

COMMUNIQUÉ

Une invitation à participer à une évaluation sur le fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau

En février 2019, par sa résolution [CM-2019-100](#), le conseil municipal de la Ville de Gatineau a créé la fonction d'ombudsman. Dans le cadre de cette révision de structure et après plus de deux ans d'implantation d'un nouveau modèle d'intervention, l'Ombudsman de Gatineau s'engage dans une démarche de réflexion sur les actions entreprises pour réaliser son mandat dans le respect de ses responsabilités et de ses pouvoirs.

Dans une optique d'amélioration continue et par souci d'obtenir des résultats probants, j'ai retenu les services d'un consultant reconnu et spécialisé dans le domaine de l'évaluation. M. Benoît Gauthier, du Réseau Circum inc., est un évaluateur qualifié de la Société canadienne d'évaluation, dont il est aussi membre titulaire.

Nous jugeons important de recueillir la perspective des différentes parties concernées, dont celle des citoyens et citoyennes, des groupes communautaires, des élu(e)s et des fonctionnaires municipaux. Les responsables des autres bureaux d'ombudsman municipaux seront mis à contribution pour l'élaboration des guides et questionnaires.

C'est soit par le biais d'un questionnaire en ligne autoadministré ou d'entrevues individuelles en mode virtuel que les parties prenantes pourront se prononcer sur les critères de qualité propre à la fonction d'ombudsman, dont l'indépendance, l'impartialité (objectivité et neutralité), l'équité (justice), la confidentialité, l'efficacité, la transparence, la confiance des parties intéressées et la crédibilité.

M. Gauthier est entièrement responsable de tous les travaux. Il a prévu en novembre et décembre 2021 l'envoi des sondages aux membres du conseil municipal et aux citoyens et citoyennes qui ont utilisé les services de l'Ombudsman de Gatineau. Les entrevues individuelles avec les fonctionnaires municipaux et les groupes communautaires ciblés se dérouleront en janvier et février 2021.

L'amélioration de la qualité des services, c'est l'affaire de tous! Votre opinion compte pour l'Ombudsman de Gatineau.



Maryline Caron
Ombudsman de Gatineau
MC/jml