
Séance d'information et d'échanges

Associations citoyennes et organismes – 2021

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE



ombudsmangatineau.ca

Offre de présentation aux associations et organismes

Sur demande, l'Ombudsman de Gatineau peut présenter son mandat, son rôle et ses services à l'ensemble de vos membres.

La présentation peut se faire à distance (Zoom, Teams, etc.) ou en présentiel.

Pour plus d'information ou pour réserver une date:

- 819 595-4141
- ombudsman@gatineau.ca

Accueil et présentation



Maryline Caron
Ombudsman de
Gatineau



Jean-Mathieu Larabie
Adjoint administratif

Objectif

Faire connaître les services offerts par l'Ombudsman de Gatineau pour en améliorer l'accès.

« Un objectif n'est rien d'autre qu'un rêve avec une échéance. »

Napoléon Hill

Que veut dire le mot « ombudsman »?

Ombudsman vient des mots suédois:

- « **ombud** » qui veut dire délégué ou représentant;
- « **man** » qui signifie **être humain**.

o INDEPENDANT
x ÉQUITABLE
o ACCESSIBLE

L'ombudsman municipal

C'est quoi un « ombudsman municipal »?

L'ombudsman est une personne **neutre** et **indépendante** de l'administration municipale qui traite **en dernier recours** les plaintes des citoyen(ne)s qui:

- **Se sentent lésé(e)s dans leurs droits;**
- **Sont insatisfait(e)s des services municipaux.**

Une instance de dernier recours

Que veut dire traiter en « **dernier recours** » les plaintes?

Avoir essayé de résoudre le problème auprès de la  Ville de Gatineau

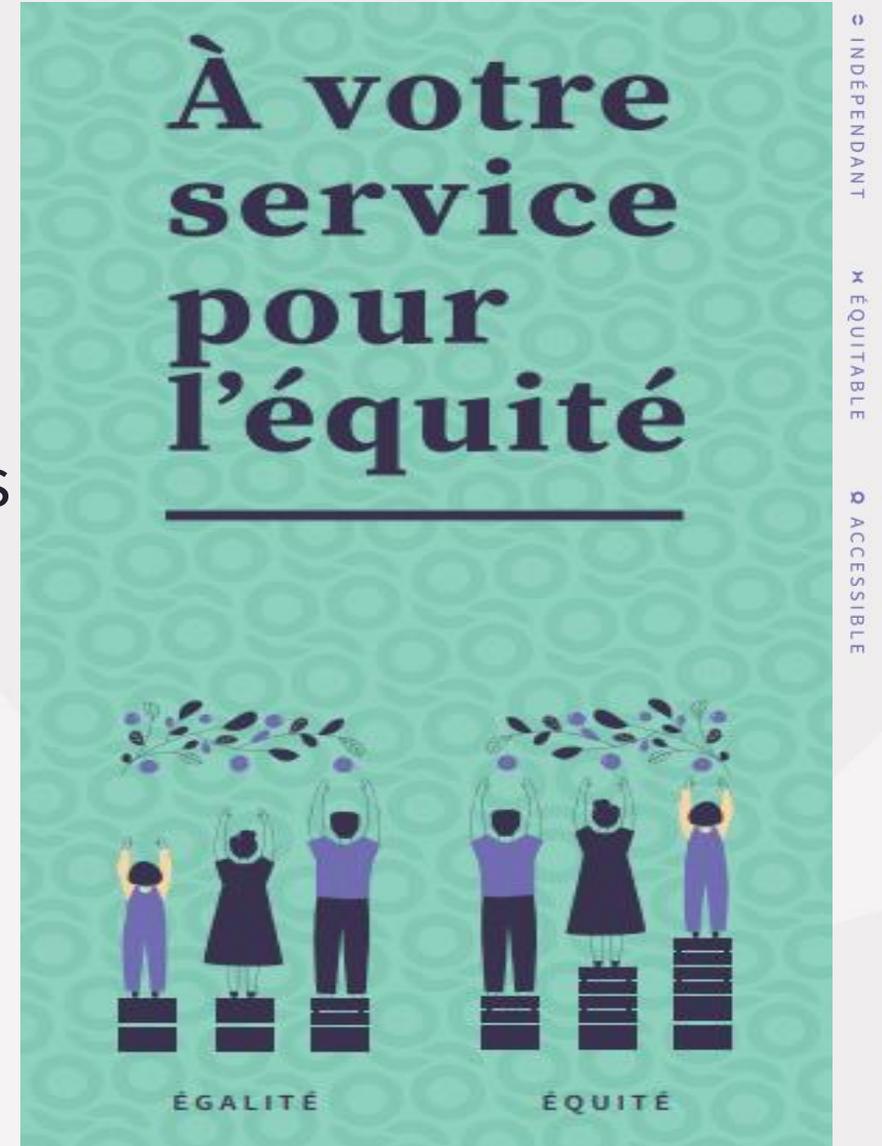
- Avoir enregistré au moins **2 requêtes au 311** avant de faire une plainte à l'Ombudsman de Gatineau;   
- L'implication de la direction du **Centre de services** peut être considérée.



Justice naturelle

L'ombudsman agit selon ce qui est légal et juste:

- « **Légal** » réfère à l'application des règlements municipaux et à la Loi sur les cités et villes;
- « **Juste** » réfère à l'équité.



Les 5 principes des ombudsmans

1. **Indépendance;**
2. **Impartialité;**
3. **Équité;**
4. **Confidentialité;**
5. **Accessibilité.**

○ INDÉPENDANT
✕ ÉQUITABLE
○ ACCESSIBLE

Indépendance

Je traite les dossiers **sans crainte de déplaire ni envie de plaire** à toute forme de pouvoir (politique, médiatique, etc.).

Je suis indépendante de l'administration municipale.

Impartialité

Je traite les dossiers **en l'absence réelle et apparente de tout préjugé ou de toute idée préconçue**. J'exerce ma mission sans **crainte, sans favoritisme et sans préjugés**.

Je dois faire abstraction de mes propres convictions.



Équité

Qualité consistant à attribuer à chacun ce qui lui est dû par référence aux principes de la **justice naturelle (égalité n'égale pas équité)**.

C'est ce principe qui est utilisé, lorsque **l'application stricte des règles (légales)** entraînerait des conséquences injustes envers l'une des parties.

Confidentialité

- Le dossier de plainte est confidentiel et ne peut être partagé;
- L'information est protégée et **ne peut être divulguée sans l'autorisation** de la personne concernée;
- Les dossiers de l'ombudsman ne sont pas soumis à la Loi sur l'accès à l'information.



Accessibilité

Les services sont **entièrement gratuits**.

Il est facile d'avoir accès à nos services et de parler à quelqu'un. Un citoyen peut communiquer avec nous en **personne**, par **téléphone**, par **courriel** et via le **site web** en remplissant le **formulaire de plainte**.



Nos bureaux sont accessibles pour les **personnes à mobilité réduite**.

Rôle de l'Ombudsman de Gatineau

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE

Qu'est-ce que je fais comme ombudsman?

Je traite les plaintes des citoyennes et des citoyens de Gatineau:

- Je **reçois les demandes** et je **m'assure qu'elles sont recevables**;
- J'offre un **service d'information et d'orientation**;
- Je fais des **interventions** et des **enquêtes** auprès de l'administration;
- Je fais des **recommandations** pour améliorer les services;
- J'agis comme **agente de liaison** et je fais de la **médiation**.

Qu'est ce que je ne peux pas faire?

L'ombudsman a des pouvoirs limités

Je **ne peux pas** enquêter ni intervenir sur:

- Une décision du conseil municipal, les actions d'un conseiller, d'un comité du conseil, etc.;
- Un dossier judiciairisé;
- Un dossier qui ne concerne pas les services rendus par la Ville de Gatineau;
- Un agent de la paix (**police**);
- Le comportement ou l'attitude d'un employé (dossier de relation de travail);
- La Société de transport de l'Outaouais (**STO**).

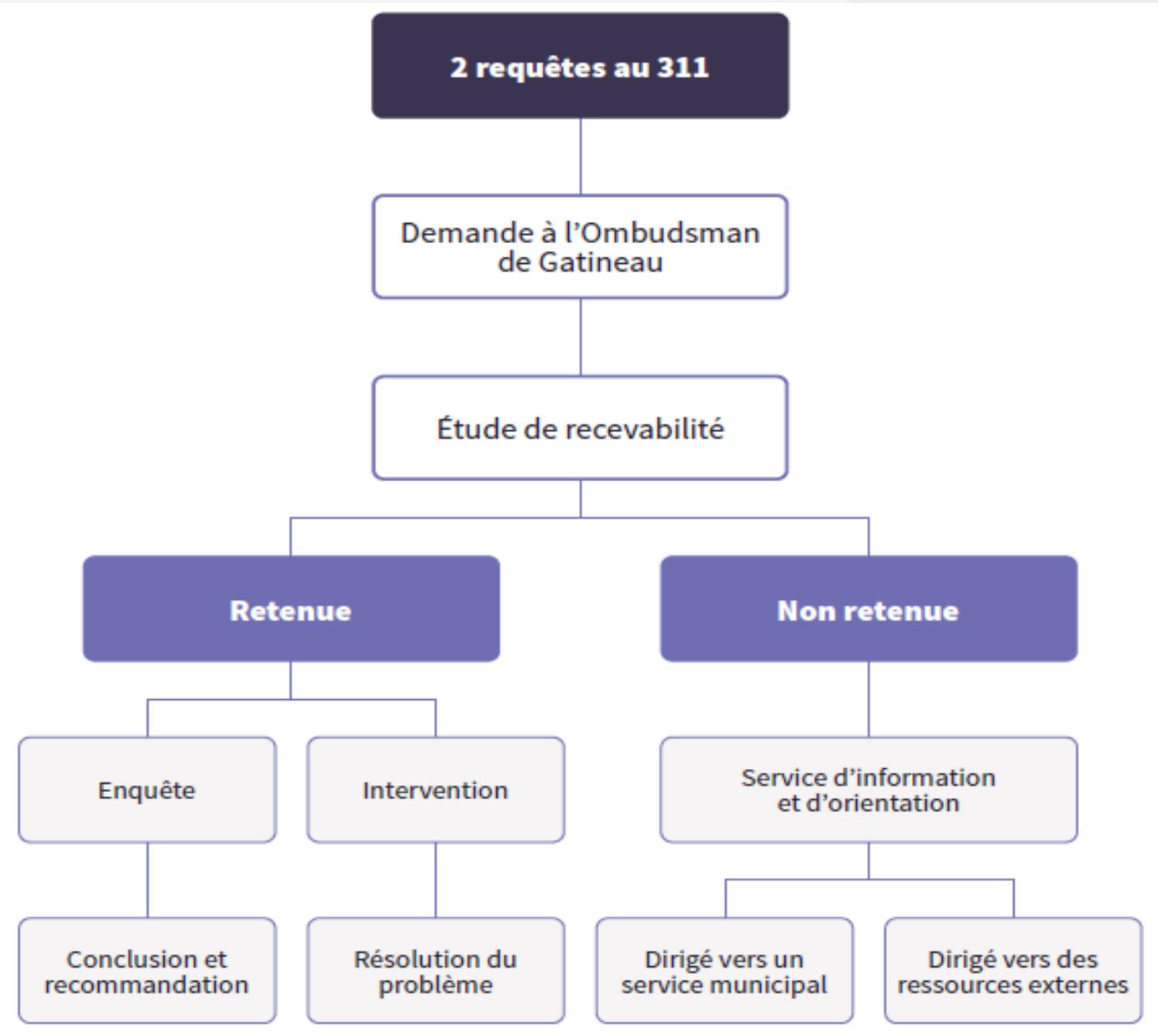


Schéma du cheminement d'une plainte

o INDEPENDANT

x ÉQUITABLE

o ACCESSIBLE



Exemples de dossiers de plainte

Plainte sur les matières résiduelles (déchets)

Contexte

Un citoyen se plaint que le conteneur à déchets d'une résidence pour personnes âgées déborde toujours et qu'il y a plusieurs sacs à ordures au sol. Cela attire la vermine. Plusieurs requêtes sont faites au 311 et le problème ne se règle pas.

Intervention de l'ombudsman

- Augmentation de la fréquence des collectes (2x/sem.);
- Rappel concernant la règle que le couvercle doit être fermé en tout temps;
- Accompagnement offert pour réduire les matières résiduelles.



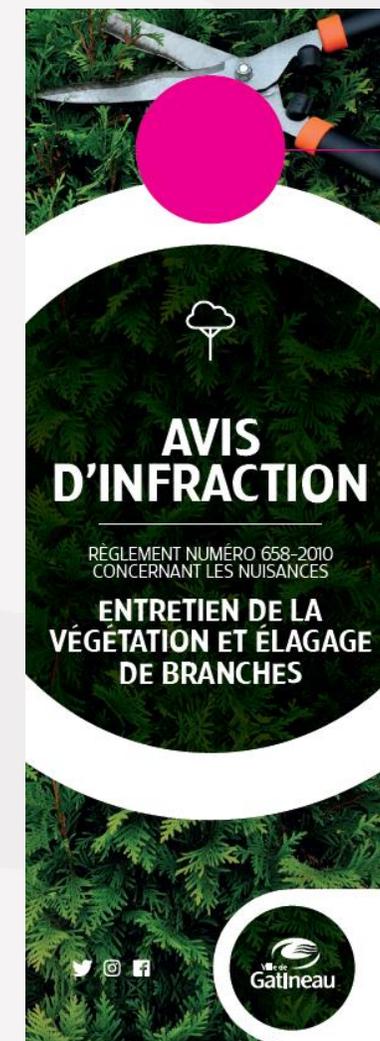
Nuisance arboricole

Contexte

Un citoyen se plaint d'un avis d'infraction qu'il a reçu pour une nuisance en lien avec des arbustes. Il a fait tailler sa haie par un professionnel. Lors de la 2^e inspection, l'inspecteur considère les travaux non satisfaisants et laisse une carte d'affaires pour aviser le citoyen des correctifs à apporter. Le citoyen n'a jamais reçu l'information.

Intervention de l'ombudsman

Il a été conclu que le moyen de communication n'était pas efficace et il a été recommandé d'utiliser un accroche-porte.



Aménagement des quais pour les embarcations non motorisées

Contexte

Un citoyen se plaint que depuis les réaménagements de la rue Jacques-Cartier, l'accès à la rivière pour les avirons, kayaks, etc. est difficile et non sécuritaire.

Intervention de l'ombudsman

L'analyse de la plainte a démontré que les quais n'étaient pas adaptés. Suite à la recommandation, le service concerné a:

- Évalué les infrastructures (quais et rampes d'accès) requises pour les embarcations non motorisées;
- Identifié les sites potentiels (Jacques-Cartier, parc Sanscartier, parc des pêcheurs et la marina de Masson)



INDEPENDANT
EQUITABLE
ACCESSIBLE

Drainage des eaux de surface

Contexte

Un citoyen se plaint que sa rue est inondée, depuis des travaux de réasphaltage, lors de fortes pluies ou à la fonte des neiges. L'eau recouvre le trottoir et déborde sur la propriété. Plusieurs requêtes et démarches sont faites par le citoyen et l'administration conclut qu'il n'y a rien à faire.

Intervention de l'ombudsman

Suite à l'analyse et à la réévaluation du dossier, les travaux publics ont procédé à l'ajout d'un égout pluvial.



Faire une demande à l'Ombudsman de Gatineau

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE

Comment rejoindre l'Ombudsman de Gatineau

 Par téléphone: 819 595-4141;

 Par courriel: ombudsman@gatineau.ca

 Via le formulaire web: ombudsmangatineau.ca

 En personne ou par la poste:



Ombudsman de Gatineau
855, boul. de la Gappe, 2^e étage
C.P. 1970, succ. Hull.
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

Conclusion



L'Ombudsman de Gatineau offre des **services gratuits** et **facilement accessibles!**

Il est important de faire **connaître nos services**, car on peut aider les citoyennes et les citoyens qui rencontrent des difficultés avec les services municipaux.

Nous **voulons être plus visible dans la communauté** et créer des liens avec les organismes pour rejoindre et répondre aux besoins de la population gatinoise.

On compte sur vous!

Mot de la fin

o INDEPENDANT
x ÉQUITABLE
o ACCESSIBLE

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

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

François Bayrou

DES QUESTIONS? À VOUS LA PAROLE!

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

 **Ombudsman**
de Gatineau

ombudsmangatineau.ca



Ombudsman
de Gatineau

ombudsmangatineau.ca