



Rapport annuel 2021



Un service accessible
Une présence bienveillante

ombudsmangatineau.ca

Gatineau, le mardi 17 mai 2022
Conseil municipal de la Ville de Gatineau
Ville de Gatineau
25, rue Laurier
Gatineau (Québec) J8X 4C8

OBJET : RAPPORT ANNUEL 2021

Madame France Bélisle, mairesse
Monsieur Daniel Champagne, président du conseil municipal
Mesdames et Messieurs, membres du conseil municipal

En conformité avec l'article 9 de la résolution CM-2019-100, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2021 de l'Ombudsman de Gatineau qui présente le bilan des résultats obtenus pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.

La présentation et la diffusion du rapport annuel permettent de mettre en évidence les réalisations et les services offerts aux citoyennes et aux citoyens. Cette reddition de compte s'adresse aux membres du conseil ainsi qu'à l'ensemble de la population gatinoise.

« Pour l'Ombudsman de Gatineau, l'imputabilité et la transparence sont plus que des mots, c'est un engagement! »

Recevez, madame la mairesse, mesdames et messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de ma considération distinguée.



Maryline Caron,
OMBUDSMAN



**Un service
accessible
Une présence
bienveillante**

Table des matières

Message de l'ombudsman	2
L'Ombudsman de Gatineau	4
Les faits marquants de 2021	6
Rapport d'activités	8
Bilan budgétaire 2021	13
Le traitement des demandes	14
Le rapport statistique	15
Interventions et enquêtes	30
Les recommandations	35
Suivi des engagements	47
Conclusion	50
Remerciements	52
Annexes	53



Message de l'ombudsman

« L'Ombudsman de Gatineau, un service accessible et une présence bienveillante dans la communauté! »

Ce rapport s'inscrit dans la continuité d'une deuxième année frappée par les vagues de la Covid-19 et de ses « variants ». Cette pandémie a changé brusquement les façons de faire et génère des remises en question sur les valeurs, l'organisation du travail et la prestation des services. La pandémie entraîne dans son sillage des impacts sociaux qui auront de toute évidence des répercussions à long terme. L'Ombudsman de Gatineau s'assure d'agir avec bienveillance, tout en demeurant flexible, afin de tenir compte des conséquences sur la population et sur les services municipaux.

En bref, la majorité des interventions et des enquêtes ont été réalisées en mode virtuel. À certaines occasions, l'ombudsman s'est déplacée à la rencontre des citoyens et des citoyennes, dans le respect des mesures sanitaires. Étonnamment, l'augmentation de 26 % du volume des demandes n'a pas eu d'effet sur le délai de traitement des dossiers. Tout comme l'an dernier, 93 % des demandes ont été répondues en deçà de 30 jours.



En plus du traitement des demandes, l'objectif visant à faire la promotion de l'Ombudsman de Gatineau a été maintenu. Plusieurs associations citoyennes ont été sollicitées pour participer à des sessions d'information sur le mandat et le fonctionnement du bureau. Du matériel promotionnel a été développé, affiché dans les divers établissements municipaux et distribué dans la communauté.

Je tiens à souligner trois événements distinctifs qui sont survenus en cours d'année. Premièrement, en juillet, il y a eu le déménagement du bureau à la Maison de la Culture, un lieu bien connu de la population et accessible. Cette relocalisation est temporaire. Pour respecter le critère d'indépendance, le bureau ne devrait pas partager des espaces communs et son emplacement doit être propice à la protection de la confidentialité. Étant donné le télétravail, aucun enjeu n'a été soulevé.

Le deuxième événement a été la conclusion officielle d'une entente avec le Réseau Circum, une entreprise de consultation en recherche et intervention pour réaliser une évaluation du fonctionnement du bureau de l'Ombudsman de Gatineau. Une première parmi les bureaux d'ombudsman municipaux du Québec!

Finalement, le troisième événement, c'est l'invitation par le nouveau conseil municipal pour faire une présentation au comité plénier du 7 décembre sur les liens fonctionnels de l'Ombudsman de Gatineau, et ce, à moins d'un mois de la cérémonie d'assermentation. Un geste qui démontre l'importance qu'accordent les membres du conseil à la défense et au renforcement des droits des citoyens, à l'équité et aux modes alternatifs de résolution des conflits.

Considérant les défis sans précédent qui découlent de la crise sanitaire, je suis fière de présenter mon troisième rapport annuel qui met en évidence la constante évolution de l'institution que représente l'Ombudsman de Gatineau. Une organisation apprenante qui se démarque par sa capacité à s'adapter rapidement aux changements, à travailler dans un esprit de coopération et qui mise sur les meilleures pratiques pour améliorer les services aux citoyens!

Pour terminer, rappelons-nous les paroles de François Bayrou : « Le citoyen n'est pas un consommateur. C'est un producteur d'idées, de convictions, d'engagement, de solidarité. » C'est par ces délibérations que l'engagement citoyen dynamise la démocratie municipale!

Bonne lecture.

L'Ombudsman de Gatineau

Le statut

L'Ombudsman de Gatineau est une institution indépendante de l'Administration municipale dirigée par M^{me} Maryline Caron, nommée ombudsman par résolution du conseil municipal (CM-2019-575) le 27 août 2019.

La 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.

La vision

Par son leadership socialement responsable, l'Ombudsman de Gatineau aspire à :

- Faire connaître les services 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.

Les valeurs

Les valeurs organisationnelles :

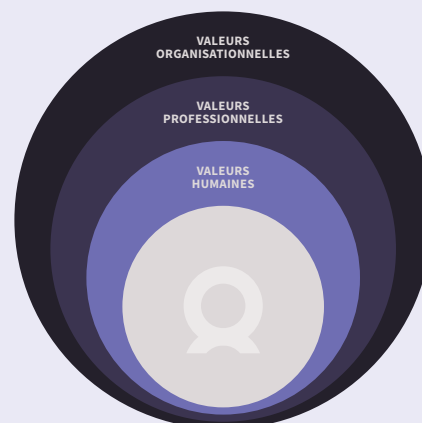
Accessibilité | Efficacité | Imputabilité

Les valeurs professionnelles :

Justice/équité | Impartialité/neutralité |
Indépendance | Confidentialité

Les valeurs humaines :

Intégrité | Respect | Bienveillance



Notre équipe

L'Ombudsman de Gatineau repose sur une équipe de deux personnes composée d'un ombudsman et d'un adjoint administratif.



Maryline Caron
Ombudsman



Jean-Mathieu Larabie
Adjoint administratif



**Une petite équipe entièrement engagée
envers sa mission, inspirée par sa vision
et guidée par ses valeurs peut faire
une grande différence dans le quotidien
des citoyennes et des citoyens.**

Les faits marquants de 2021

Un nombre de demandes en augmentation

214

demandes ont été traitées

pour une **augmentation de 26 %** comparativement à l'année 2020

Des délais de réponses satisfaisants

93 %

des demandes sont traitées en

30 jours et moins

72 %

des demandes sont traitées en

5 jours et moins

Une évolution positive du type de demandes

58

**dossiers
d'interventions**

comparativement à 35 en 2020

(+66 %)

149

**dossiers d'information
et d'orientation**

comparativement à 128 en 2020

(+16 %)

Les 3 services les plus sollicités

LE SERVICE DE L'URBANISME
ET DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE (SUDD)

50 demandes

LE SERVICE DE POLICE
DE LA VILLE DE GATINEAU
(SPVG)

36 demandes

LE SERVICE DE
L'ENVIRONNEMENT
(SENV)

25 demandes

Les 3 principaux motifs de plaintes concernant les services municipaux

L'APPLICATION
DE LA RÉGLEMENTATION

43 demandes

LE DÉLAI
DE TRAITEMENT

23 demandes

POLITIQUES, PROCÉDURES
ADMINISTRATIVES ET NORMES

15 demandes

Des recommandations pour l'amélioration des services

9

nouvelles recommandations

ONT ÉTÉ ADRESSÉES À LA
DIRECTION GÉNÉRALE

8

recommandations

ONT ÉTÉ ACTUALISÉES
EN 2021



Rapport d'activités

Malgré la persistance et les contraintes de la Covid-19, l'année fut productive! En plus de gérer une augmentation des demandes de 26 %, il y a eu des avancées dans les projets d'amélioration.

Des actions concrètes pour l'amélioration continue

La gestion des dossiers

Il y a eu des gains d'efficacité en éliminant la double saisie des données grâce à la nouvelle application informatique. Il a été possible de finaliser le virage numérique, tout en améliorant la fiabilité et la sécurité des données. Les dossiers « papier » appartiennent au passé! Le suivi des recommandations et celui des engagements sont deux nouvelles fonctionnalités qui permettent un meilleur suivi des dossiers.

La mesure de la satisfaction

« Ce qui ne se mesure pas ne s'améliore pas. »

— William Edwards Deming

Pour améliorer les services, l'opinion des citoyens et des citoyennes compte! Des questionnaires ont été développés pour évaluer la satisfaction des personnes qui reçoivent les services ou qui assistent aux sessions d'information offertes aux organismes. Le questionnaire de type « expérience client » a été revu pour répondre aux critères de fiabilité et de validité de la mesure. Le premier envoi de la version révisée a été planifié pour janvier 2022.



Un projet d'évaluation

« À mon avis, c'est l'ombudsman lui-même qui doit amorcer l'évaluation de sa performance. Il peut s'adjoindre une expertise indépendante — et impartiale — pour l'assister ou réaliser cette évaluation, mais les résultats doivent impérativement lui être adressés (plutôt qu'à son mandant). »¹

— Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen du Québec (2006-2016)

Un mandat a été donné à Circum¹, une entreprise spécialisée, pour évaluer le fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau suivant la constitution de la fonction d'ombudsman par résolution du conseil municipal en février 2019. Ce projet d'évaluation formative est une initiative avant-gardiste. Place à l'innovation!

L'accessibilité

« L'ombudsman de Gatineau, un recours connu, gratuit et facile d'accès. »

Pour améliorer l'accessibilité, une priorité a été accordée à la promotion et aux communications. Tout d'abord, la population doit connaître l'existence de l'Ombudsman de Gatineau. Elle doit savoir que les services sont entièrement gratuits et qu'il est facile de déposer une plainte. D'où l'importance d'être visible dans la communauté et d'expliquer le mandat, les responsabilités et les pouvoirs de l'ombudsman. Pour ce faire, il y a eu la conception et la distribution d'outils promotionnels et des sessions d'information ont été offertes aux associations citoyennes et à divers organismes. De plus, des articles d'information générale ont été publiés sur le blogue interne des employés. Considérant que les médias sociaux sont devenus un incontournable, des travaux sont en cours.

¹ Évaluation du fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau

Outils promotionnels

Dépliant, publicité et affiche



Ombudsman de Gatineau

À votre service pour l'équité

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

Nos services sont faciles d'accès et entièrement gratuits.

 Marylou Caron
 Jean-Mathieu Larivière


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

Ombudsman de Gatineau

À votre service pour l'équité

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

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

Sessions d'information offertes en 2021

Cinq organismes de la communauté ont répondu positivement aux invitations. D'autres ont signifié leur intérêt pour 2022. Il est prévu d'offrir ces sessions d'information sur une base régulière.

Associations et organismes



APEL

Association pour l'environnement de Limbour



**Association de l'Ouie
de l'Outaouais**



Les amis
de Wychwood



JARDINS TACHÉ

ASSOCIATION DES RÉSIDENTS



Développement professionnel

Pour demeurer à l'affût des meilleures pratiques, l'ombudsman est membre du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP). En cours d'année, l'ombudsman a participé, en mode virtuel, à six rencontres du FCO et à sept réunions du groupe de codéveloppement composé des responsables des bureaux d'ombudsman municipaux². Finalement, l'ombudsman a assisté aux activités et formations décrites dans le tableau ci-dessous :

Tableau des activités et formations 2021

Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP)

Que peut l'éthique pour nous quand prendre une bonne décision semble impossible

Midi-causerie – Impacts de la pandémie sur vos activités

L'approche de la communication non violente, au service des bureaux de plaintes.

Éthique et plaintes

Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ)

Refonte du régime d'autorisations environnementales

Observatoire du développement de l'Outaouais (ODO)

2^e atelier sur le portrait des communautés

Réseau d'éthique organisationnelle du Québec (RÉOQ)

Colloque 10^e anniversaire : Le leadership éthique

² Annexe 4 : Les sept bureaux d'ombudsman municipaux du Québec.

Bilan budgétaire 2021

Le budget attribué de la période visée du présent rapport est de 348 490 \$. L'exercice financier s'est clôturé avec un surplus de 79 931 \$ et tous les fonds non dépensés ont été remis au Service des finances.

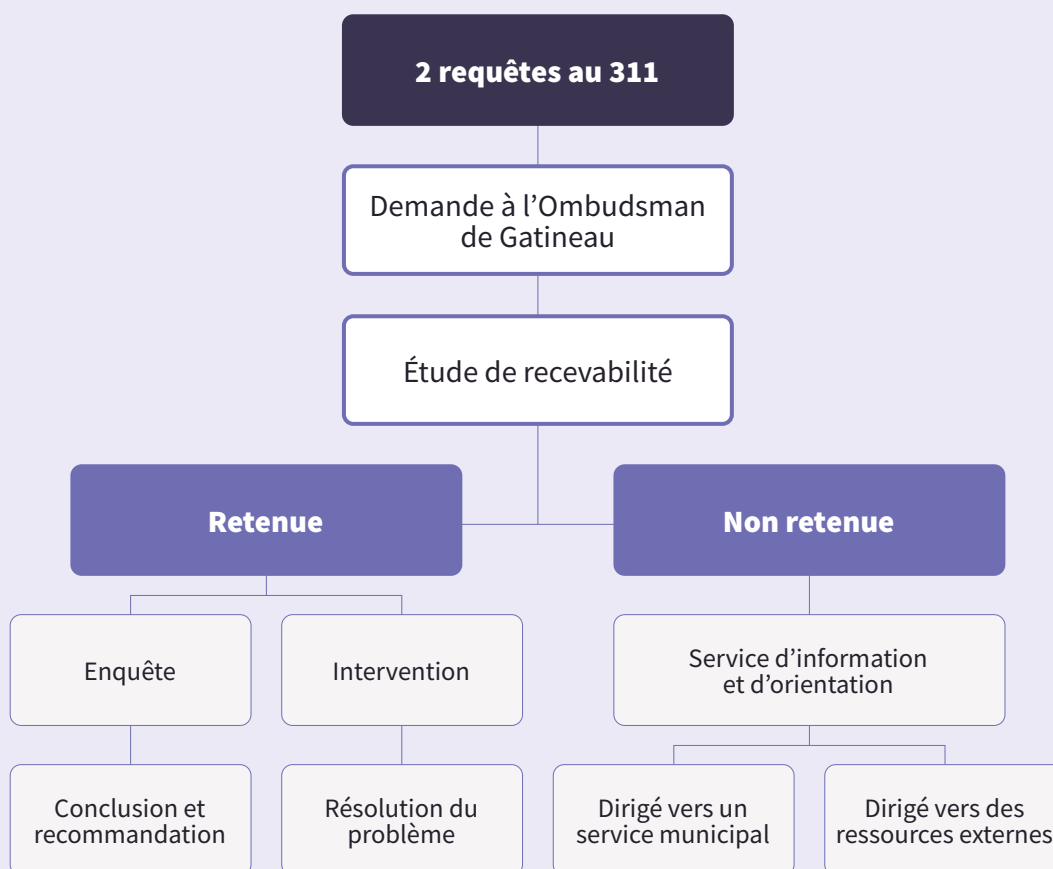


Sentier culturel – Passages migartoires, Giorgia Volpe

Le traitement des demandes

L'ombudsman législatif est une institution de défense et de renforcement des droits des citoyens et représente sans contredit un mode alternatif de résolution de conflits. Il porte une attention particulière au respect de la notion d'équité procédurale qui repose sur les principes de justice naturelle qui complètent le droit³.

Suivant l'étude de recevabilité découlant de la résolution CM-2019-100, le cheminement d'une demande diffère selon le type de dossiers, comme présenté dans le schéma ci-dessous.



³ L'ombudsman au Québec : Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable, présentation M^e Jean-Claude Paquet à la Fondation du Barreau du Québec, Montréal, juin 2016.

Le rapport statistique

1. L'évolution du nombre de demandes

L'évolution des demandes de 2007 à 2021

Au cours des 15 années d'existence d'un bureau d'ombudsman à la Ville de Gatineau, 2 933 dossiers ont été traités. La moyenne des demandes reçues de 2007 à 2021 est de 196 dossiers. L'augmentation de 74 demandes étalées sur les deux dernières années représente un taux d'évolution de 53 %. Ces résultats positifs confirment que la tendance à un retour vers des valeurs normales observée en 2020 se concrétise.

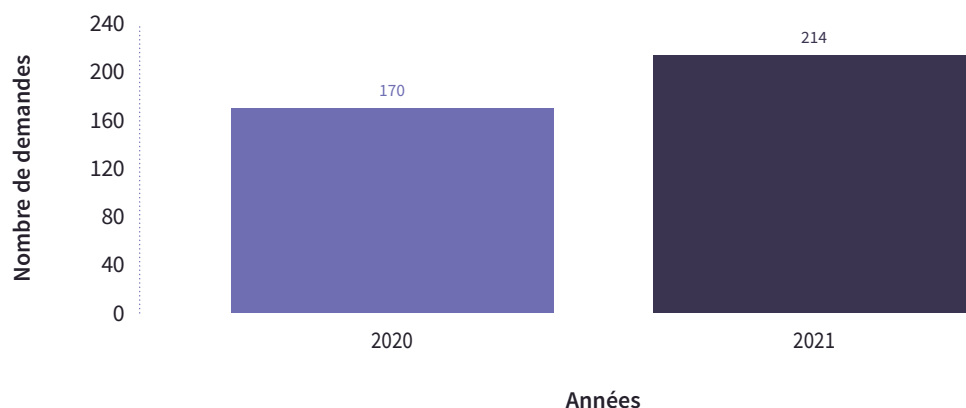
1.1 Graphique : Évolution des demandes de 2007 à 2021



Le nombre total de demandes reçues en 2020 et en 2021

En 2021, le nombre total de demandes est en hausse de 26 % avec 214 demandes comparativement aux 170 demandes reçues en 2020.

1.2 Nombre total de demandes reçues en 2020 et 2021

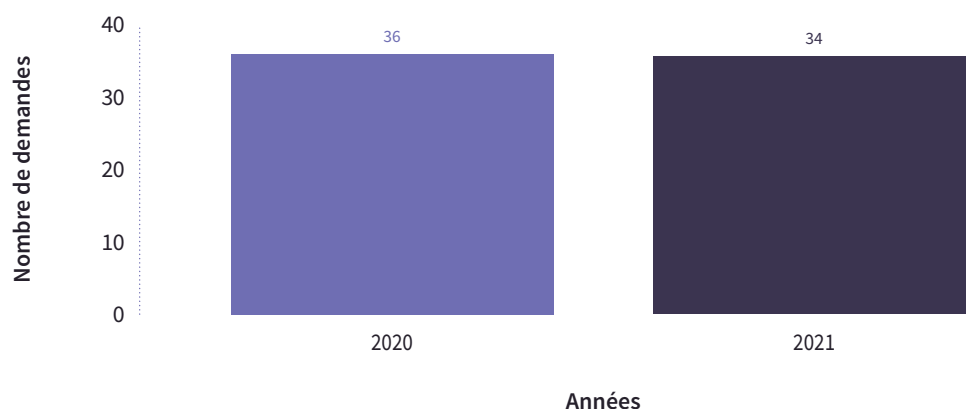


Nombre de dossiers anglophones

“Thanks again for your assistance. It was refreshing to receive help from your office and I am encouraged part of the city is functional. Wish me luck with my project (...)” – réaction citoyenne

Le nombre de demandes en provenance d’anglophones est relativement stable, le pourcentage de demandes anglophones pour 2020 et 2021 étant respectivement de 21 % et de 16 %, ce qui représente une légère baisse de 5 %.

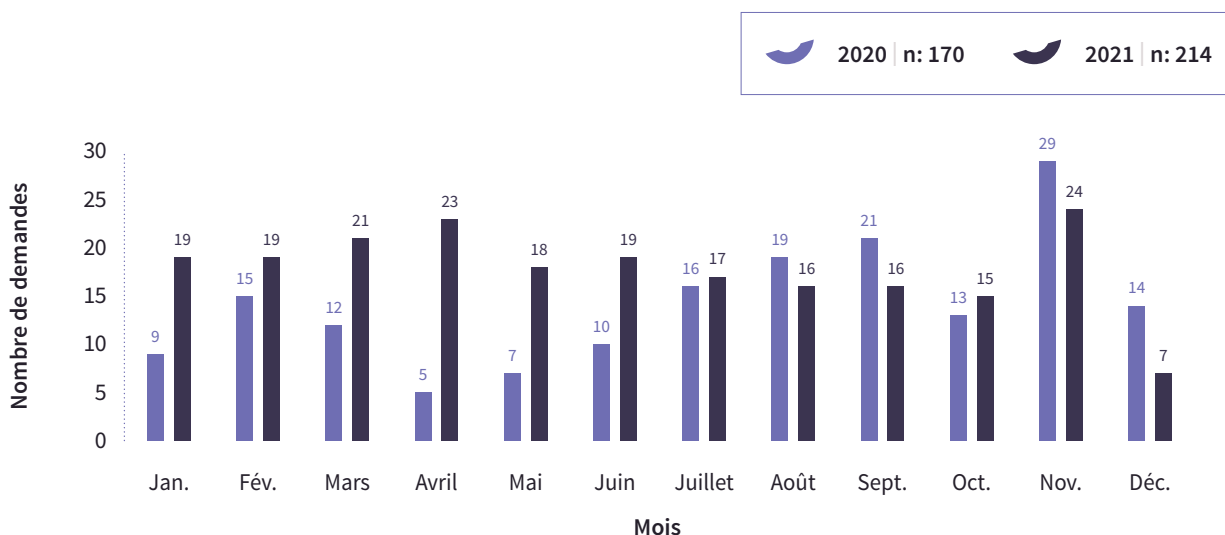
1.3 Nombre de dossiers anglophones



Répartition mensuelle du nombre de demandes

L'augmentation des demandes s'est principalement manifestée au cours des six premiers mois de l'année. De janvier à juin 2021, la moyenne des demandes par mois est de 20. Le volume diminue légèrement de juillet à octobre avec une moyenne de 16 demandes par mois. Pour une deuxième année consécutive, c'est en novembre que l'on comptabilise le plus grand nombre de dossiers avec 24 demandes. Le mois suivant, on observe une diminution de 17 demandes. L'année se termine avec sept demandes en décembre. Il est probable que cette baisse coïncide avec l'émergence du variant Omicron.

1.4 Répartition mensuelle du nombre de demandes



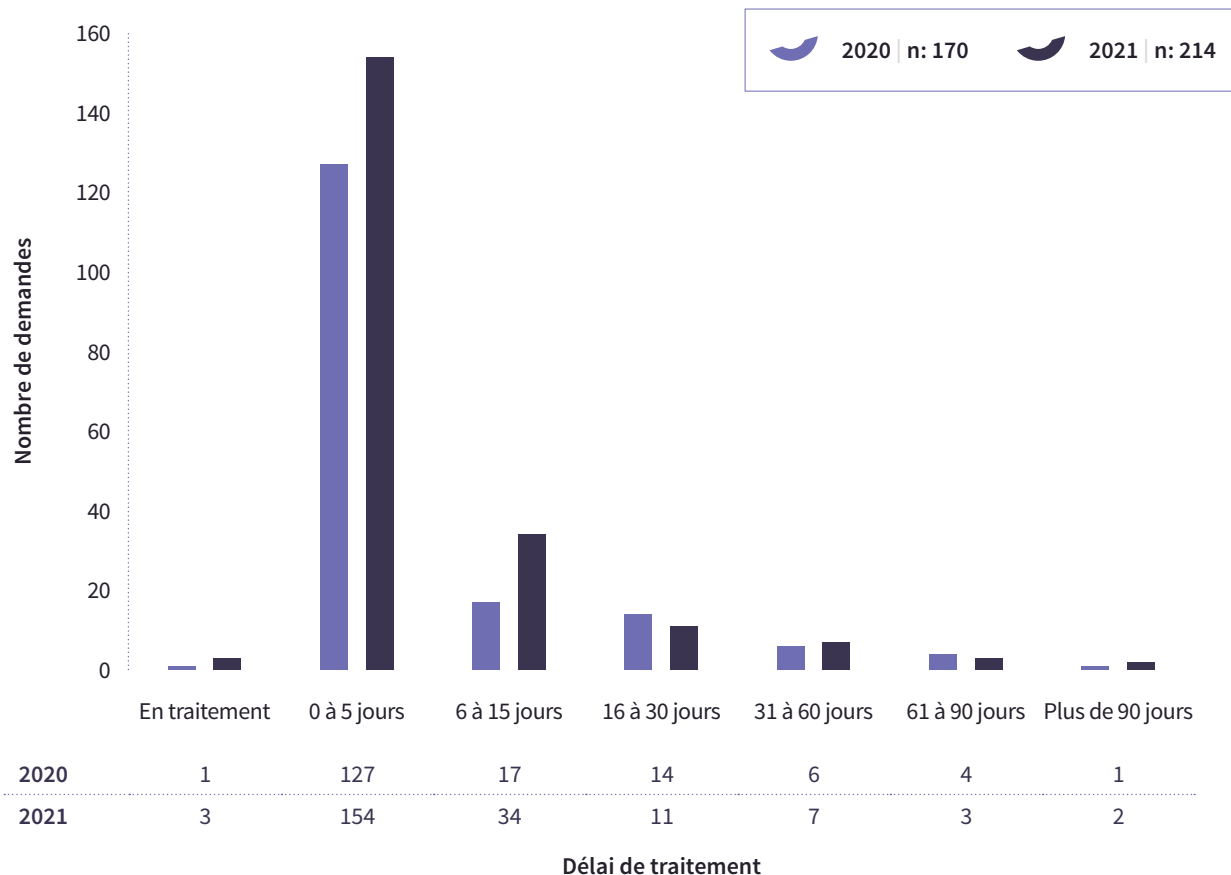
Sentier culturel – Les déchets de l'un sont le trésor de l'autre, Bordalo II

2. Délai de traitement des demandes

« Service irréprochable : rapide, courtois, professionnel » – réaction citoyenne

L'augmentation de demandes observée en 2021 n'a pas affecté le délai de traitement, 93 % des demandes ayant été traitées en 30 jours et moins. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2020. Une proportion de 72 % des demandes est traitée en cinq jours et moins.

2.1 Délai de traitement des demandes

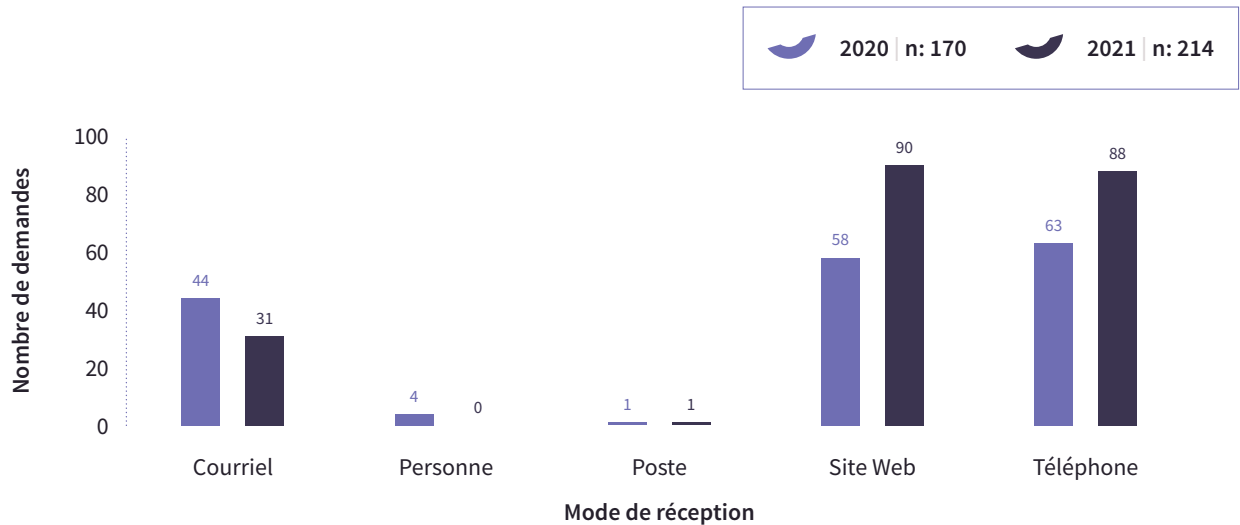


3. Répartition par mode de réception, type de demandes et délai de traitement

Mode de réception des demandes

Fait intéressant, on constate un changement significatif dans la façon dont les citoyens et les citoyennes ont communiqué avec le bureau. On observe une augmentation des demandes par téléphone (+40 %) et par le formulaire Web (+55 %) au détriment du courriel (-30 %). Ces résultats positifs semblent coïncider aux améliorations apportées au site Web ainsi qu'aux activités de promotion auprès de la population et de l'administration.

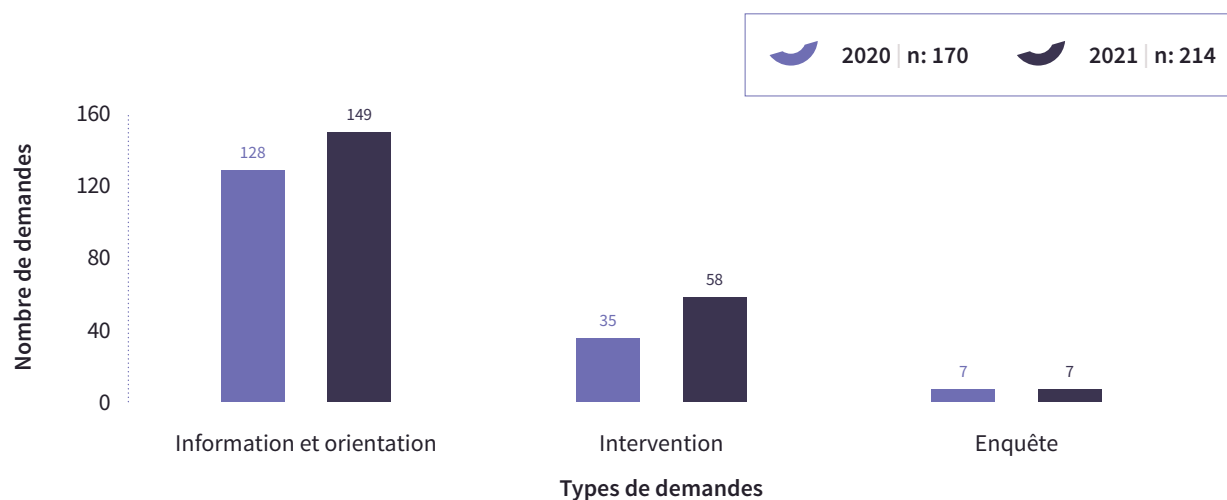
3.1 Répartition des demandes selon le mode de réception



Répartition selon le type de demandes

En 2021, on constate un second changement significatif dans l'augmentation du nombre d'interventions. En 2021, 58 dossiers d'intervention ont été traités comparativement à 35 en 2020. Un des objectifs du plan de communication est d'améliorer le pourcentage de demandes recevables. Le pourcentage d'augmentation des interventions (66 %) est possiblement un indicateur de résultat révélateur des efforts déployés pour expliquer les critères de recevabilité des demandes.

3.2 Répartition selon les types de demandes



Répartition des demandes non recevables selon le motif de refus

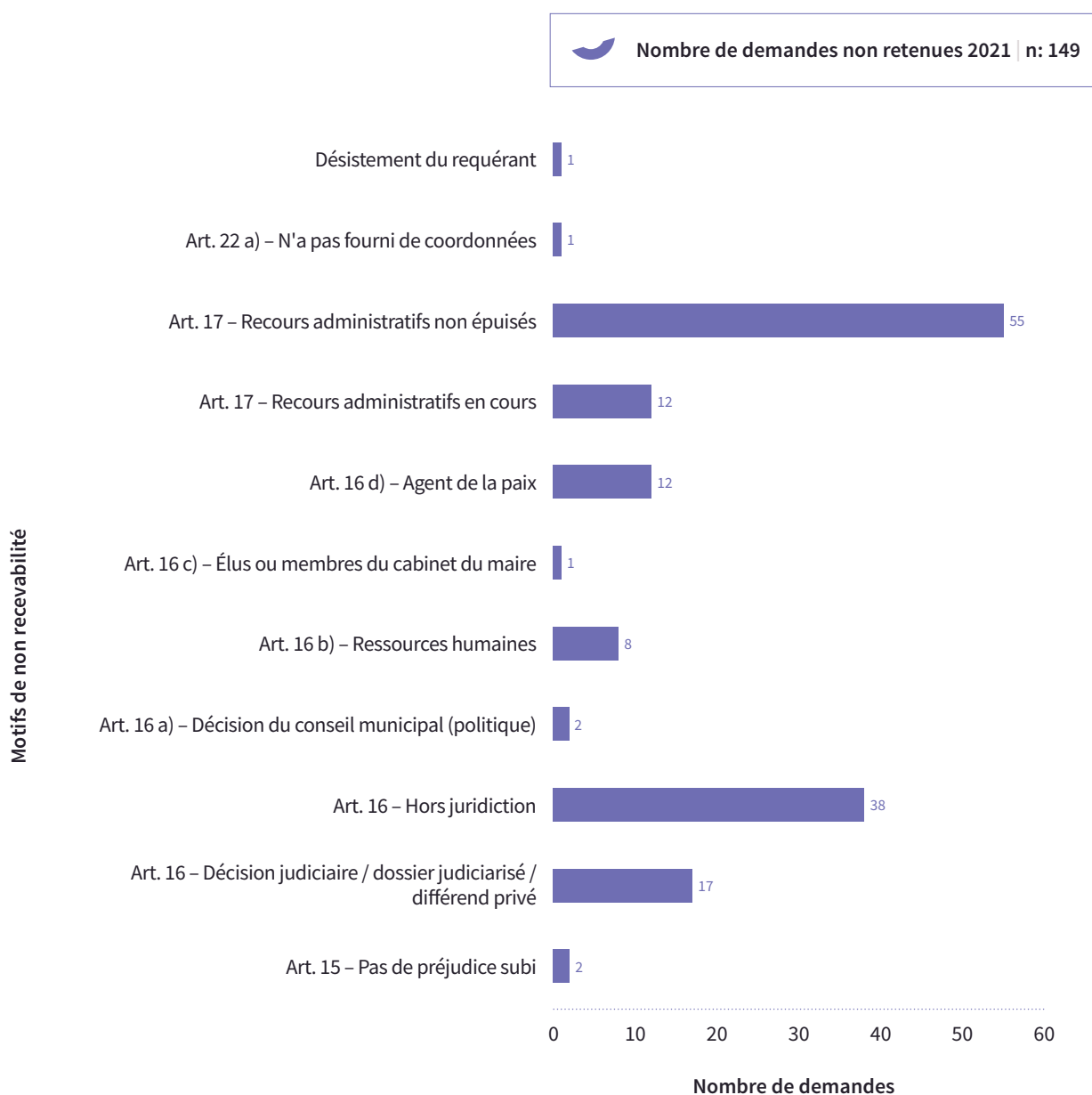
« J'ai été très satisfaite du service dommage que l'ombudsman ne gère pas les cas des centres hospitaliers de la région. » – réaction citoyenne

Chaque demande fait l'objet d'une étude de recevabilité. Ces demandes sont des occasions de transmettre de l'information et d'orienter le demandeur vers le service le plus pertinent. Le motif de refus le plus fréquent demeure celui des « recours administratifs non épuisés » avec 55 demandes. Ce type de refus est justifié par l'absence d'enregistrement d'une requête au 311. Pour 22 de ces demandes, l'ombudsman a jugé pertinent d'offrir un service de liaison. Le deuxième motif de refus le plus fréquent, c'est celui des demandes « hors juridiction » qui s'adressent majoritairement aux secteurs de la santé et de l'éducation, des assurances et des banques. Les dossiers judiciairisés et ceux portant sur des différends privés se retrouvent dans la même catégorie et arrivent en troisième position avec 17 demandes. Ces types de dossiers peuvent impliquer un enjeu légal. Afin de protéger et de promouvoir les droits des citoyens, des informations générales sont transmises sur les organismes qui offrent des services de médiation, de défense des droits et d'information juridique. À titre d'exemple, les citoyens peuvent être référés à un ou à plusieurs des organismes suivants : L'Alternative Outaouais, Droit-access Outaouais ou le Centre de justice de proximité de l'Outaouais. D'autres demandes peuvent être dirigées vers la Cour municipale, le ministère des Affaires municipales et de

l’Habitation, le Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes, le Protecteur du citoyen, etc. Ce service d’information et d’orientation permet de contribuer au renforcement des droits des citoyens et des citoyennes.

« Il est tellement compliqué de porter plainte, que ça devient impossible d’avoir des services et corriger les erreurs des employés de la ville quant aux services aux citoyens. L’Ombudsman semble travailler pour que personne ne porte plainte et pour décourager les citoyens. » – rétroaction citoyenne

3.3 Répartition des demandes non recevables selon le motif de refus



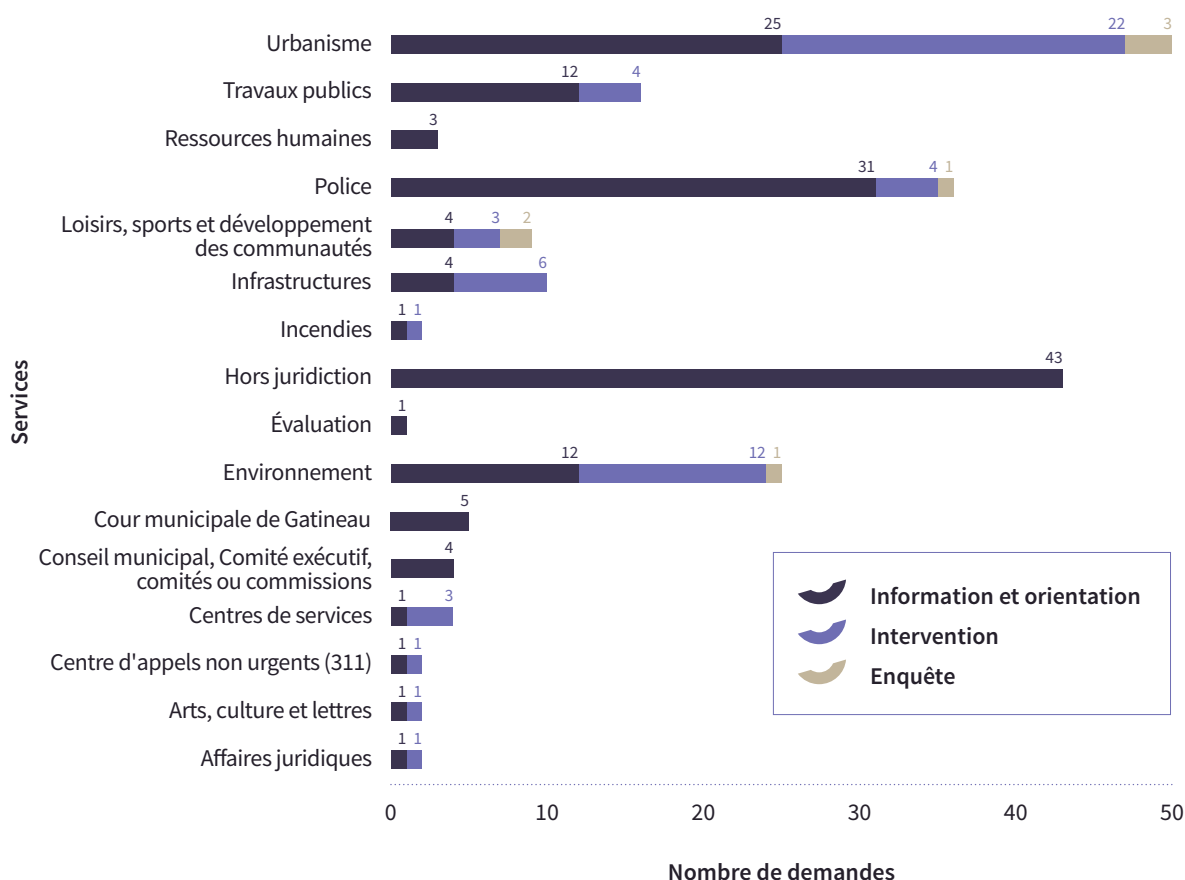
4. Répartition des demandes par service municipal

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

Le tableau suivant présente la répartition du nombre de demandes reçues en fonction du type de dossiers et du service municipal concerné. Les dossiers sont catégorisés en trois types dont : (1) les dossiers d'information et d'orientation (2) les dossiers d'intervention et finalement (3) les dossiers d'enquête.

À l'exception des demandes « hors juridiction », les trois services municipaux pour lesquels l'Ombudsman de Gatineau a reçu le plus de demandes sont l'urbanisme (n=50), la police (n=36) et l'environnement (n=25).

4.1 Répartition des types de demandes par service

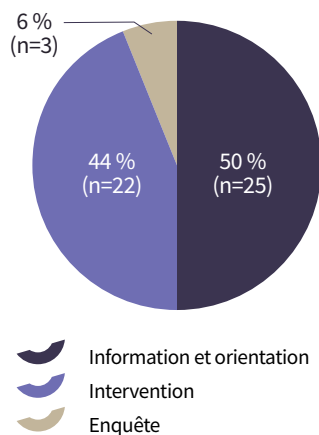


Les graphiques suivants présentent des données détaillées sur le *type de dossier*, la division et l'objet de la plainte, et ce, pour les trois services mentionnés précédemment.

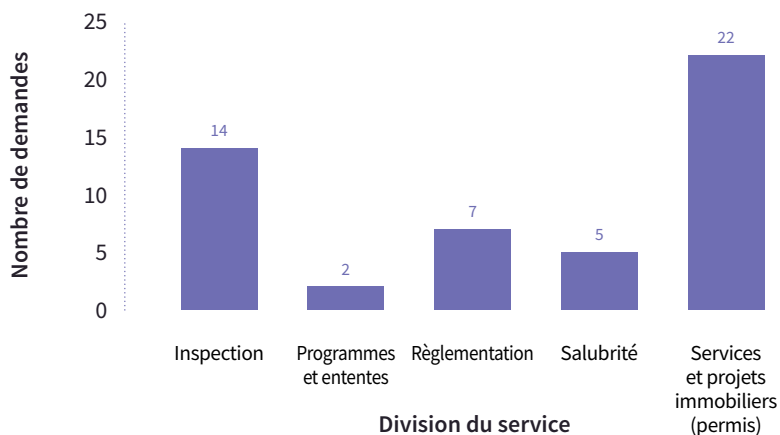
Le service de l'urbanisme

Outre les 25 dossiers d'information et d'orientation, l'ombudsman est intervenu dans 22 dossiers et trois enquêtes ont été réalisées. Les deux principales raisons sont l'absence de requête au 311 ou la non-expiration du délai de traitement de la requête. Dans les dossiers d'intervention et d'enquête, l'application de la réglementation et le délai de traitement du dossier sont les deux objets de plaintes les plus fréquemment rapportés. C'est la division des services et projets immobiliers et celle des inspections qui retiennent l'attention avec respectivement 22 et 14 demandes.

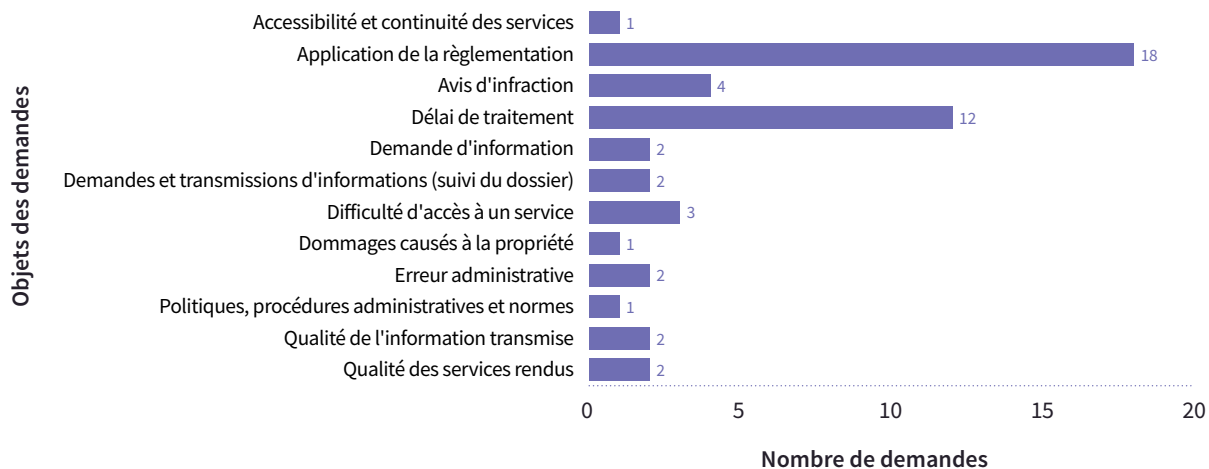
4.2 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.3 Répartition des demandes selon la division



4.4 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte

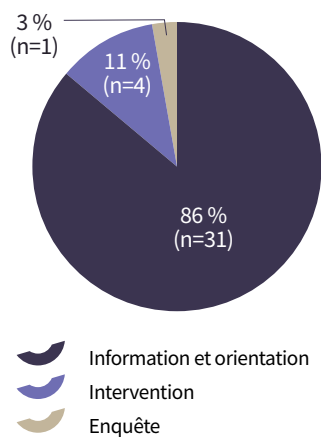


Le Service de police

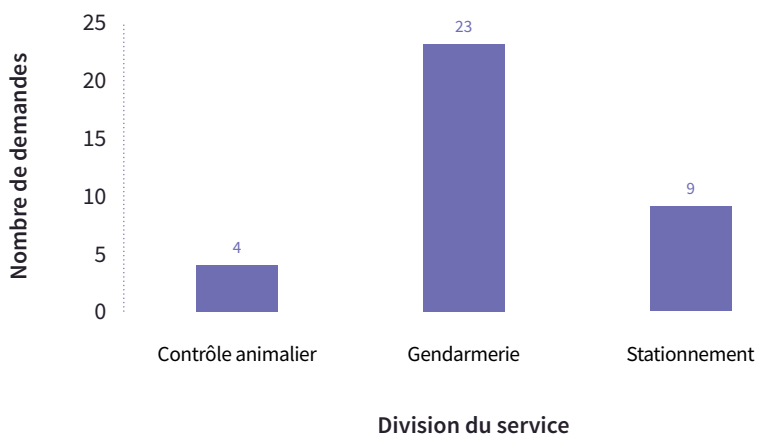
Règle générale, l'ombudsman n'a pas le pouvoir d'intervenir et d'enquêter sur un agent de la paix et sur un dossier judiciairisé. Ce type de demande n'est donc pas recevable. Cela représente 86 % des demandes reçues. Toutefois, les demandes portant sur l'application de la réglementation peuvent être recevables. Cette année, les trois objets de plaintes les plus fréquents sont l'application de la réglementation (n=12), le comportement inapproprié d'un policier (n=8) et les constats d'infraction (n=4). Précisons que pour les plaintes à l'endroit du comportement d'un agent de la paix, un service de liaison directe avec la Division des normes professionnelles et des affaires internes est offert et est très apprécié des citoyens et des citoyennes.

Finalement, sur les 36 demandes reçues, quatre dossiers d'intervention et un dossier d'enquête ont été traités. Ces cinq dossiers considérés recevables ont porté sur l'application du règlement concernant le bruit et sur l'application du règlement concernant la garde, le contrôle et le soin des animaux.

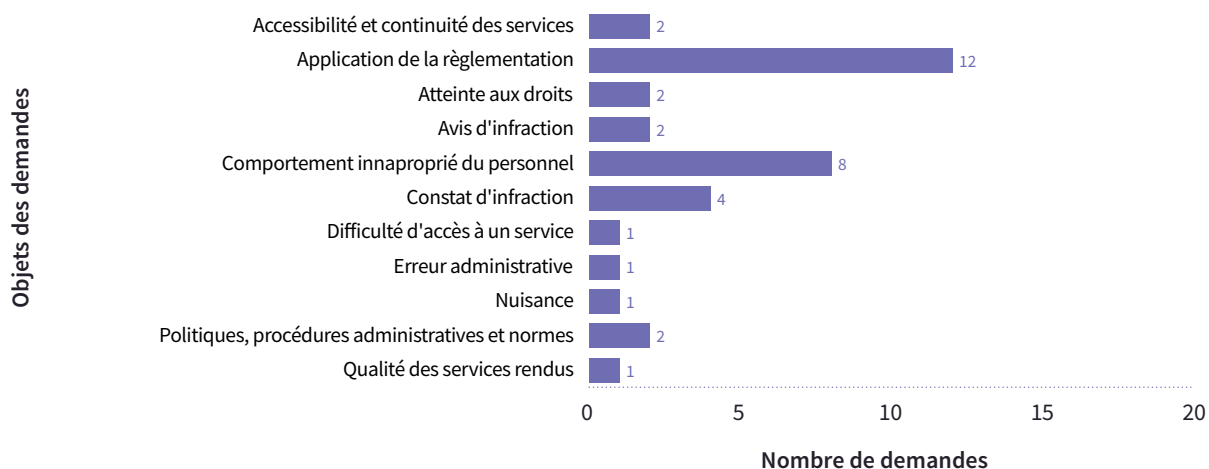
4.5 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.6 Répartition des demandes selon la division



4.7 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte

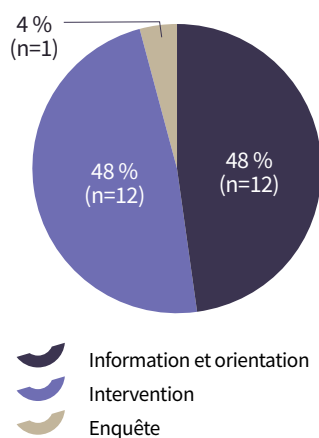


Le Service de l'environnement

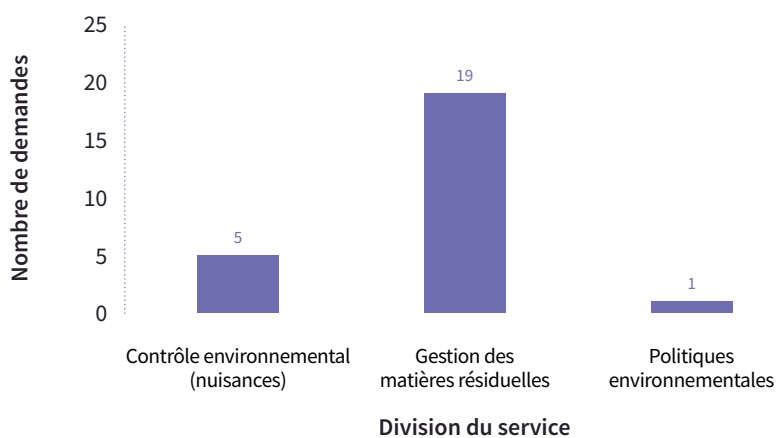
Sur un total de 25 demandes, 76 % d'entre elles concernent la Division de la gestion des matières résiduelles (n=19) et 20 % des demandes visent la Division du contrôle environnemental (n=5). La Division du contrôle environnemental s'approprie 4 % du total des demandes (n=1).

De ces 25 demandes, 12 dossiers d'intervention ont été traités et une enquête a été réalisée. Les trois objets de plainte les plus fréquents sont l'application de la réglementation, le délai de traitement et la qualité des services rendus.

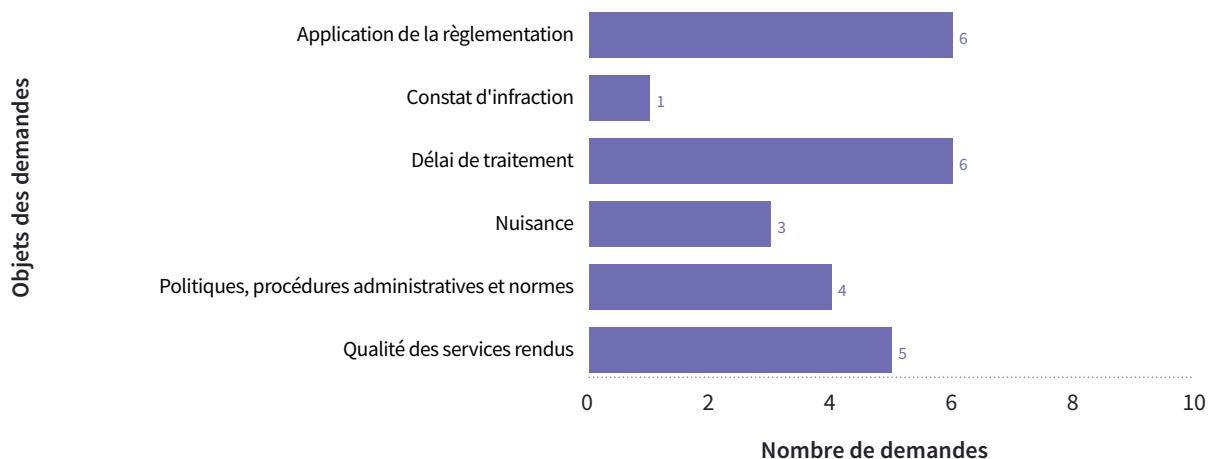
4.8 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.9 Répartition des demandes selon la division



4.10 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte

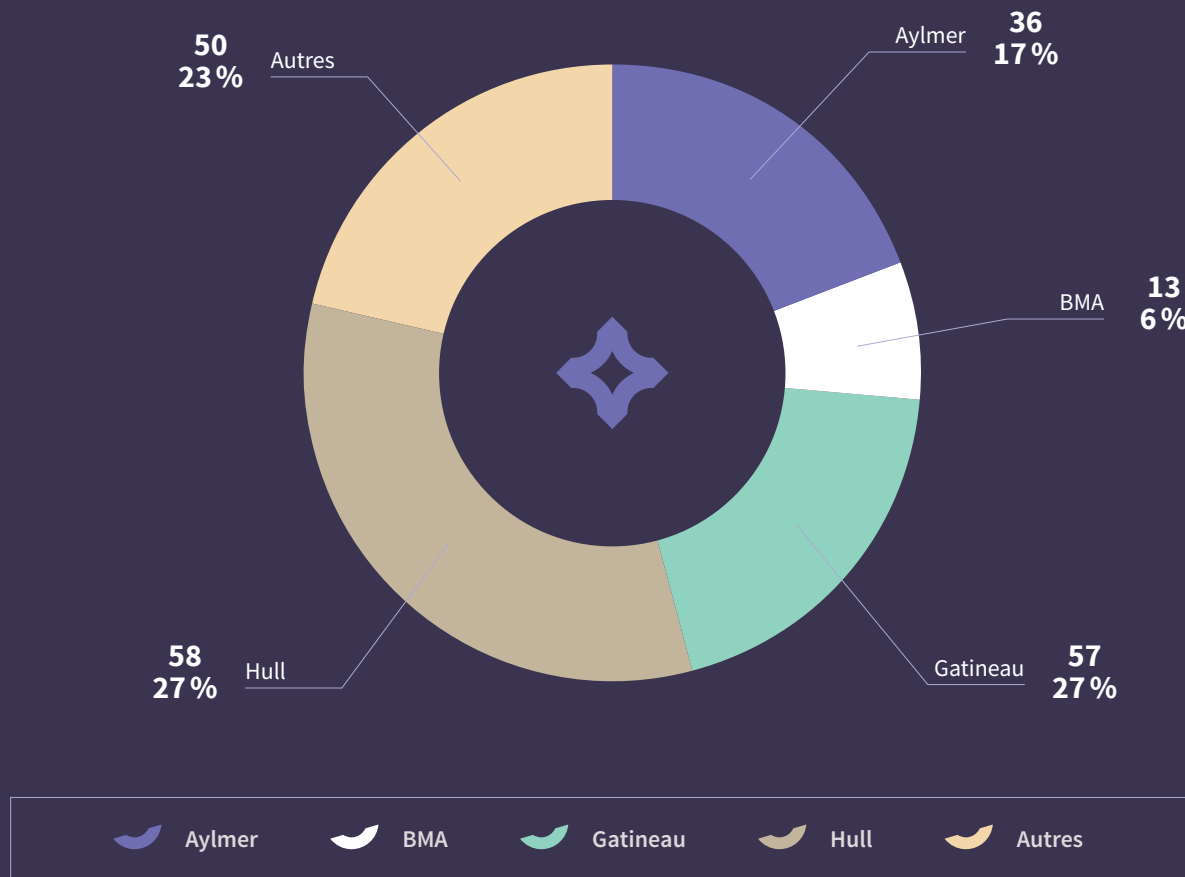


5. Répartition des demandes par secteur et par district électoral

Répartition des demandes par secteur municipal

Les secteurs de Gatineau et Hull comptabilisent chacun 27 % des demandes, et ce, malgré le fait que la population de Gatineau est 1,7 fois supérieure à celle de Hull. Le secteur d'Aylmer et celui de Buckingham-Masson-Angers suivent avec un pourcentage respectif de 17 % et 6 %. Avec 23 % des demandes, le secteur « Autres » regroupe les demandes en provenance de l'extérieur de la Ville et les demandes anonymes.

5.1 Répartition des demandes par secteur



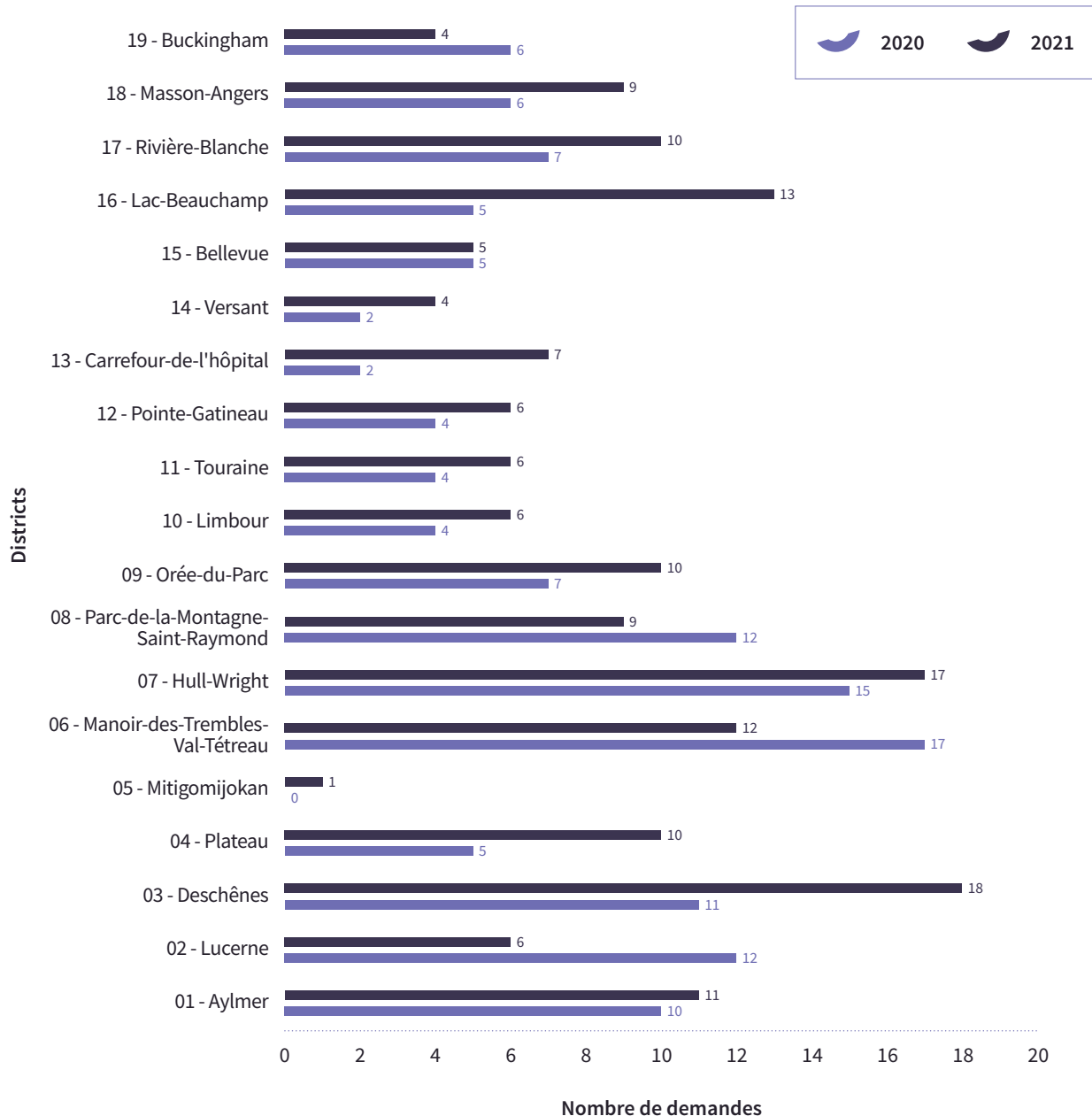
Le tableau suivant permet de relativiser le pourcentage obtenu par secteur en fonction du nombre d'habitants par secteur. Le secteur de Hull se démarque avec un résultat de 0,085 % de demandes par habitant.

Secteurs de la Ville	2021	Population infoterritoire	Ratio
Aylmer	36	64 655	0,056 %
Buckingham et Masson-Angers	13	25 165	0,052 %
Gatineau	57	117 970	0,048 %
Hull	58	68 445	0,085 %

Répartition des demandes par district électoral

Comparativement à l'année 2020, pour 13 des 19 districts, il y a eu une augmentation des demandes. La moyenne par district est de neuf demandes.

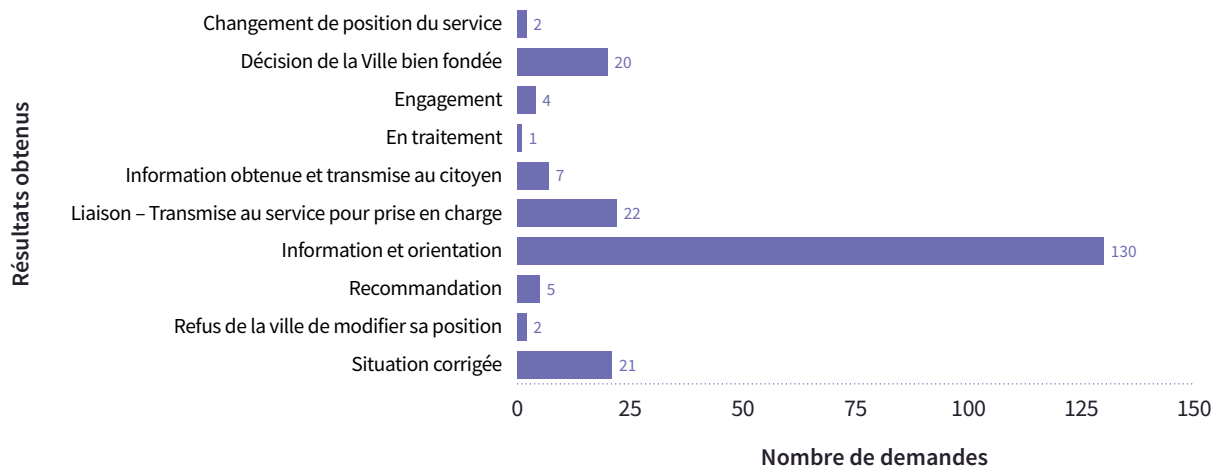
5.2 Répartition des demandes par district électoral



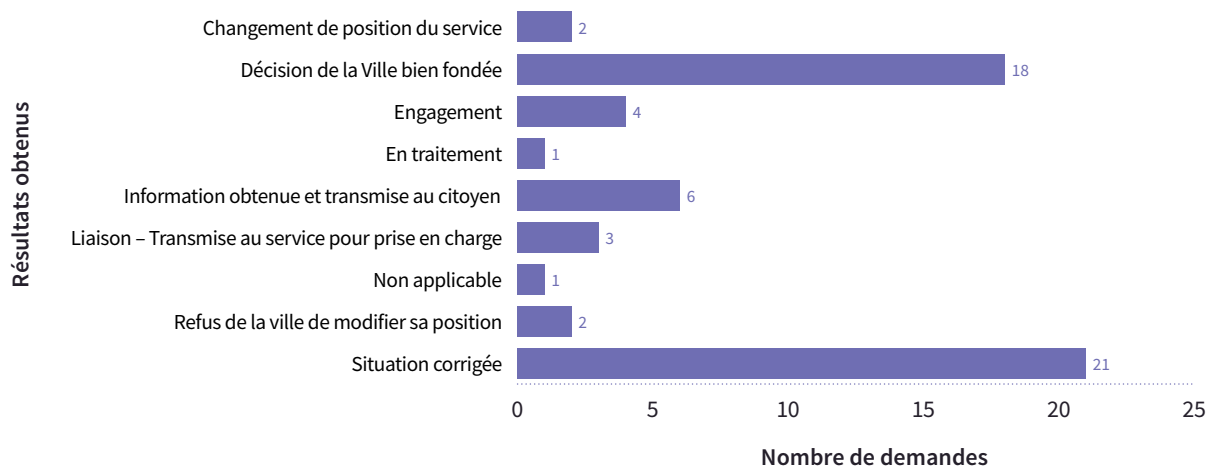
6. La répartition du nombre de dossiers selon le résultat obtenu.

Chaque dossier ayant ses particularités, les résultats obtenus varient en fonction de la recevabilité, des attentes citoyennes, de l'objectif de l'intervention et de la conclusion du dossier.

6.1 Répartition du nombre de dossiers selon le résultat obtenu (n=214)



6.2 Répartition du nombre de dossiers d'intervention selon le résultat obtenu (n=58)



Interventions et enquêtes

L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice. Chaque dossier est analysé avec impartialité et neutralité selon les principes de l'équité décisionnelle⁴ et de la « raisonnabilité ». Chaque partie a la possibilité de faire valoir son point de vue.

« Est déraisonnable un acte qui, bien que conforme à la norme, heurte le bon sens et provoque une réaction instinctive devant les conséquences manifestement disproportionnées qu'il entraîne pour une personne ou un groupe de personnes. »

— Pierre Issalys

Ainsi, en plus d'examiner les arguments des deux parties, l'ombudsman recueille et analyse les faits, les procédures, la réglementation et la décision rendue par l'administration. La conclusion d'un dossier, c'est aussi la résultante des interventions et des enquêtes. Généralement, les enquêtes exigent une analyse plus exhaustive. Un rapport d'enquête avec ou sans recommandation est produit et transmis au citoyen ainsi qu'aux directions concernées. En gage de transparence, les dossiers d'intervention en cours et les rapports d'enquêtes sont accessibles via le site Web de l'Ombudsman de Gatineau.

Les dossiers d'interventions

« 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 »

— Art. 12 b) de la résolution CM-2019-100

Au cours de la période visée par le présent rapport, il y a eu 21 dossiers pour lesquels l'intervention a permis au service concerné d'apporter des correctifs à la satisfaction des citoyens et des citoyennes. *A contrario*, pour 18 autres dossiers la conclusion de l'intervention a permis de confirmer que la décision administrative était conforme à la réglementation. Il importe de souligner que lorsque la conclusion est en faveur de l'administration, certaines personnes peuvent éprouver de la déception et de l'insatisfaction. Cependant, l'ombudsman s'assure de fournir les justifications, de proposer des solutions de rechange acceptables pour les deux parties ou de fournir des informations sur les recours possibles et sur les organismes communautaires qui peuvent offrir un accompagnement.

⁴ Guide pratique sur l'équité décisionnelle, ombudsman de Montréal, 2018.

Voici quelques exemples illustrant ces deux catégories de dossiers d'intervention :

Dossiers dont la conclusion confirme que la position de l'administration est conforme

1- Dossier 2021-2985 — Salubrité

Résumé : La plainte porte sur la présence de moisissures récurrentes dans la salle de bain du locataire et le refus de la Ville de procéder à une nouvelle inspection, sans avoir reçu de preuve écrite démontrant que le propriétaire a été avisé du problème et ne prend pas les mesures nécessaires pour y remédier. Pour répondre à l'exigence du Service, le citoyen doit fournir une copie de la lettre recommandée adressée au propriétaire, l'avis de réception de Postes Canada ainsi que la réponse obtenue du propriétaire.

Résultat de l'intervention : À la suite de l'intervention, il a été résolu d'assouplir les exigences en matière de preuve. Un message texte adressé au propriétaire et l'absence de réponse sont acceptés. Le citoyen a été avisé que la responsabilité du SUDD pour les plaintes de salubrité est d'intervenir lorsqu'il existe un risque pour la santé et la sécurité des occupants. De la documentation accessible via le site Web de la SCHL⁵ a été partagée, afin de permettre une évaluation approximative de l'étendue des moisissures et des pratiques recommandées pour le nettoyage. La direction du SUDD s'est engagée à améliorer le traitement des dossiers de salubrité en révisant le protocole d'intervention et l'information disponible sur le site Web et dans le dépliant.

Conclusion : La procédure en vigueur pour le traitement des dossiers de salubrité a été appliquée de façon conforme. Cependant, le Service a reconnu que les pièces justificatives exigées pour l'ouverture d'un dossier de salubrité étaient restrictives.



⁵ <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/>



2- Dossier 2021-2980 — Abattage d'arbres

Résumé : Un citoyen a fait l'acquisition d'une nouvelle propriété et se rend compte de la présence de plusieurs arbres morts. Il se plaint du délai de traitement de sa requête pour obtenir un permis d'abattage d'arbres et implique son conseiller municipal. La requête est résolue. Sa demande de permis pour l'abattage de 45 arbres est refusée. Un certificat d'autorisation visant l'abattage de 10 arbres et plus est exigé et la demande doit être accompagnée d'un avis écrit signé par un spécialiste en foresterie. Le citoyen se plaint que l'information sur le site Web précise qu'une demande de permis pour l'abattage d'arbre est gratuite et qu'un inspecteur municipal doit préalablement se déplacer pour valider la santé des arbres. En conséquence, il considère qu'il n'a pas à assumer les frais d'une évaluation par un spécialiste en foresterie. Il réitère ses inquiétudes pour la sécurité des enfants, car de grosses branches tombent au sol occasionnellement. Il mentionne que tous les spécialistes en foresterie qu'il a contactés ont refusé de répondre à sa demande de service.

Résultat de l'intervention : L'intervention a permis de proposer des solutions de rechange pour réduire le risque sur le plan de la sécurité. Des informations sur les règles à suivre pour l'élagage des arbres ont été transmises. Le citoyen a été avisé qu'il avait la possibilité de faire une nouvelle demande de permis d'abattage en ciblant les arbres morts les plus à risque pourvu que leur nombre soit inférieur à 10. Sa demande serait alors réévaluée par un inspecteur du Service de l'environnement. Pour une demande d'abattage de 10 arbres et plus, le SUDD a confirmé que le devis d'un arboriculteur serait accepté. Le citoyen a aussi été dirigé vers la Société Internationale d'Arboriculture du Québec (SIAQ) pour faciliter la recherche d'un professionnel. Pour terminer, le SUDD s'est engagé à clarifier l'information disponible sur le site Web de la Ville concernant les normes et les exigences s'appliquant spécifiquement à l'abattage de 10 arbres et plus.

Conclusion : L'analyse du dossier a confirmé que la décision du SUDD d'exiger un avis écrit d'un spécialiste en foresterie avant de délivrer un certificat d'autorisation pour l'abattage de 45 arbres est conforme aux articles 63 et 70 du règlement numéro 501-2005 et à la section 3 du règlement numéro 532-2020.

3- Dossier 2021-2995 — Installation des compteurs d'eau

Résumé : Le propriétaire d'un commerce de vente au détail de produits d'alimentation est en désaccord avec l'obligation d'installer un compteur d'eau pour tous les commerçants. Étant donné que l'installation d'un compteur d'eau peut être dispendieuse, il demande que la décision de la Ville d'en exiger l'installation soit revue en fonction de la consommation d'eau des commerces.

Résultat de l'intervention : L'intervention a permis d'expliquer au commerçant que la Ville a décidé de participer volontairement à la Stratégie québécoise d'économie d'eau potable (SQEEP) du Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Pour favoriser l'atteinte des objectifs, la Ville assume les coûts des compteurs d'eau et offre gratuitement un service d'accompagnement par une compagnie spécialisée pour effectuer une inspection préliminaire de l'entrée d'eau. Suivant une évaluation, si les coûts d'installation sont jugés excessifs, les conditions de l'article 9 du règlement 252-2007 pourraient s'appliquer et une entente visant à permettre une facturation équitable de la compensation de l'eau sans avoir recours à un compteur pourra être établie.

Conclusion : La position du Service des travaux publics est conforme au mandat reçu. L'installation des compteurs d'eau répond aux objectifs du Plan de gestion de l'eau 2017-2021 et respecte les orientations du conseil municipal ainsi que les normes du règlement 252-2007⁶. Les mesures mises en place par le Service des travaux publics pour informer, soutenir et accompagner les commerçants pour l'installation des compteurs d'eau sont jugées comme étant raisonnables et équitables.

Dossiers dont la conclusion détermine un manquement et des correctifs

1- Dossier 2021-2959 — Tache d'huile

Résumé : Une citoyenne se plaint que lors d'une collecte de matières résiduelles, un bris mécanique a laissé des taches d'huile hydraulique dans le stationnement d'un immeuble à condos. À la suite de sa requête, une opération de nettoyage a été effectuée. La citoyenne est insatisfaite de la qualité des travaux et enregistre deux autres requêtes. La résolution de la première requête indique que le nettoyage a été fait et qu'il n'est pas possible de faire mieux. La résolution de la deuxième mentionne que les taches d'huile peuvent provenir d'un autre véhicule. Le préposé du 311 informe la citoyenne qu'elle peut recourir au service de l'Ombudsman de Gatineau.

Résultat de l'intervention : L'ombudsman est intervenue auprès du Service de l'environnement et le dossier a été rouvert. Une seconde opération de nettoyage a été effectuée à la satisfaction de la citoyenne. L'intervention de l'Ombudsman a permis de corriger une situation.

Conclusion : L'ombudsman a conclu qu'à la suite de son intervention, le Service de l'environnement a reconnu le problème et pris le dossier en charge pour que les correctifs soient apportés.

⁶ Règlement numéro 252-2007 concernant l'installation, le remplacement et l'entretien des compteurs d'eau dans les commerces, les immeubles à bureaux, les institutions et les industries établis sur le territoire de la Ville de Gatineau (Règlement numéro 252-1-2015).

2- Dossier 2021-2928 — Réclamation

Résumé : Un citoyen requiert les services de deux plombiers pour régler un problème de refoulement d'égoût. Le dernier plombier a fourni une vidéo qui démontre que le problème est causé par le bris d'un tuyau appartenant à la Ville. La demande de réclamation du citoyen est refusée, car elle ne respecte pas le délai de prescription de 15 jours suivant la date de l'événement. Le citoyen considère que la décision est injuste, car il n'a reçu aucune information à ce sujet et, selon lui, le délai aurait dû commencer à courir lorsqu'il a eu la confirmation que le bris était du côté de la Ville.

Résultat de l'intervention : Les vérifications faites au 311 confirment qu'aucune information n'a été transmise au citoyen concernant la possibilité de faire une demande de réclamation. Il a été informé de cette option par un employé de la voirie, lors des travaux de réparation. Les interventions ont permis de faire valoir le principe de l'équité procédurale qui indique qu'un citoyen doit recevoir en temps opportun les informations nécessaires pour comprendre les exigences liées à sa demande et s'y conformer.

Conclusion : L'analyse du dossier a permis d'établir qu'il y avait eu un manquement dans la communication des informations relatives aux réclamations et la révision de la décision a permis d'octroyer un dédommagement partiel au citoyen.

3- Dossier 2021-2941 — Drainage des eaux

Résumé : La citoyenne mentionne que depuis 2012, l'écoulement de l'eau en provenance d'un parc municipal a endommagé trois piscines hors terre. Son terrain est inondé régulièrement et parfois son sous-sol. Elle estime les dommages à plus de 20 000 \$. La résolution de la première requête indique que le plan de drainage du parc est conforme. La deuxième est transférée au Service des travaux publics qui confirme qu'il n'y a aucun aménagement pour le drainage du parc. Une analyse topographique est réalisée. Des travaux ont été planifiés pour l'automne 2021 et la solution initiale a été évaluée de nouveau et remise en question.

Résultat de l'intervention : L'intervention a permis de rouvrir le dossier et le Service des travaux publics s'est engagé à régler le problème de drainage des eaux dans un délai approximatif de deux semaines.

Conclusion : L'administration a reconnu que le drainage des eaux du parc était problématique pour la propriété de la citoyenne, en raison des pentes naturelles. La situation a été corrigée par l'augmentation d'un talus et la création d'une digue.

« Merci encore de vous avoir occupé de mon dossier, je l'apprécie énormément et je vous suis très reconnaissante d'avoir réglé la situation que nous vivions depuis 1 ans et demi. » — réaction citoyenne

Les recommandations

Au chapitre de la reddition de compte, l'ombudsman a le pouvoir d'exiger que l'administration lui fasse rapport sur les mesures qu'elle a prises ou qu'elle se propose de prendre pour donner suite à une recommandation. Le pouvoir de recommandation n'est ni exécutoire ni coercitif et il a comme principal objectif l'amélioration de la qualité des services.

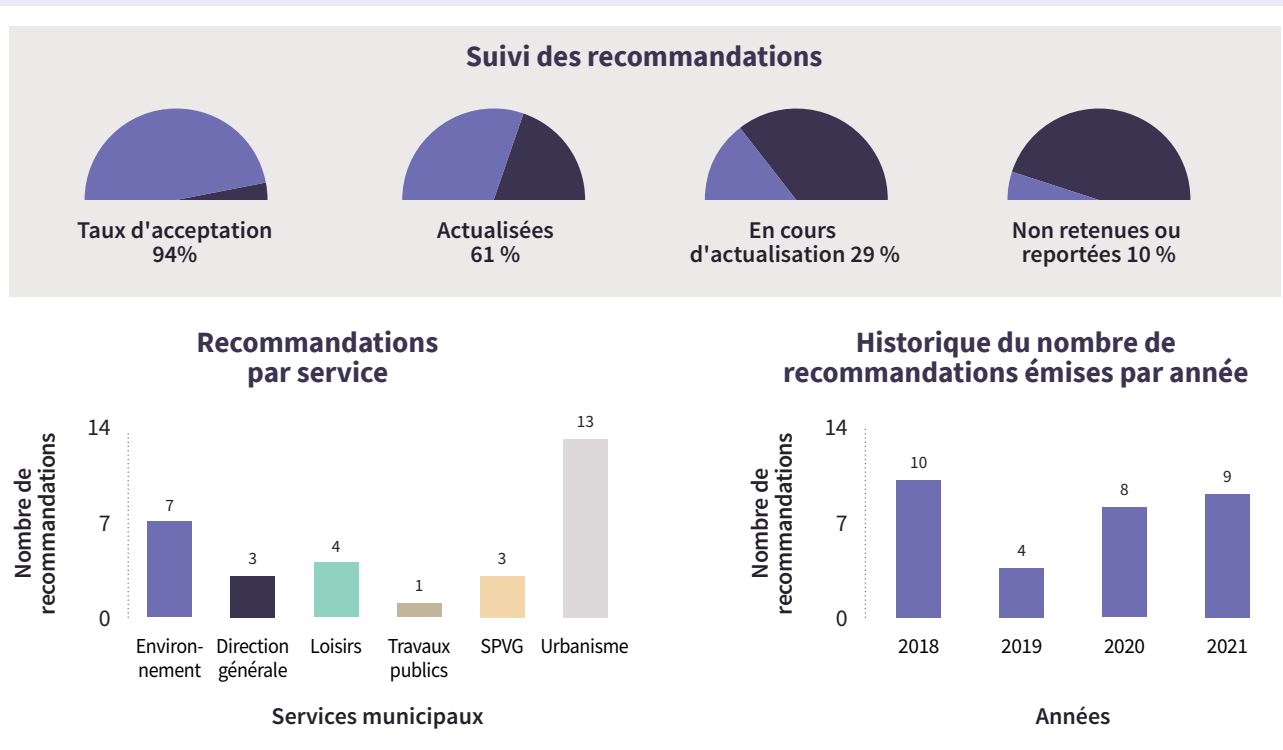
« Bien heureux de votre implication et de votre intervention au redressement de la situation pour l'ensemble de la population. » — réaction citoyenne

Avant d'émettre une recommandation, l'ombudsman privilégie une approche de « co-construction⁷ » avec les parties concernées. Ce processus permet de prendre en considération divers facteurs pouvant être favorables à l'implantation des recommandations. Rappelons que l'acceptation et le suivi des recommandations sont deux critères permettant de juger l'impact et l'efficacité d'un ombudsman.

La « co-construction » se définit comme un processus reposant sur une mise en forme d'interactions entre des acteurs afin que ceux-ci élaborent au fil de leurs interactions des accords [...]. Elle renvoie à tous les contextes où des acteurs ayant des intérêts et des points de vue différents sont amenés à travailler ensemble pour la réussite d'un projet ou pour définir les règles d'une organisation du travail.

— Michel Foudriat

Tableau de bord des recommandations



⁷ <https://guideteletravail.quebec/co-construction-teletravail/>

Les recommandations 2021

Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD)

Objet	Abattage illégal d'arbres sur un terrain privé de la rue Audet, à proximité d'un marais
Description	Le propriétaire d'un terrain vacant a procédé sans autorisation à une coupe d'arbres près d'un milieu humide. Malgré l'enregistrement de quatre requêtes au 311 par le citoyen pour informer la Ville que de la machinerie était sur le terrain et qu'une coupe non autorisée semblait planifiée, la Ville n'est pas intervenue.
Conclusion de l'enquête	Il est conclu que le délai de prise en charge de 48 jours ouvrés pour réaliser une première inspection est considéré comme inacceptable et l'abattage illégal d'au moins 14 arbres n'a pas pu être prévenu.
Recommandation	OMB-SUDD-2021-1.0
Description	Il est recommandé de clarifier le partage des rôles et responsabilités entre les employés du SUDD et du Service de l'environnement, dans le cadre des objectifs du plan de travail pour la révision de la réglementation de la protection des arbres et du couvert forestier sur les propriétés privées.
Indicateurs de résultat	Document sur le partage des responsabilités
Statut OMB-SUDD-2021-1.0	Accepté et en cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>Au cours de l'année 2021, le SUDD et le Service de l'environnement ont tenu des rencontres statutaires sur les enjeux associés à l'inspection et le partage des responsabilités. Cas par cas, ces discussions ont permis la prise en charge des dossiers, notamment en ce qui a trait aux arbres. Toutefois, l'application de certains règlements pose toujours des défis en ce qui a trait à l'identification du service responsable. À cet effet, des discussions doivent avoir lieu au début de l'année 2022 entre les deux services concernés et la Direction générale afin d'apporter ces clarifications.</i>
Recommandation	OMB-SUDD-2021-1.1
Description	Il est recommandé d'élaborer une base de connaissances et des gabarits spécifiques pour traiter les requêtes concernant la protection des milieux humides, des écoterritoires et des corridors verts, en vue d'optimiser le traitement par les services concernés.
Indicateurs de résultat	Les documents descriptifs de la base de connaissances et des gabarits associés ainsi que la date d'implantation dans le système Pivotal du CANU
Statut OMB-SUDD-2021-1.1	Accepté et en cours d'actualisation (juin 2022)
Commentaire de la Direction générale	<i>La Ville de Gatineau doit adopter d'ici à juin son Plan régional des milieux humides et hydriques (PRMHH) en vertu d'une obligation gouvernementale. À cet effet, ce plan permettra de revoir l'approche de communication de la Ville à l'égard des interventions qui peuvent être effectuées dans les milieux humides, les écoterritoires et les corridors verts et de simplifier les informations offertes aux citoyens – notamment par l'entremise d'un dépliant.</i>

« Merci beaucoup pour avoir pris le temps de clarifier les différents aspects du rapport. Comme d'habitude, la discussion a été très agréable et j'apprécie votre professionnalisme. Un énorme merci pour tout votre travail. » – *réaction citoyenne*

Objet	Bruits incessants provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette
Description	Des citoyens ont enregistré plus de six requêtes au 311 pour dénoncer les nuisances causées par le bruit provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette.
Conclusion de l'enquête	Malgré le fait que le règlement de zonage permet le bruit au-delà des limites du terrain sur lequel s'exerce l'usage et que la zone industrielle de salubrité est respectée, cette nuisance, conforme à la réglementation municipale, est considérée comme excessive et déraisonnable, car elle peut porter préjudice à la santé et au bien-être des citoyens.
Recommandation	OMB-SUDD-2021-2.0
Description	Il est recommandé de réviser la réglementation municipale, afin d'encadrer les nuisances sonores générées par les industries, en tenant compte des normes provinciales et des données probantes.
Indicateurs de résultat	Un nouveau règlement ou amendement à la réglementation municipale
Statut OMB-SUDD-2021-2.0	Accepté et en cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>Le Sudd propose également de modifier le règlement sur le bruit numéro 44 2003, lequel devient applicable dès son entrée en vigueur, sans qu'aucune activité dérogatoire à la norme soit protégée par droit acquis.</i>



Service des loisirs, des sports et du développement des communautés

Objet	Application de la réglementation du contrôle animalier pour les chiens sans laisse et les nuisances qui en découlent
Description	Les citoyens ont enregistré au moins 20 requêtes pour tenter de régler le problème des propriétaires de chiens qui ne respectent pas la réglementation municipale en circulant dans la forêt Boucher et en ne gardant pas leurs animaux en laisse dans les endroits publics.
Conclusion de l'enquête	Les problèmes occasionnés par les chiens errants et la popularité du parc des Jardins-Lavigne et de la forêt Boucher auprès des propriétaires de chiens représentent des nuisances réelles et déraisonnables qui ont duré pendant près de trois ans et qui ont été amplifiées par la pandémie pour les citoyens résidant à proximité.

Recommandation	OMB-LSDC-2021-1.0
Description	Il est recommandé d'évaluer la possibilité d'inclure un cours d'éducation canine dans la programmation du programme Culture et Loisirs.
Indicateurs de résultat	Étude de faisabilité
Statut OMB-LSDC-2021-1.0	Accepté et actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Les associations seront invitées, lors du prochain appel de projets, à déposer des projets au cadre de soutien afin d'obtenir une subvention ou des biens et des services de la Ville afin de développer et d'offrir des cours de dressage.</i>

Recommandation	OMB-LSDC-2021-1.1
Description	Il est recommandé que les surveillants de parc soient formés et impliqués dans la sensibilisation et la promotion du « code de conduite » destiné aux propriétaires de chiens.
Indicateurs de résultat	Plan de formation et description des tâches des surveillants de parc
Statut OMB-LSDC-2021-1.1	Accepté et actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Le plan de formation incluant les responsabilités des surveillants de parc a été transmis.</i>

Service de l'environnement

Objet	Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants
Description	Les citoyens se plaignent qu'ils doivent enregistrer plusieurs requêtes chaque année. Malgré l'implication du Centre de services et de leur conseiller municipal, le problème est récurrent. La présence des hautes herbes sur le lot vacant adjacent à leur résidence attire de la vermine et des individus viennent déposer des débris. Ils considèrent que les délais qui précèdent la réalisation des inspections sont trop longs et que la présence des hautes herbes leur cause un préjudice durant la période estivale.
Conclusion de l'enquête	La procédure de traitement des requêtes de nuisances en raison des hautes herbes a été respectée et le délai de traitement de 35 jours ouvrés s'explique par les délais imputables aux obligations légales ainsi qu'au délai initial de prise en charge des requêtes.

Recommandation	OMB-ENV-2021-1.0
Description	Il est recommandé d'évaluer les mesures et ressources nécessaires à mettre en place pour assurer un délai de prise en charge des requêtes d'un maximum de cinq jours en vue d'optimiser le traitement des requêtes et d'améliorer le service aux citoyens.
Indicateurs de résultat	Évaluation des mesures et des ressources
Statut OMB-ENV-2021-1.0	Accepté et en cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	Le service est en accord avec la recommandation. Toutefois, elle ne peut être analysée individuellement. Cette recommandation doit faire partie d'une réflexion globale sur les niveaux de service souhaités concernant les nuisances, les ressources humaines et financières disponibles ou requises pour modifier ou non les niveaux de service. Cette réflexion pourrait s'intégrer à d'autres projets en cours, par exemple, la mise en place d'une équipe réglementaire.

Service de police de la Ville de Gatineau

Objet	Application de la réglementation du contrôle animalier à la suite du signalement d'une morsure de chien
Description	<p>Lors d'une promenade, le chien du plaignant s'est fait mordre sur le museau par un chien tenu en laisse par une autre personne. Le gardien du chien agresseur promenait deux chiens en laisse.</p> <p>La Section du contrôle animalier a évalué que la blessure infligée était mineure et qu'il n'était pas requis d'exiger une évaluation comportementale du chien agresseur par un médecin vétérinaire.</p>
Conclusion de l'enquête	Bien que la sévérité d'une morsure soit un des critères à considérer dans l'évaluation des motifs raisonnables de croire qu'un chien peut représenter un risque pour la santé et la sécurité publique, il est considéré comme insuffisant pour déterminer qu'une évaluation comportementale par un médecin vétérinaire n'est pas requise.
Recommandation	OMB-SPVG-2021-1.0
Description	Il est recommandé de rouvrir le dossier pour effectuer l'enquête de dangerosité et réévaluer si une évaluation comportementale par un médecin vétérinaire est requise.
Indicateurs de résultat	Décision suivant la réouverture du dossier d'enquête de dangerosité
Statut OMB-SPVG-2021-1.0	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Dossier rouvert. Chien agresseur passé en évaluation. En attente du rapport de la vétérinaire, mais peu de risques d'être classé chien dangereux.</i>
Recommandation	OMB-SPVG-2021-1.1
Description	Il est recommandé de revoir la procédure d'enquête et les exigences minimales à rencontrer pour la tenue et la gestion des dossiers d'enquête de dangerosité.
Indicateurs de résultat	La procédure d'enquête pour les dossiers de signalement du comportement agressif d'un chien, la liste des documents essentiels à déposer aux dossiers (exemples : grille d'évaluation, arbre décisionnel, guide d'entrevue, etc.) et l'évaluation de la possibilité d'informatiser les dossiers grâce au développement d'une application ou à l'acquisition du logiciel de la CIM.
Statut OMB-SPVG-2021-1.1	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Formulaire d'évaluation sommaire fait. Formulaire de suivi d'attaque fait. Appliqué.</i>
Recommandation	OMB-SPVG-2021-1.2
Description	Il est recommandé d'établir un plan de formation continue pour l'équipe de la section du contrôle animalier, incluant minimalement les notions de base sur les comportements agressifs normaux et le dépistage des comportements agressifs anormaux chez le chien.
Indicateurs de résultat	Plan de formation et liste des protocoles pour les différentes cotes de dangerosité (faible, moyenne et élevé)
Statut OMB-SPVG-2021-1.2	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Formation donnée par la vétérinaire aux préposés CA + superviseur + secrétaire + coordonnateur. La formation a eu lieu le 14 février en après-midi.</i>

Suivi des recommandations antérieures 2018–2020

Service de l'urbanisme et du développement durable

Objet	La conformité de la réglementation encadrant un avis d'infraction du SUDD
Description	Le citoyen veut s'assurer de la conformité de l'application de la réglementation encadrant l'avis d'infraction qui exige la démolition de son perron et de l'aménagement paysager situés à l'avant de sa propriété.
Conclusion de l'enquête	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.
Recommandation	OMB-SUDD-2020-2.2
Description	Il est recommandé au Service de l'urbanisme d'évaluer la pertinence d'une modification de 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.
Indicateurs de résultat	Résolution au conseil modifiant le règlement PIIA
Statut OMB-SUDD-2020-2.2	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>La refonte du règlement sur le PIIA est toujours en cours et se poursuivra en 2022. La résolution sera acheminée à l'ombudsman à la suite de l'adoption.</i>

Objet	Nuisances reliées au projet de développement du Faubourg
Description	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.
Conclusion de l'enquête	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. 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.
Recommandation	OMB-SUDD-2018-2.0
Description	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.
Indicateurs de résultat	Révision du règlement no 98-2003
Statut OMB-SUDD-2018-2.0	En cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>Les travaux associés à la mise en œuvre des résolutions adoptées lors de l'étude du budget 2021 sont toujours en cours et déboucheront sur l'entrée en vigueur d'un guide destiné aux promoteurs. Ce guide abordera la question de la gestion des nuisances.</i> <i>La possibilité de revoir le Règlement numéro 98-2003 concernant les ententes relatives à des travaux municipaux en fonction des processus d'affaires révisés sera évaluée en 2022.</i>
Recommandation	OMB-SUDD-2018-3.0
Description	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 : <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 et d'arbitrage; C) L'élaboration d'un plan de communication pour les citoyens et le directeur territorial concernés.
Indicateurs de résultat	Guide de sensibilisation destiné aux promoteurs
Statut OMB-SUDD-2018-3.0	En cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>Les travaux associés à la mise en œuvre des résolutions adoptées lors de l'étude du budget 2021 sont toujours en cours et résulteront sur l'entrée en vigueur d'un guide destiné aux promoteurs. Ce guide abordera la question de la gestion des processus de consultation préalables qui sont au-delà des exigences de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.</i>

Service de l'environnement

Objet	Nettoyage des rues (nuisances)
Description	<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">• 153 sont associées au Service de l'environnement;• 28 sont associées au Service des travaux publics;• 2 sont associées au Service des infrastructures. <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 par les entrepreneurs.</p>
Conclusion de l'enquête	<p>En lien avec l'objet de la plainte, la Ville de Gatineau reconnaît qu'il est difficile d'appliquer la réglementation concernant les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau lors du développement de projets immobiliers.</p>
Recommandation	OMB-ENV-2020-1.0
Description	<p>Il est recommandé que le Service de l'environnement révise le règlement numéro 658-2010 afin de définir les souillures par véhicules et de déterminer l'imputabilité des entrepreneurs, lorsque ses sous-traitants souillent la voie publique lors des travaux de construction.</p>
Indicateurs de résultat	<p>Résolution au conseil municipal visant à amender le règlement numéro 658-2010 sur les nuisances</p>
Statut OMB-ENV-2020-1.0	En cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<p><i>Le projet de règlement est en cours de révision auprès du service juridique. La présentation et l'adoption au conseil sont prévues avant mai 2022.</i></p>

Objet	Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants
Description	Quinze requêtes enregistrées au 311 entre 2018 et 2020 pour dénoncer les nuisances causées par la présence de 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.
Conclusion de l'enquête	Les pouvoirs dévolus aux officiers responsables et les dispositions pénales prévues au règlement no 658-2010 concernant les nuisances causées par des hautes herbes n'ont pas l'effet dissuasif attendu sur les propriétaires qui commettent annuellement des infractions aux articles 4, 5 et 6.
Recommandation	OMB-ENV-2020-2.1
Description	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.
Indicateurs de résultat	Résolution au conseil municipal pour amender le règlement numéro 658-2010 sur les nuisances
Statut OMB-ENV-2020-2.1	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Un avis juridique nous informe que nous pouvons donner un constat d'infraction dès la première inspection si la situation contrevient au règlement.</i>

Objet	Présence d'encombrants et d'autres matières résiduelles en des endroits inappropriés
Description	Malgré 16 requêtes enregistrées au 311 entre 2018 et 2020, il y a des problèmes récurrents de gestion des matières résiduelles et des encombrants.
Conclusion de l'enquête	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.
Recommandation	OMB-ENV-2020-3.0
Description	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 : <ul style="list-style-type: none"> 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; B) L'identification d'un porteur de dossier responsable de coordonner les interventions et les collaborations interservices (ex. : Environnement, Infrastructures, Voirie, SUDD); C) L'installation temporaire d'une caméra de surveillance sur les sites de dépôt illicite, si la situation le requiert.
Indicateurs de résultat	Mécanisme de concertation et de coordination (nombre de rencontres et services impliqués), personne responsable ou porteuse du dossier et la diminution ou une liste des sites de dépôt illicite
Statut OMB-ENV-2020-3.0	En cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>La mise en place d'un comité Dumping est en voie de réalisation. Une première rencontre devrait se tenir avant le début du printemps 2022.</i>



Direction générale

Objet	La qualité des informations reçues sur : <ol style="list-style-type: none">1. Les économies annoncées pour le projet d'aréna de 4 000 places et de glaces communautaires;2. Le « Plan directeur de la voirie » en référence au rapport du comité sur le Plan financier à long terme du 9 novembre 2010
Description	Un citoyen est préoccupé par le degré de transparence des informations publiques concernant les estimations des coûts ou des économies liées au : 5.1.1 Projet d'aréna de 4 000 places; 5.1.2 Plan directeur de la voirie de 2010.
Conclusion de l'enquête	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.
Recommandation	OMB-DG-2018-8.0
Description	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.
Indicateurs de résultat	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
Statut OMB-DG-2018-8.0	Actualisé
Commentaire de la Direction générale	<i>Projet de règlement numéro 717-3-2021 : L'article 5 est modifié par l'insertion, à la fin, de l'alinéa suivant : « Toute situation concernant une contravention à l'une ou l'autre des dispositions prévues au présent code d'éthique et de déontologie doit être transmise au directeur du service des ressources humaines. »</i>

Objet	Nuisances occasionnées par le chauffage au bois
Description	Le citoyen a enregistré deux requêtes pour dénoncer la nuisance occasionnée par la fumée dégagée par le foyer intérieur de la maison voisine.
Conclusion de l'enquête	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.
Recommandation	OMB-DG-2018-10.0
Description	Élaborer un règlement encadrant spécifiquement les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.
Indicateurs de résultat	Proposition d'un nouveau règlement ou modification d'un règlement existant pour encadrer les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux
Statut OMB-DG-2018-10.0	Reporté 2022-2023
Commentaire de la Direction générale	<i>Cette recommandation fait partie d'une planification à moyen ou long terme.</i>

Service des travaux publics

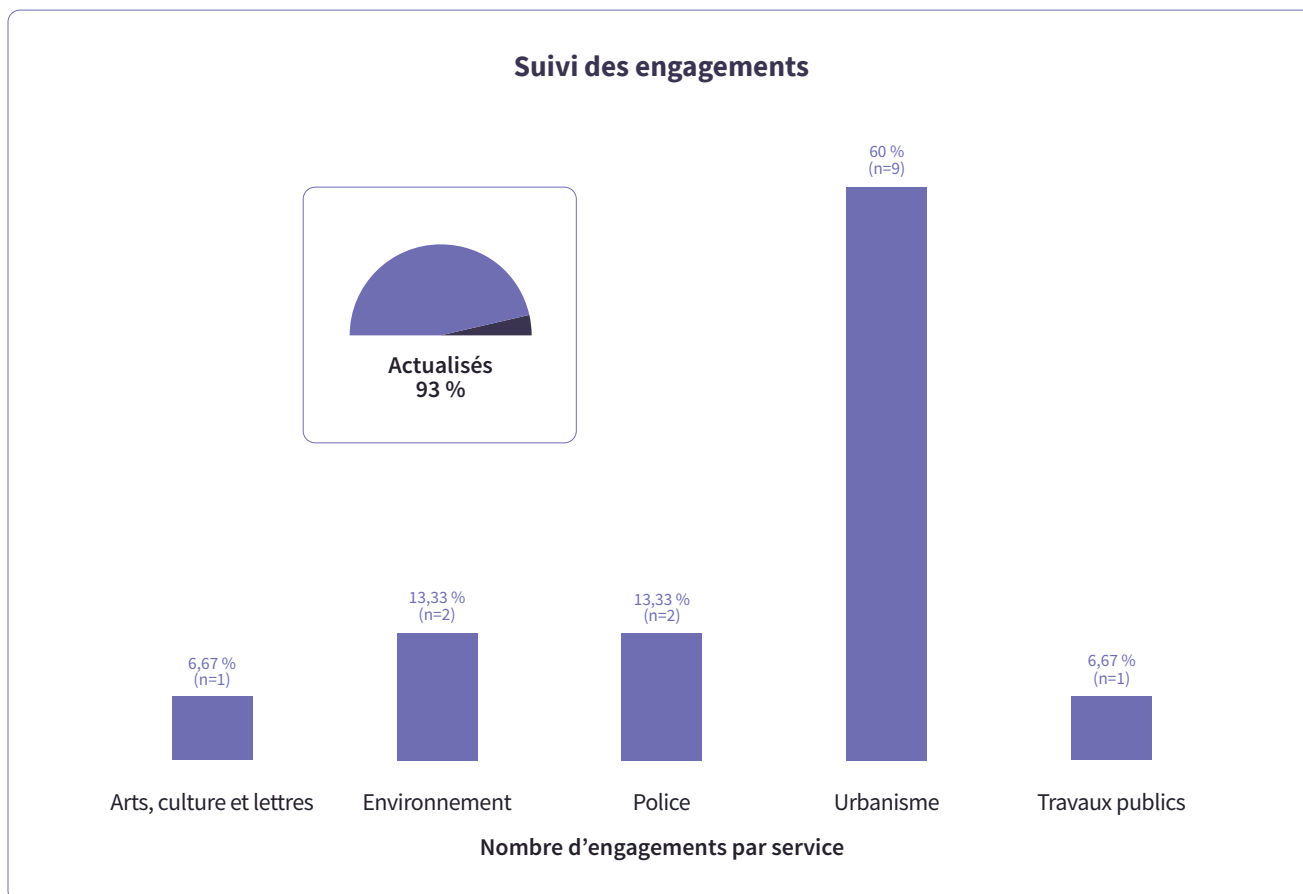
Objet	Les délais de remplacement des lumières brûlées dans les parcs et les enjeux de sécurité qui en découlent
Description	Le citoyen communique avec nous pour se plaindre de l'éclairage du parc St-René. Selon lui, le manque d'éclairage a joué un rôle lors d'une soirée où il y a eu deux blessés, car deux des cinq lumières d'un poteau ne fonctionnaient pas.
Conclusion de l'enquête	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 la tenue des activités en soirée.
Recommandation	OMB-TP-2018-1.0
Description	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.
Indicateurs de résultat	Priorisation du remplacement des systèmes d'éclairage pour les terrains sportifs dans le Plan d'investissement communautaire 2021 et liste des terrains
Statut OMB-TP-2018-1.0	En cours d'actualisation
Commentaire de la Direction générale	<i>La présentation de la version finale du plan directeur des infrastructures récréatives, sportives et communautaires est planifiée pour le printemps 2022.</i>

Suivi des engagements

La section suivante présente les engagements obtenus lors des discussions avec les services concernés. L'engagement survient lorsqu'un service prend des mesures pour corriger une lacune mise en évidence durant le traitement d'une plainte. En 2021, il y a eu un total de 15 engagements et 14 d'entre eux ont été actualisés en cours d'année. L'engagement non actualisé a été reporté en 2022.



Tableau de bord des engagements



Les engagements par services

Le Service de l'urbanisme et du développement durable s'est engagé à :

Engagements	Statut
Prendre en charge la demande de permis de construction du citoyen.	Actualisé
Prendre en charge un dossier d'inspection	Actualisé
Envoyer une lettre à deux entrepreneurs concernant l'affichage de leurs permis	Actualisé
Délivrer un avis d'infraction au contrevenant	Actualisé
Rencontrer les citoyens pour leur fournir plus d'explications	Actualisé
Bonifier l'information offerte sur le site Web pour tenir compte des obligations relatives à l'abattage de 10 arbres et plus	Actualisé
Rencontrer le citoyen en 2022	Actualisé
Corriger le problème informatique et l'erreur d'adresse dans le dossier du citoyen	Actualisé
Réviser les outils de communications relatifs aux dossiers de salubrité et produire un protocole d'intervention pour ses équipes	Actualisé

Le Service de l'environnement s'est engagé à :

Engagements	Statut
Produire une procédure concernant le traitement des plaintes en lien avec l'attitude des employés d'un sous-traitant.	Actualisé
Faire un deuxième nettoyage du stationnement pour éliminer les taches d'huile.	Actualisé

Le Service des arts, de la culture et des lettres s'est engagé à :

Engagements	Statut
Ajouter un complément d'information sur la plateforme d'inscription des activités offertes par la Ville.	Actualisé

Le Service des travaux publics s'est engagé à :

Engagements	Statut
Procéder à la correction des pentes du parc de Laverdière afin de limiter la quantité d'eau s'écoulant naturellement vers la propriété.	Actualisé

Le Service de Police, Section du contrôle animalier, s'est engagé à :

Engagements	Statut
Mener une opération spéciale pour remettre des constats d'infraction à l'intérieur de la forêt Boucher.	En cours d'actualisation
Contacter le gardien du chien pour vérifier le poids de l'animal afin d'appliquer la réglementation, si nécessaire.	Actualisé



Conclusion

En bref, depuis ma nomination officielle en juin 2019 en tant qu'ombudsman, l'accessibilité aux services demeure au cœur des priorités. En trois ans, 524 demandes ont été traitées et 31 recommandations ont été adressées à la Direction générale. L'augmentation de 53 % des demandes de 2019 à 2021 est, en grande partie, le résultat des diverses stratégies mises en œuvre pour faire connaître les services offerts par l'Ombudsman de Gatineau. Pour être utilisé, un service doit être connu, facile d'accès et reconnu. Pour être reconnu, il est essentiel de miser sur la qualité des informations et des interactions avec les parties impliquées. La crédibilité se construit à même l'établissement d'un lien de confiance. La refonte du site Web et la décision de rendre publics les rapports d'enquête représentent des actions concrètes pour améliorer les communications, pour que la transparence soit « apparente »!

Le rapport annuel, c'est la reddition de compte qui permet de mettre en évidence l'impact des interventions sur l'administration et sur les citoyens et les citoyennes de Gatineau. Parfois, le traitement d'un dossier permet de résoudre une situation problématique vécue par une seule personne. D'autres fois, régler une plainte individuelle permet de définir des améliorations systémiques qui pourront profiter à l'ensemble de la population gatinoise et ainsi prévenir d'autres insatisfactions ou de futures plaintes. C'est donc par les engagements obtenus et ses propres recommandations que l'ombudsman assume, entre autres, son rôle de défenseur des droits des citoyens et d'agent de changement en vue de l'amélioration des services.

En effet, la résolution du conseil municipal précise que l'ombudsman a la responsabilité de participer à l'amélioration de la qualité des services municipaux et, pour garantir son indépendance, il est l'unique responsable de la gestion interne du bureau. En ce sens, comme l'ombudsman adhère à l'adage populaire « *ce qui vaut pour l'un vaut aussi pour l'autre* » je m'impose avec plaisir une philosophie de gestion axée sur l'amélioration continue de la qualité. L'an 2022 s'avère donc prometteur, car le projet novateur sur l'évaluation du fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau devra nous permettre de cibler des pistes d'amélioration.



Avant de terminer, je tiens à souligner une tendance qui semble se dégager dans les attentes citoyennes et qui mérite une mention. Il s'agit de l'importance accordée à la prise de décision et à sa communication, ce qui nous ramène à l'aspect procédural de l'équité. Fréquemment, les citoyens et les citoyennes expriment le besoin d'avoir non seulement une réponse à leur question en temps opportun, mais également d'obtenir les justifications qui soutiennent cette réponse. De plus, des commentaires témoignent d'un intérêt grandissant envers les processus de consultation publique en amont des consultations légales. Cet intérêt rejoint l'un des engagements du conseil municipal⁸ qui vise à valoriser et mobiliser la population grâce à des mécanismes concertés et transparents.

Comme le dit Margaret Mead, anthropologue américaine, « Ne doutez jamais qu'un petit groupe de citoyens réfléchis et engagés puisse changer le monde. D'ailleurs, cela a toujours fonctionné ainsi. »

Pour conclure sur une note plus personnelle, la rédaction du rapport annuel est un exercice de réflexion important. Cette reddition de compte permet, au-delà de la présentation des données statistiques, de réaliser une appréciation qualitative du travail accompli au quotidien pour trouver l'équilibre entre la légalité et l'équité. En prendre conscience, c'est une source de motivation.

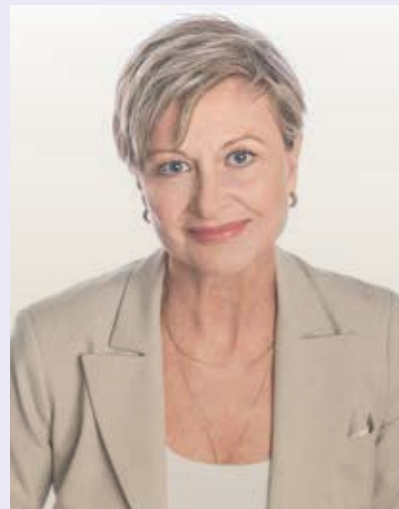
⁸ https://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/conseil_municipal/programme_conseil_municipal

Remerciements

En mon nom et au nom de mon adjoint,
J'offre nos remerciements à tous les employés municipaux qui ont travaillé de près ou de loin avec ou pour l'Ombudsman de Gatineau.

Je remercie plus spécifiquement Mme Andrée Loyer, directrice exécutive, la Direction générale ainsi que les directeurs les plus concernés pour les discussions constructives et leur collaboration à la mise en œuvre des solutions proposées et des recommandations.

J'adresse mes sincères remerciements aux citoyennes et aux citoyens pour la confiance accordée ainsi qu'aux associations et organismes de la communauté qui nous ont permis de promouvoir nos services et ainsi devenir plus accessibles.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Maryline Caron'.

Maryline Caron,
OMBUDSMAN



Annexes



**La nature propre
de l'équité consiste
à corriger la loi dans
la mesure où celle-ci
se montre insuffisante
en raison de son
caractère général.**

Aristote, Éthique à Nicomaque (livre V, chapitre X)

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 :

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

Monsieur le président déclare la résolution principale adoptée.

Adoptée sur division

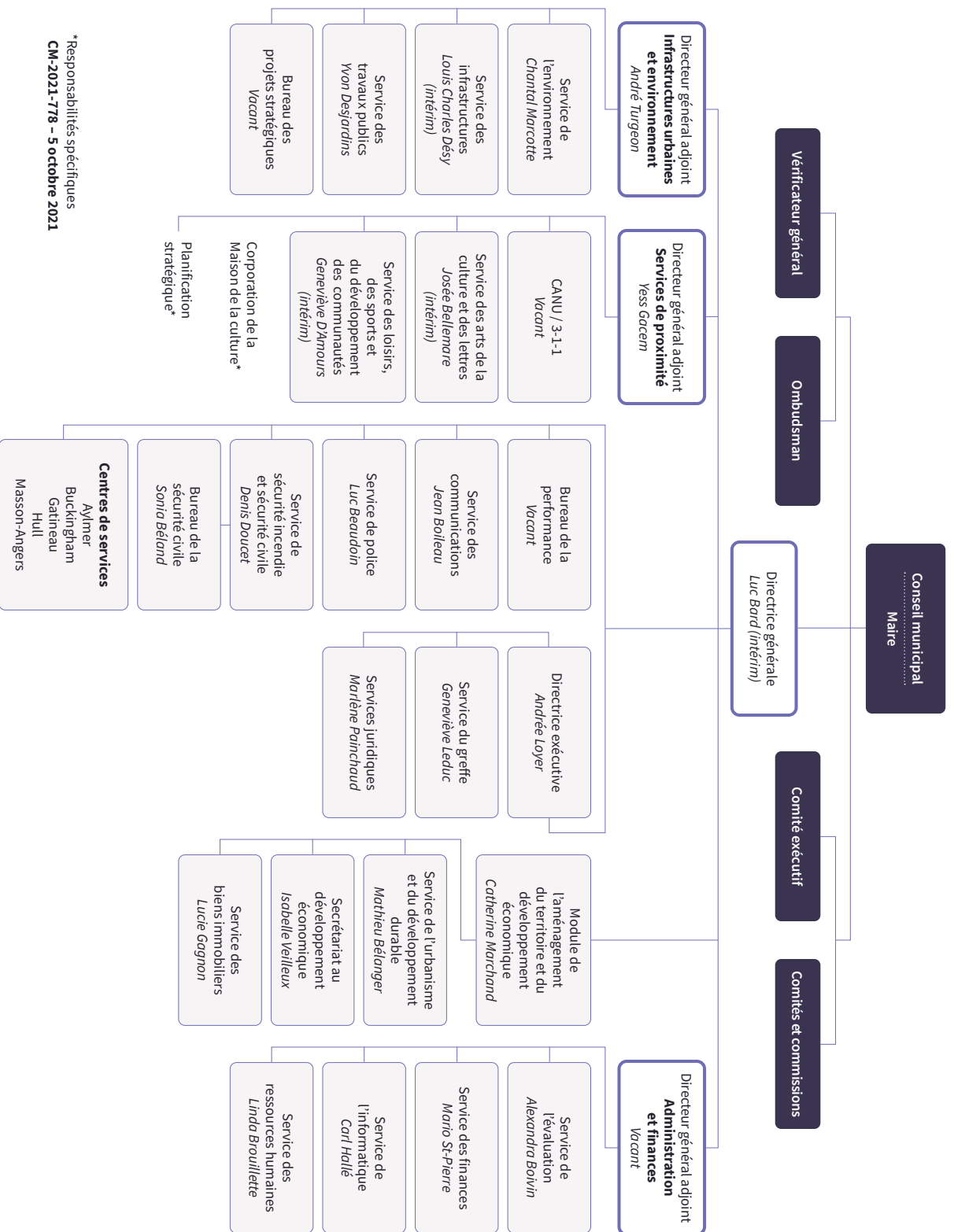
Je, soussignée, M^e Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

Le greffier,



M^e Suzanne Ouellet

Organigramme – Ville de Gatineau



*Responsabilités spécifiques
CM-2021-778 – 5 octobre 2021

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

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.

Annexe 4

Informations comparatives (2021) – Bureaux d’ombudsman municipaux

Villes	Population	Nombre de dossiers	% par habitant
Gatineau	290 239	214	0,07
Laval	438 366	490	0,11
Longueuil	251 639	530	0,21
Montréal	1 762 949	2365	0,13
Saguenay	147 361	77	0,05
Sherbrooke	173 207	84	0,05
Québec	549 459	217	0,04



INDÉPENDANCE



ÉQUITÉ

CONFIDENTIALITÉ

ACCESSIBILITÉ

