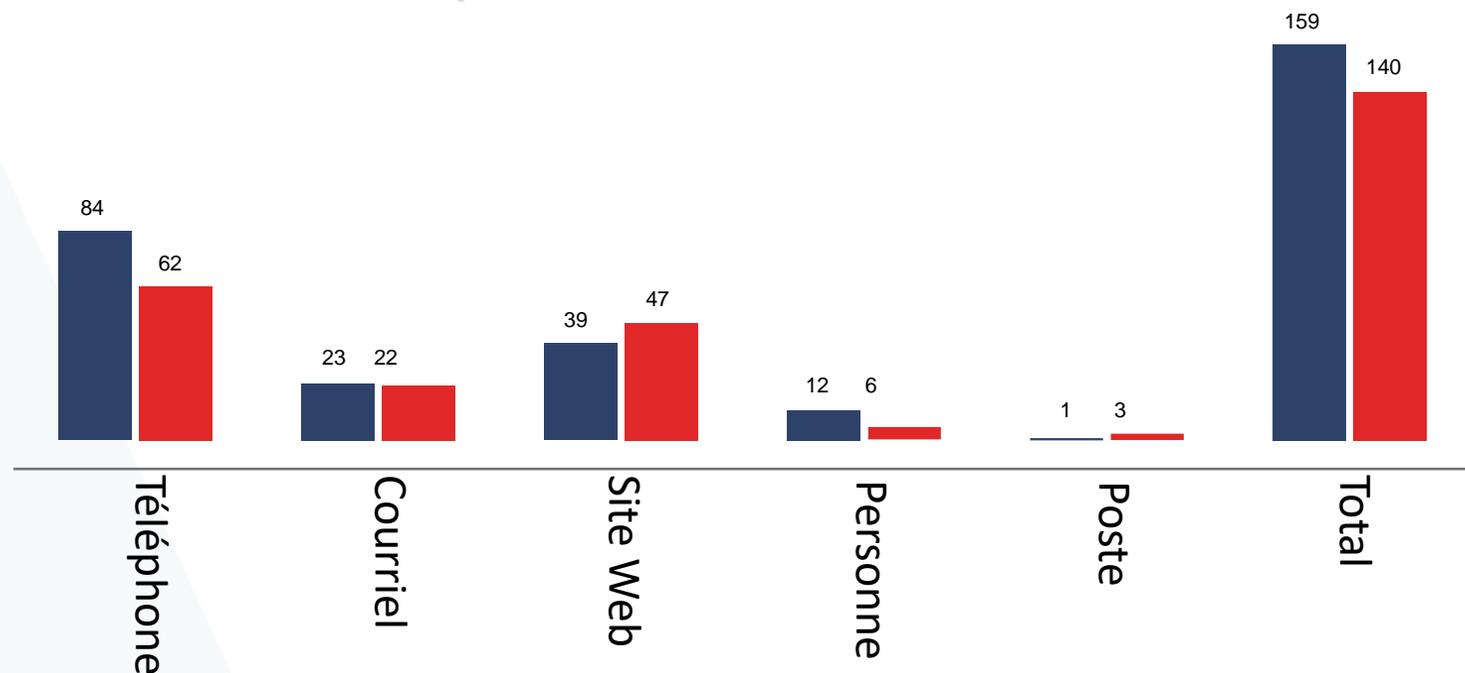
Le rapport statistique



RAPPORT STATISTIQUE

Les tableaux et graphiques suivants illustrent les données colligées pour l'ensemble des 140 nouveaux dossiers traités au cours de l'année 2019.

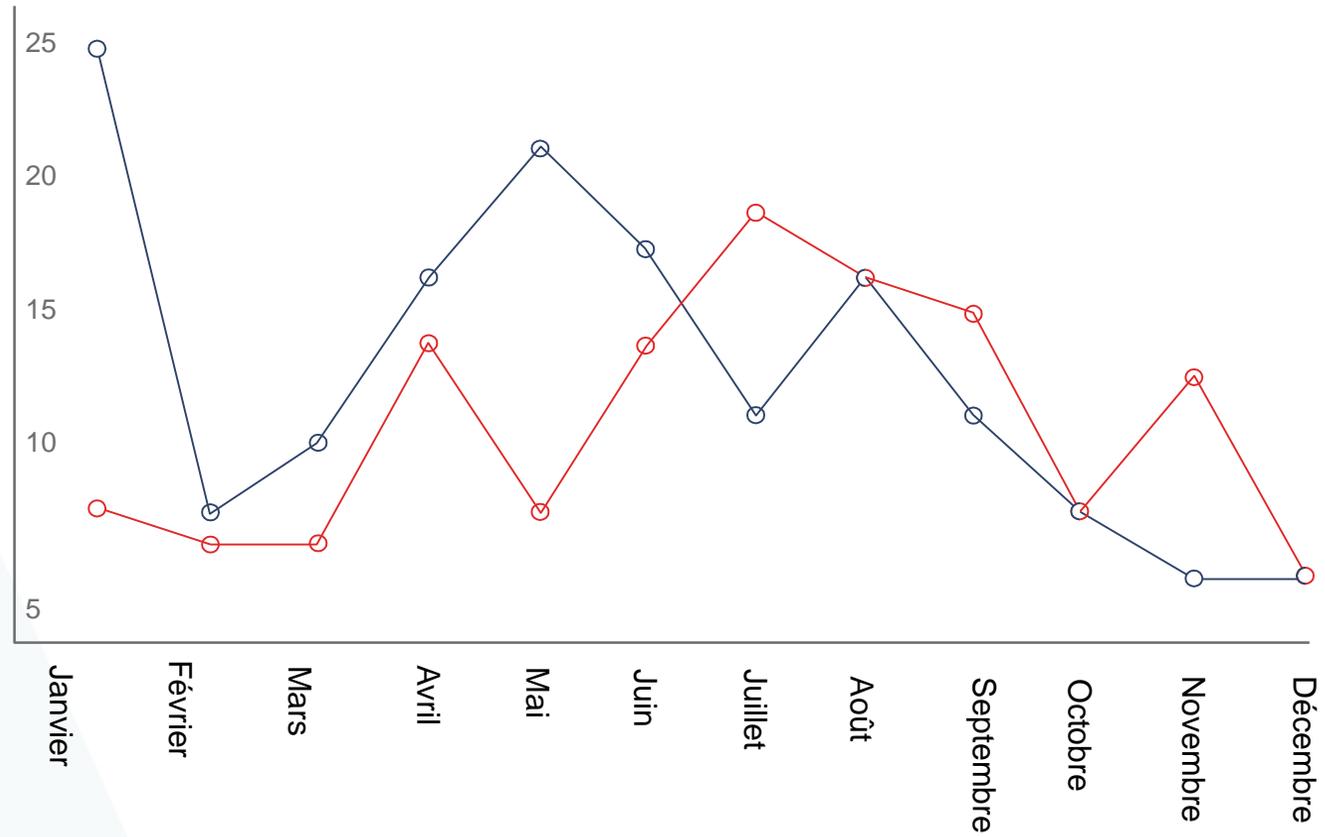
Mode de réception des demandes - 2018 / 2019



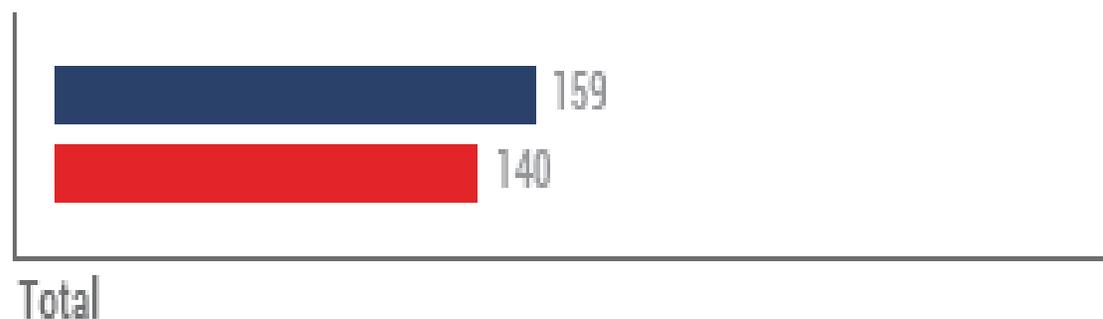
Tendance positive vers l'utilisation du site web;
AUGMENTATION DE 20,5 %

DIMINUTION DE 50% des demandes
faites en personne;

RÉPARTITION DU NOMBRE DE DEMANDES PAR MOIS 2018 / 2019



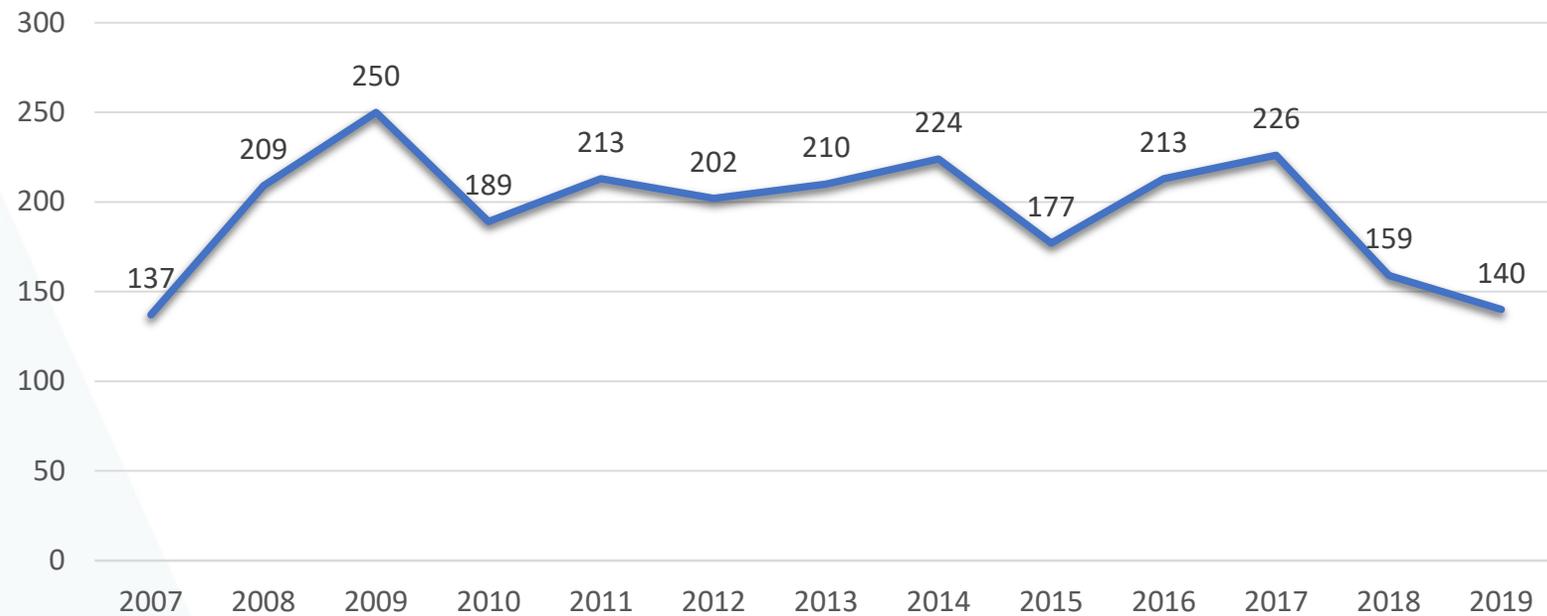
NOMBRE TOTAL DES DEMANDES REÇUES – 2018 / 2019



Le nombre total de nouvelles plaintes pour l'année 2019 est de 140.

Diminution de 12 %.

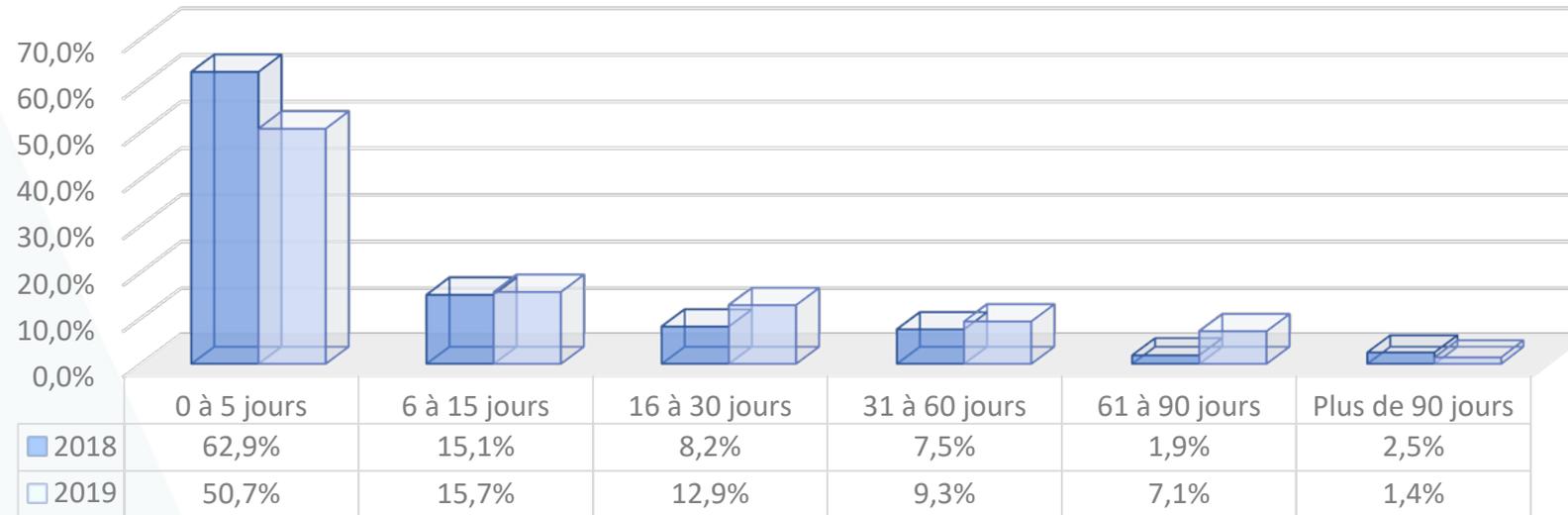
Historique du nombre de demandes reçues



La moyenne des demandes d'intervention reçues entre 2007 et 2019 est de **185**.



Délai de traitement des demandes - 2019 vs 2018



Le délai de 5 jours correspond à l'étape de l'étude de recevabilité

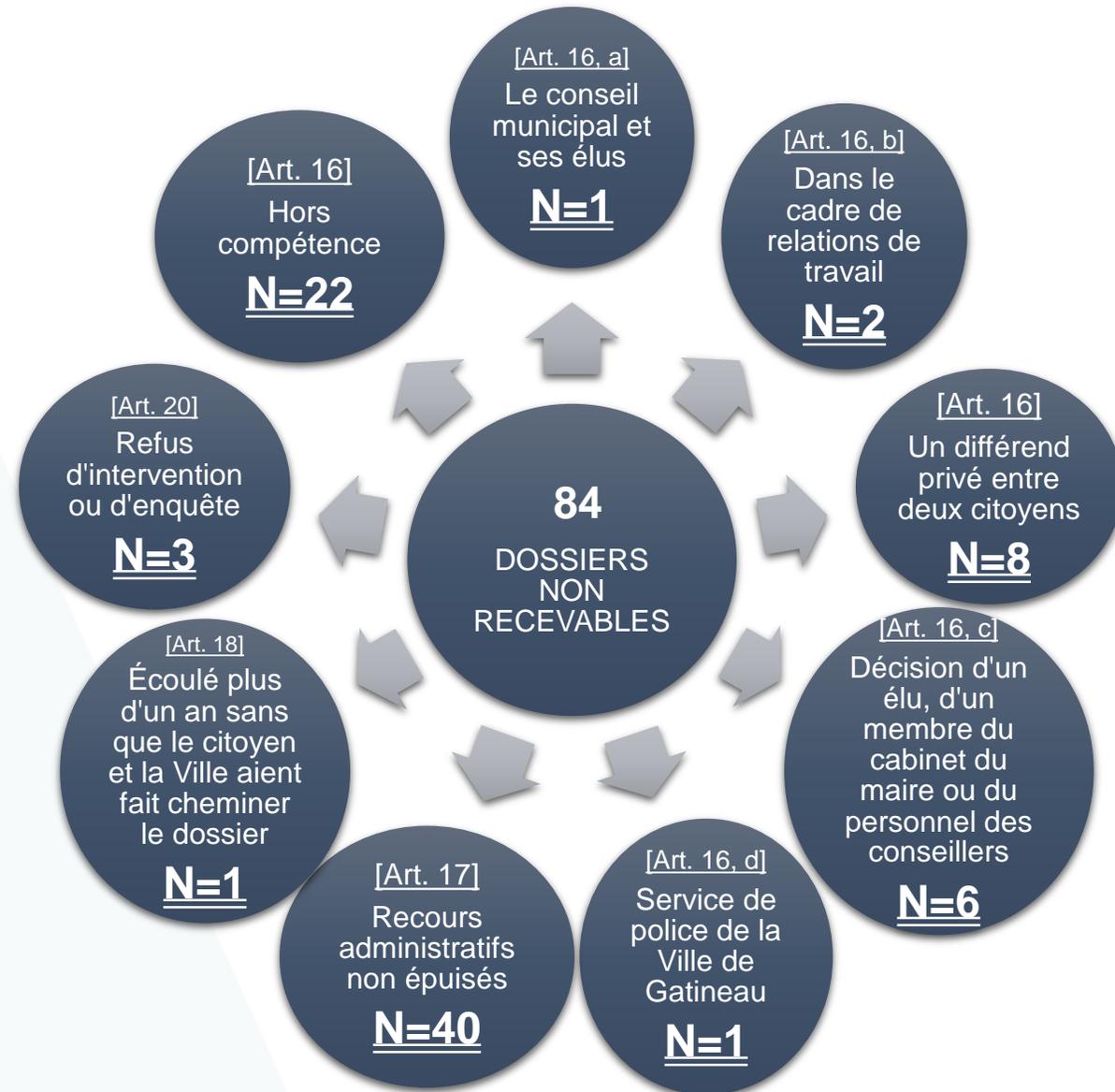


Les délais situés entre 6 à 60 jours correspondent généralement aux interventions

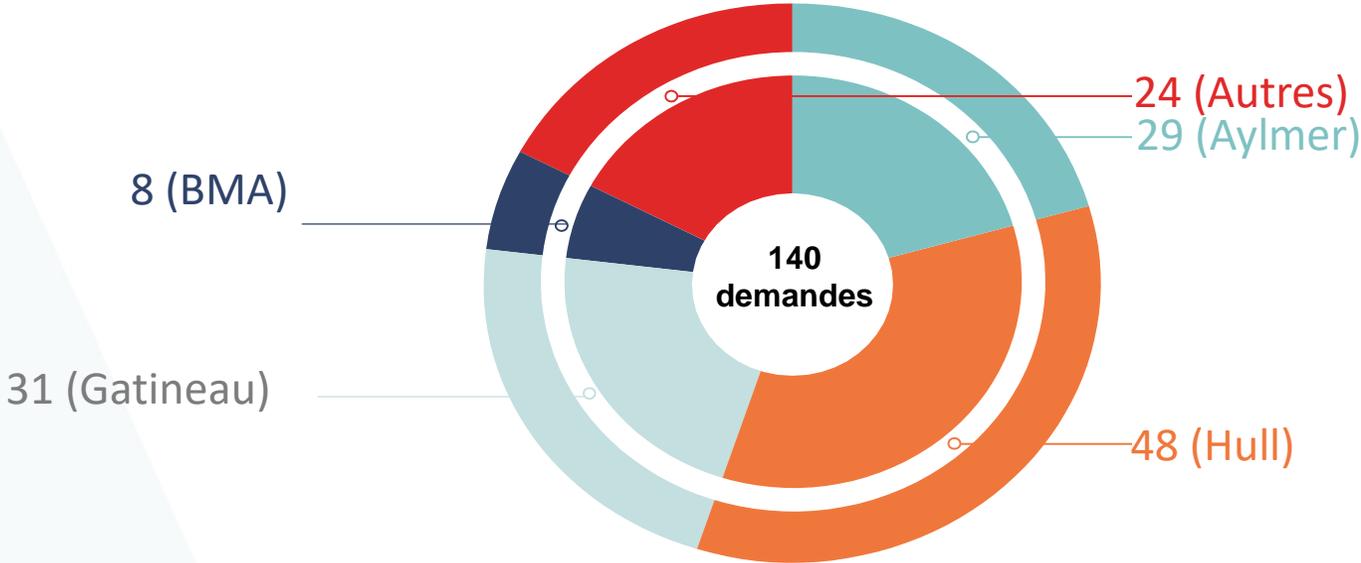


Les délais supérieurs à 60 jours peuvent inclure les dossiers d'enquête ainsi que les dossiers fermés, rouverts.

Répartition des dossiers non recevables selon le motif



Répartition du nombre total de plaintes par secteur municipal - 2019



Répartition du nombre total de plaintes par district municipal - 2019

	NOMBRE DE PLAINTES PAR DISTRICT ÉLECTORAL		NOMBRE DE PLAINTES PAR SECTEUR		
	2019	2018	2019	2018	
District 01 – Aylmer	8	13	29	26	Aylmer
District 02 – Lucerne	12	4			
District 03 – Deschênes	9	9			
District 04 – Plateau	12	7	48	33	Hull
District 05 – Manoir-des-Trembles / Val-Tétreau	7	5			
District 06 – Orée-du-Parc	5	7			
District 07 – Parc-de-la-Montagne / Saint-Raymond	10	5			
District 08 – Hull / Wright	14	9			
District 09 – Limbour	5	3	31	36	Gatineau
District 10 – Touraine	2	4			
District 11 – Pointe-Gatineau	5	6			
District 12 – Carrefour-de-l’Hôpital	4	2			
District 13 – Versant	5	5			
District 14 – Bellevue	2	6			
District 15 – Lac-Beauchamp	3	4			
District 16 – Rivière-Blanche	5	6			
District 17 – Masson-Angers	7	4	8	7	BM A
District 18 – Buckingham	1	3			
Autres (anonymes, Outaouais ou autres provinces)	24	57			
Total	140	159			

Pouvoir d'intervention

L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a **des motifs raisonnables de croire** qu'une personne ou un groupe de personnes subit **un préjudice**.

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 ou d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville.
(art. 15 de la résolution CM-2019-100)

Exemples illustrant que les décisions de l'administration étaient justes et conformes

Dans 2 dossiers de plainte pour des **logements insalubres**, il a été démontré que les démarches et les suivis réalisés par l'équipe des inspections du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) étaient conformes aux procédures et à la réglementation.

Dans 3 dossiers de plainte, le service de l'évaluation a respecté la Loi sur la fiscalité et les délais prescrits pour les demandes de révision du **rôle d'évaluation**. Des explications ont été fournies sur les recours administratifs.

L'examen d'une plainte pour **l'élagage** d'un arbre situé dans l'emprise municipale a permis de démontrer que l'entretien préventif effectué par le Service des travaux publics respecte les pratiques recommandées par le Bureau des normes du Québec (BNQ).

Exemples d'interventions ayant permis d'apporter des correctifs en faveur des citoyennes et des citoyens

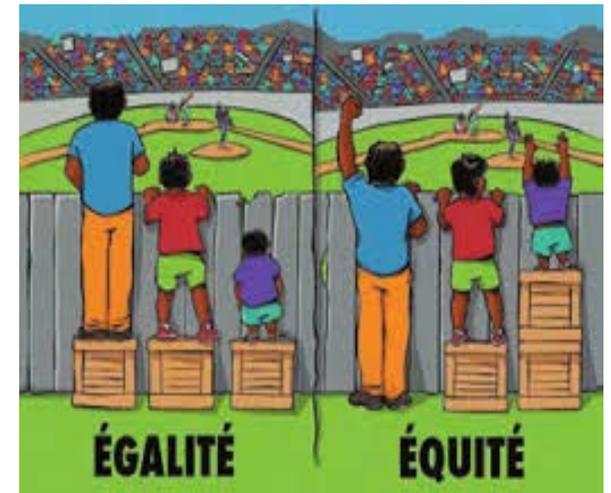
Un citoyen, appuyé par des voisins, se plaint de l'entretien de sa rue et du fait que les travaux de réfection du pavage ont occasionné un problème important d'accumulation d'eau dans la rue et sur les trottoirs devant sa propriété. Le Service des travaux publics qualifie la situation de normale et conclut qu'aucune intervention n'est requise. L'intervention de l'ombudsman a permis de faire reconnaître que la formation d'une « piscine » indique que le drainage des eaux de surface ne s'effectuait pas adéquatement. La Division aqueducs, égouts et drainages de surface a reconnu le problème et procédé à l'installation d'un égout supplémentaire.

Exemples d'interventions ayant permis d'apporter des correctifs en faveur des citoyennes et des citoyens (suite)

Un groupe de quatre citoyens se plaint de l'assèchement de leur puits résidentiel dû au forage d'un puits par une entreprise avoisinante, et ce, sans l'octroi d'un permis municipal. L'examen de la plainte a confirmé qu'effectivement, aucun permis ni constat d'infraction n'avait été émis par le service des projets immobiliers du SUD. Selon l'analyse initiale, la plainte relevait du domaine privé. Par ailleurs, l'enquête a permis de recueillir des informations révélant la présence de trois autres puits forés sans les autorisations ministérielles et municipales préalables. Conséquemment, le Bureau régional du ministère de l'Environnement a été saisi de la situation par l'ombudsman. Finalement, la plainte a été fermée, car elle est devenue hors compétence en vertu de l'article 20 de la résolution CM-2019-100.

Exemples d'intervention ayant permis d'apporter des correctifs en faveur des citoyennes et des citoyens (suite)

Le permis obtenu par un citoyen pour la construction d'une remise a été révoqué parce qu'il avait été délivré dans la zone d'intervention spéciale (ZIS). Cette zone a été déterminée par le gouvernement du Québec à la suite des inondations du printemps 2019. Le citoyen avait fait l'achat de matériaux et entrepris les travaux. L'intervention réalisée conjointement avec la Direction du centre de services a permis au citoyen d'obtenir une compensation financière. Cette situation démontre que l'administration municipale a traité cette situation atypique selon les principes de l'équité décisionnelle. C'est-à-dire qu'elle a tenu compte de l'aspect humain, du processus et du caractère raisonnable de la décision.



BILAN DES ACTIVITÉS

En plus du traitement des demandes, les enjeux soulevés dans le rapport annuel 2018 ont été priorisés en 2019

1. La stabilité du soutien administratif :

Révision du poste de soutien administratif lorsque le poste est devenu vacant et **création** d'un poste d'adjoint administratif. L'affichage de ce poste a eu lieu en décembre 2019.

2. Le remplacement de l'application informatique :

Évaluation d'une nouvelle application informatique pour le traitement des demandes et le suivi des dossiers. Les approbations requises ont été obtenues et les **démarches d'acquisition** amorcées.

3. L'accessibilité des services :

Des contrats ont été octroyés en décembre 2019 pour le développement d'une **stratégie** et d'un **plan de communication** soutenu par une image de marque associée au nouveau modèle adopté par le conseil municipal en février 2019.

4. Développement des compétences:

Dans une perspective de **développement continue des compétences**, l'ombudsman s'implique activement au sein de diverses organisations associatives et porte un intérêt particulier aux **meilleures pratiques**.

Au cours de l'année 2019, l'ombudsman a participé aux activités suivantes :

1. Au congrès biennal du FCO;
2. Au 21^e Congrès annuel ARGP;
3. Les formations de :
 - 1) La COMAQ: « Les **nouveautés jurisprudentielles** pour tous »;
 - 2) L'ARGP : « Les **traits, styles et troubles de la personnalité** »;
4. À trois rencontres du groupe de codéveloppement des ombudsmans du Québec.

Enfin, l'ombudsman a tenu des rencontres d'échange avec:

1. le Centre de justice de proximité de l'Outaouais;
2. L'Alternative Outaouais, pour les services de « Résolution ».



Pouvoir de recommandation

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

Lorsqu'il fait **une recommandation**, l'ombudsman **peut exiger que l'administration lui fasse rapport** sur les mesures prises ou qu'elle propose de prendre afin de donner suite à la recommandation.

(Référence art. 15 de la résolution CM-2019-100)

Soulignons que **l'acceptation et le suivi des recommandations** par l'administration municipale représentent **deux critères importants de la mesure de l'efficacité** d'un Bureau de l'ombudsman.

LES RECOMMANDATIONS 2019

RECOMMANDATION NO

O-LOISIRS-2019-1

ACCESSIBILITÉ AU PROGRAMME ENFEX

CONCLUSION

Les conditions d'admissibilité au programme ENFEX ont été appliquées en respectant les nouvelles règles administratives du projet pilote. Bref, il n'est donc pas possible de conclure qu'il y a eu une application discriminatoire des conditions d'admissibilité.

RECOMMANDATION O-LOISIRS-2019-1

Il est recommandé à la direction générale d'améliorer le contenu et la précision des informations lorsqu'un changement est apporté à un programme existant et d'indiquer clairement les critères d'exclusion s'il y a lieu.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

- a) Les informations sur le programme ENFEX 2020, incluant les critères d'admissibilité, ont été diffusées dès décembre 2019 sur le site web de la ville de Gatineau et dans le programme culture et loisirs;
- b) Le programme ENFEX a été reconduit en 2020 sous la même forme qu'en 2019. Donc, aucun nouveau changement n'a dû être expliqué, diffusé et publié;
- c) Les critères d'admissibilité sont clairement énoncés et une analyse de chaque cas particulier est effectuée afin d'assurer une intégration optimale en fonction des ressources disponibles.

STATUT O-LOISIRS-2019-1 : RECOMMANDATION ACTUALISÉE

O-LOISIRS-2019-2

QUAIS INADAPTÉS POUR LES EMBARCATIONS NON MOTORISÉES

CONCLUSION La Ville de Gatineau reconnaît que les quais interdits aux embarcations motorisées de la rue Jacques-Cartier ne sont pas adaptés à celles non motorisées.

RECOMMANDATION O-LOISIRS-2019-2

Il est recommandé à la direction générale, en 2020-2021, 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, l'aviron.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le conseil municipal a adopté le plan de développement du plein air urbain ainsi que son plan d'action. Les sites de mise à l'eau n'ont pas encore fait l'objet d'une analyse approfondie, mais des actions sont prévues, dans ce sens, afin de favoriser l'accès à l'eau pour les citoyens et ce, de manière sécuritaire.

Améliorer les services en berge pour :

- a) Faciliter l'aménagement et la gestion déléguée des sites de mise à l'eau dédiés aux embarcations non motorisées :
- b) nous prévoyons travailler de concert avec nos organismes de plein air pour identifier et prioriser les sites potentiels et procéder à l'aménagement d'un site par plan triennal.

STATUT O-LOISIRS-2019-2 : RECOMMANDATION RETENUE

RECOMMANDATION N°

O-ENV-2019-3

FACTURATION POUR TRAVAUX EXÉCUTÉS À LA SUITE D'UNE INSPECTION POUR NUISANCE (RÈGLEMENT #658-2010)

CONCLUSION

L'analyse du dossier, réalisée conjointement avec le Service de l'environnement, a permis de constater, à la suite d'une inspection, une erreur dans la facturation des travaux d'élagage d'un arbre. Les frais facturés au citoyen pour l'abattage d'un arbre, comme prescrit par le règlement, ont été annulés.

RECOMMANDATION O-ENV-2019-3

Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de fournir des informations détaillées sur la nature des travaux à réaliser à la suite d'un avis d'infraction émis dans le cadre de l'article 3 du règlement numéro 658-2010 portant sur les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La direction du Service de l'environnement est favorable à cette recommandation visant l'amélioration des procédures internes pour un meilleur service au citoyen.

L'information incluse dans la lettre « avis d'infraction », envoyée par courrier recommandé, a été clarifiée par :

- a) L'obligation de décrire la nature des travaux à la section remarque;
- b) L'obligation d'inclure au minimum une photo pour chaque arbre, arbuste ou autre végétation non conforme au règlement;
- c) La recommandation au citoyen de communiquer avec le signataire de la lettre pour valider la conformité des travaux à effectuer;
- d) La nouvelle lettre « avis d'infraction » est déjà en application.

STATUT O-ENV-2019-3 : RECOMMANDATION ACTUALISÉE

RECOMMANDATION N°

O-ENV-2019-4

NUISANCES ARBORICOLES (TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LA VILLE DE GATINEAU)

CONCLUSION

L'analyse du dossier a permis de constater que le moyen de communication utilisé par l'inspecteur pour rejoindre le citoyen n'a pas été efficace et n'a pas permis au citoyen d'apporter les correctifs demandés et d'ainsi éviter une facturation pour des travaux exécutés par la Ville.

RECOMMANDATION O-ENV-2019-4

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 l'accroche-porte pour permettre à la citoyenne ou au citoyen de contacter l'inspecteur.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Lors de la 2^e inspection, si les travaux n'ont pas été effectués ou effectués de façon non conforme à l'avis d'infraction qui a été reçu par courrier recommandé, la carte d'affaires sera remplacée par un accroche-porte indiquant le délai supplémentaire pour se conformer au règlement et une obligation du propriétaire de communiquer avec le signataire.

Advenant que nous n'ayons pas d'appel suite à l'accroche-porte, un effort supplémentaire sera fait pour trouver le numéro de téléphone du propriétaire via les sites internet tel canada 411, registre des entreprises ou autre.

- a) Une ébauche de l'accroche-porte a été remis au service des communications pour révision et impression.

STATUT O-ENV-2019-4 : RECOMMANDATION RETENUE

SURVOL DES RECOMMANDATIONS 2018

Recommandation	Contenu	Statut
O-TP-2018-1	Identification et priorisation des parcs municipaux pour le remplacement des systèmes d'éclairage.	En cours d'actualisation
O-SUDD-2018-2	Élaboration d'un règlement spécifique pour la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme en milieu urbain de haute densité.	En cours d'actualisation
O-SUDD-2018-3	<p>Bonifier les processus d'affaires entre le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain haute densité en incluant des clauses particulières :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet;b) L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation ou d'arbitrage pour le citoyen;c) L'élaboration d'un plan de communication, fait par le promoteur, pour les citoyens et pour le directeur territorial concerné.	En cours d'actualisation

Recommandation	Contenu	Statut
<p>O-SUDD-ENV-2018-4</p>	<p>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.</p>	<p>En cours d'actualisation</p>
<p>O-SUDD-2018-5</p>	<p>Améliorer l'information aux citoyens sur les bonnes pratiques à suivre concernant la vidange des eaux de piscine résidentielles. Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web de la Ville de Gatineau qui devrait inciter les citoyens à poser les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau. Comme par exemple : vers un ruisseau et/ou une rivière; b) Cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange; c) Encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité d'absorption, car l'eau de piscine contient des nutriments; d) 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. 	<p>En cours d'actualisation</p>

Recommandation	Contenu	Statut
O-SUDD-2018-6	Élaboration d'une procédure interne afin de fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficient des individus qui contreviennent régulièrement au Règlement numéro 502-2005 concernant le zonage.	En cours d'actualisation
O-DG-2018-7	Il est recommandé au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mettre en place un processus de consultation, en collaboration avec la Division circulation et sécurité routière, du Service des infrastructures, afin d'identifier des procédures visant à tenir compte des intersections et des aménagements atypiques.	Non retenue
O-DG-2018-8	Bonifier le règlement 712-2012 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux en précisant le titre de la personne ou l'instance responsable de recevoir et traiter une plainte.	En cours d'actualisation
O-DG-2018-9	Développer un thésaurus (terminologie commune) afin de faciliter la recherche documentaire et de déterminer les priorités du projet de « Gestion Électronique des Documents (GED) ».	En cours d'actualisation
O-DG-2018-10	Élaborer un règlement spécifique pour encadrer les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.	Reportée à une date ultérieure

Conclusion

La présentation d'un rapport annuel du Bureau de l'ombudsman met **inévitablement l'accent sur des enjeux municipaux**. Il importe de souligner que l'examen des plaintes s'effectue dans un cadre d'échanges constructifs.

À cet effet, par le biais de **certaines recommandations, des améliorations peuvent être apportées à la réglementation et soumises au Conseil municipal**.

L'intérêt commun envers l'amélioration du service à la population et l'équité devient l'élément de convergence. Rappelons que l'ombudsman peut être vu comme un « instrument » de saine gouvernance

En 2020, l'accent sera mis sur **l'accessibilité aux services pour la population** en priorisant des activités visant à mieux faire connaître le rôle de l'ombudsman et le fonctionnement du Bureau. **Pour que ces services soient utilisés, ils doivent d'abord être connus de la population.**