PRÉSENTATION AU COMITÉ PLÉNIER

17 MAI 2022

PAR MARYLINE CARON, OMBUDSMAN

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Un service accessible

Une présence bienveillante dans la communauté!

Ombudsman de Gatineau

MISSION, VISION ET VALEURS

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Mission

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

Vision

L'Ombudsman de Gatineau aspire à:

- Faire connaître les services afin d'améliorer l'accès et la satisfaction de la population;
- Créer une expérience positive de règlement des différends pour toutes les personnes impliquées.

Ombudsman de Gatineau

MISSION, VISION ET VALEURS (suite)

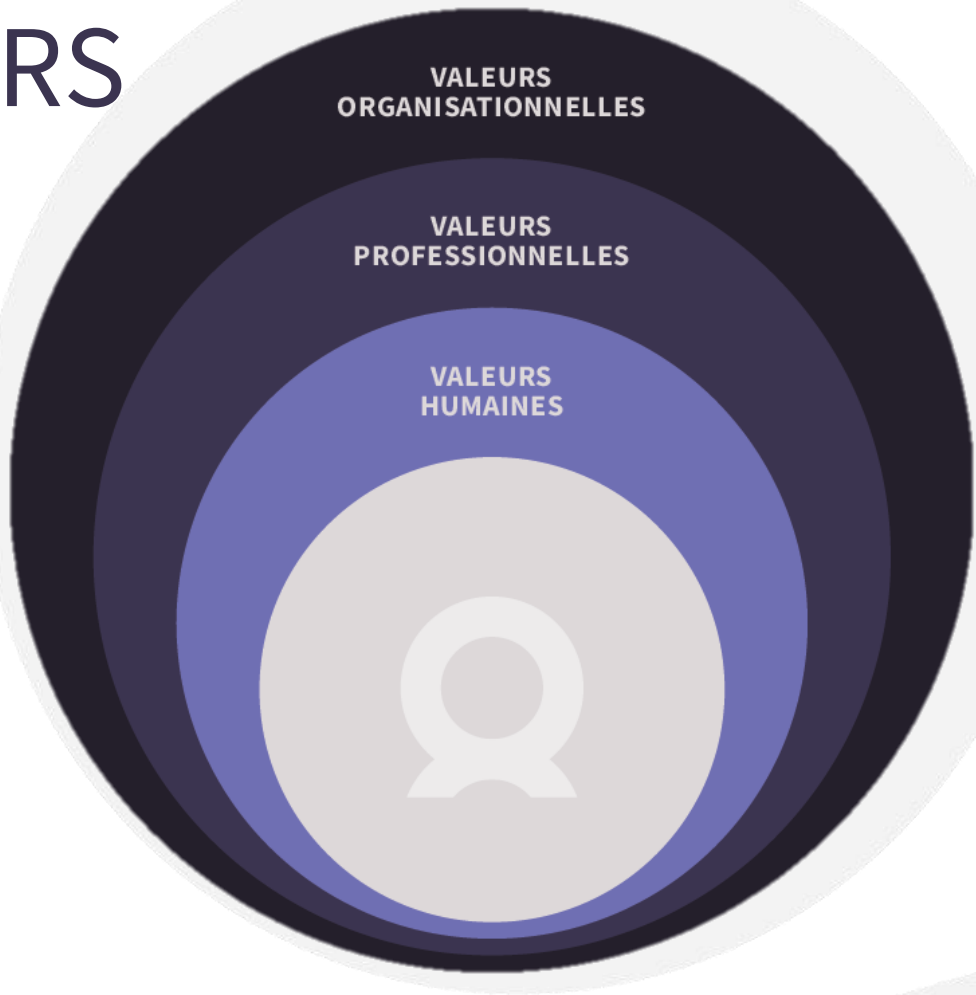
INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

VALEURS

- Humaines:
  - Intégrité / Respect / Bienveillance
- Professionnelles:
  - Justice & équité / Impartialité & neutralité / Indépendance / Confidentialité
- Organisationnelles:
  - Accessibilité / Efficacité / Imputabilité



Ombudsman de Gatineau

RAPPORT D'ACTIVITÉS

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

DES ACTIONS CONCRÈTES POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE

- **La gestion informatique des dossiers:**
  - Le virage numérique complété;
  - L'ajout de tableaux de bord.
- **Des projets pour améliorer l'accessibilité:**
  - Le développement d'outils promotionnels (dépliants, affiches, encart publicitaire (*p. 10*));
  - Des sessions d'information à des associations et organismes (*p. 11*).
- **La mesure de la satisfaction:**
  - L'élaboration de questionnaires;
  - Un projet d'évaluation formative.

Ombudsman de Gatineau

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LE PROJET D'ÉVALUATION FORMATIVE

« Ce qui ne se mesure pas ne s'améliore pas! » *M. Deming*

Objectif:

Recueillir la perspective des *citoyennes et citoyens*, des *organismes et associations*, des *élu(e)s* et des *fonctionnaires* sur les qualités propres à la fonction d'ombudsman: indépendance, équité, impartialité, confidentialité, efficacité, confiance et crédibilité.

Méthodologie:

Questionnaire en ligne auto administré et des entrevues virtuelles.

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RAPPORT D'ACTIVITÉS (suite)

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
Forum canadien des ombudsmans (FCO)
Pause-café virtuelle (six)
Groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux
Sept rencontres
Observatoire du développement de l'Outaouais (ODO)
2e atelier sur le portrait des communautés
Réseau d'éthique organisationnelle du Québec (RÉOQ)
Colloque 10e anniversaire: le leadership éthique

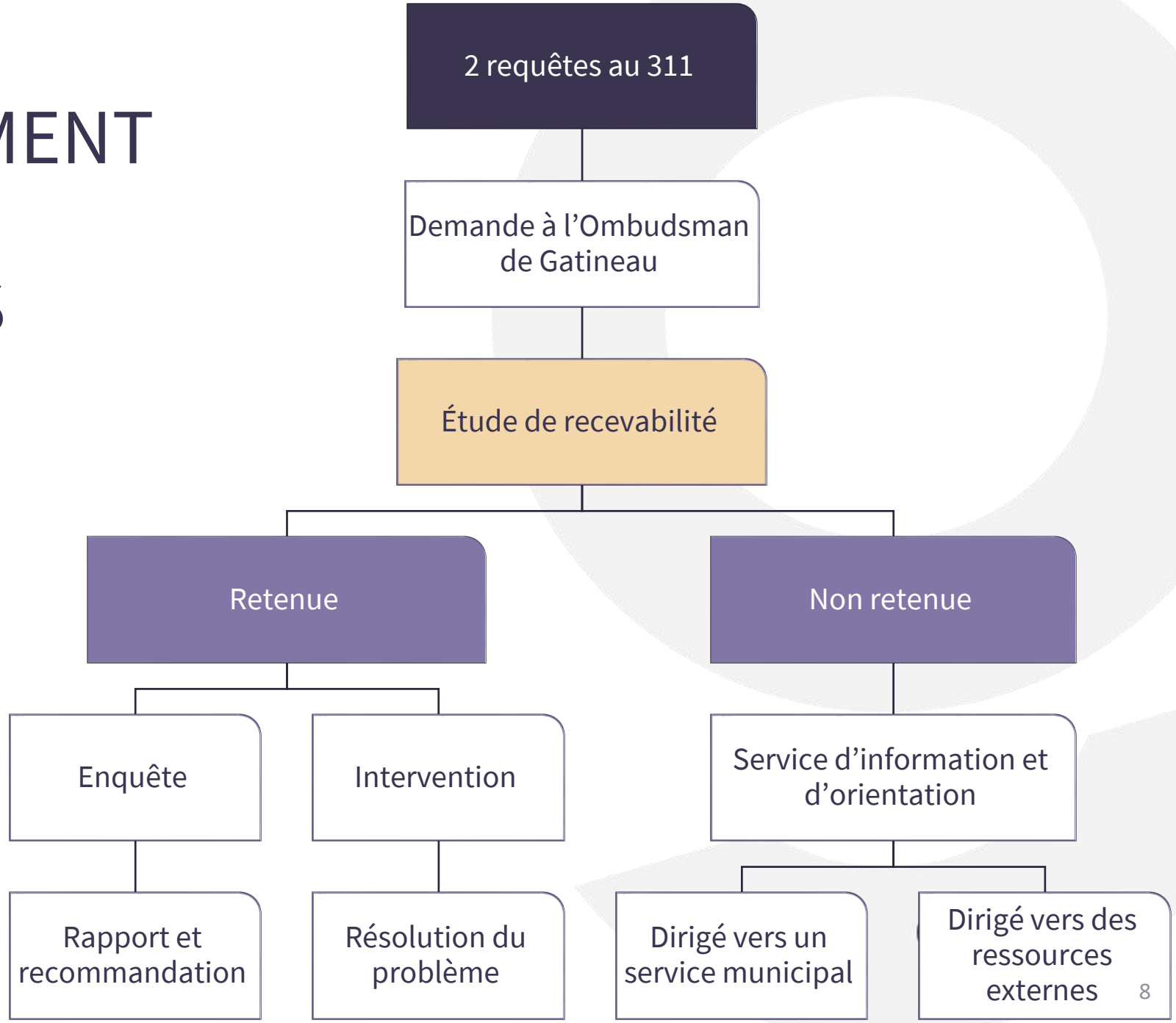
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LE TRAITEMENT DES DEMANDES



INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RAPPORT STATISTIQUE 2021

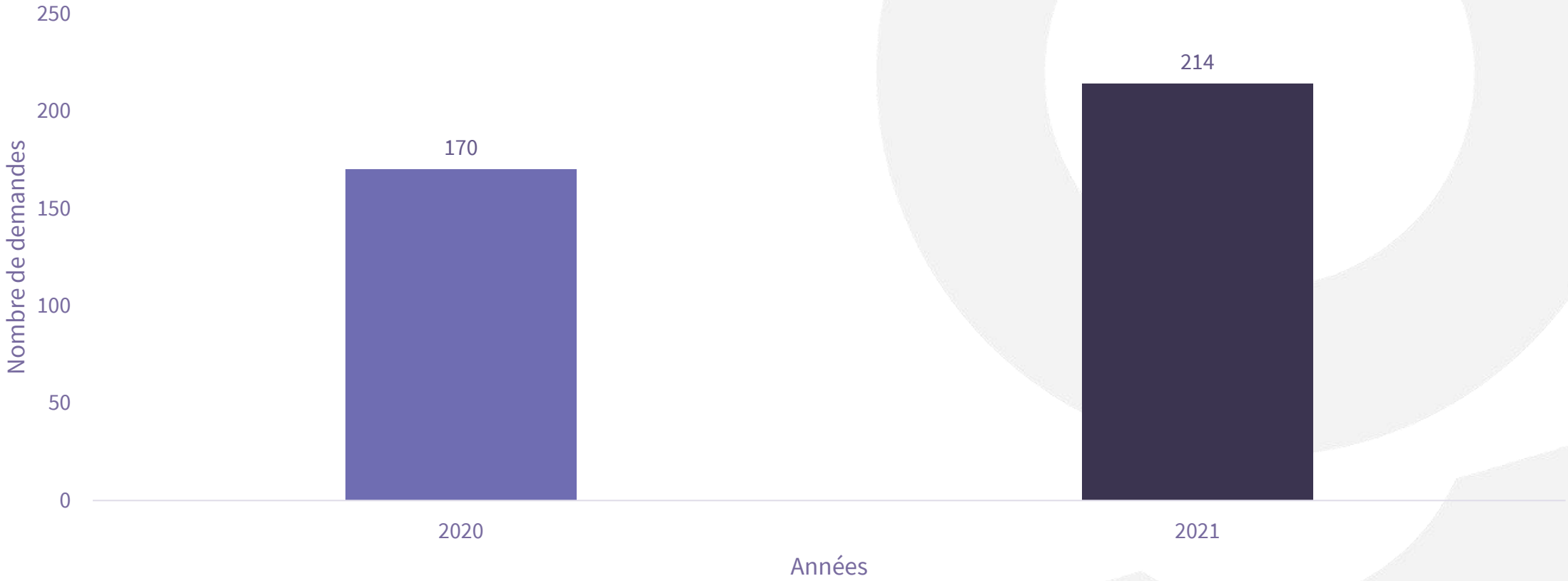
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES 2021 - 2020



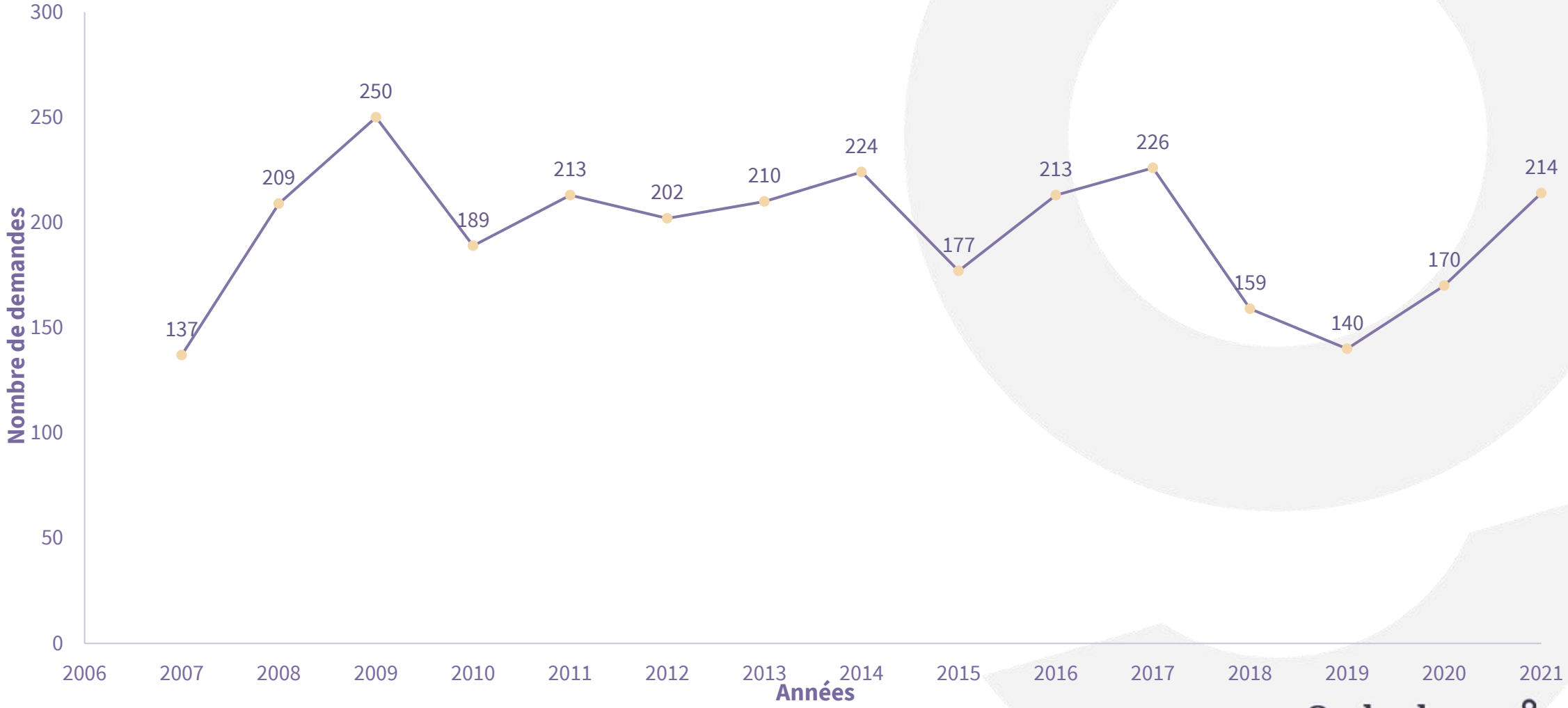
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

ÉVOLUTION DES DEMANDES DE 2007 À 2021



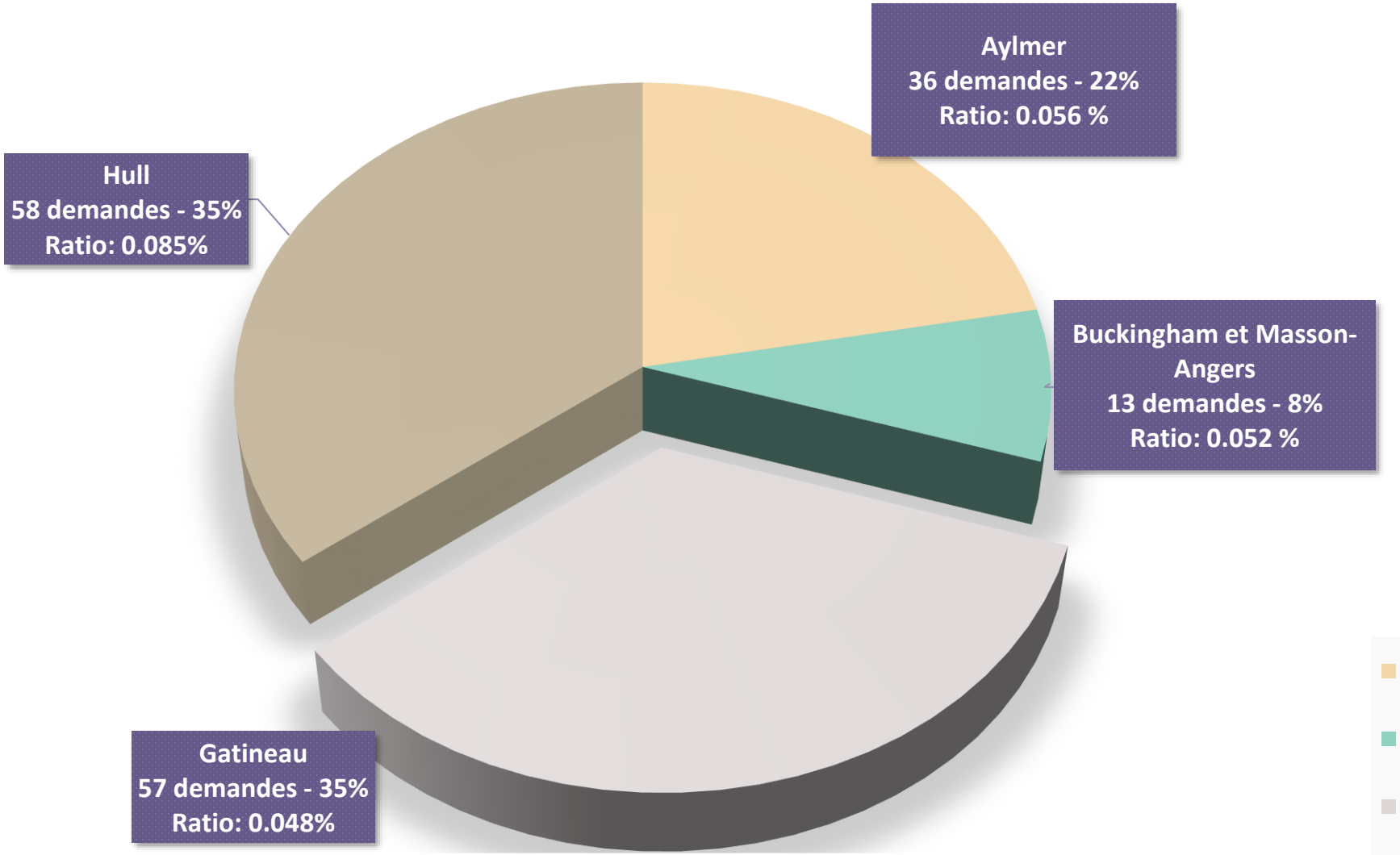
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR SECTEUR



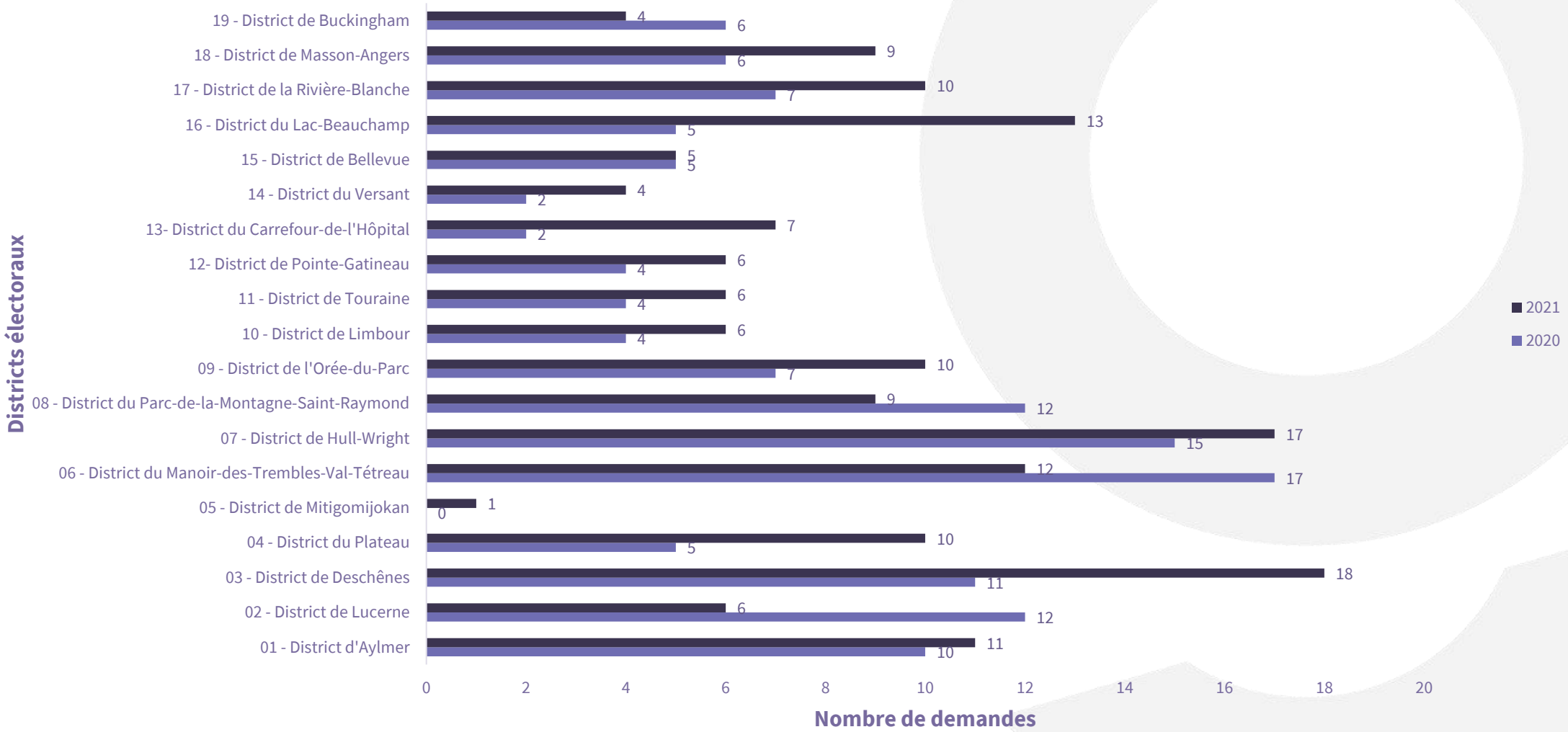
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Répartition des demandes 2021 par district électoral



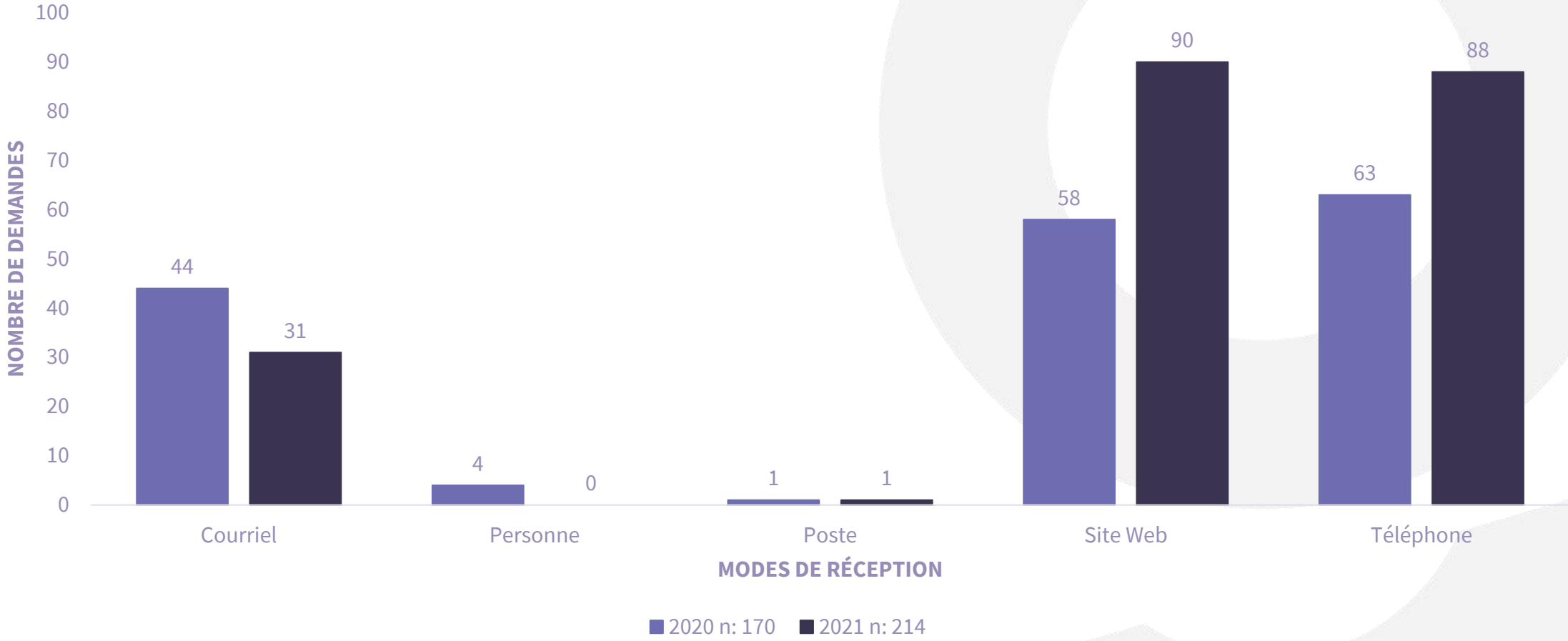
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE MODE DE RÉCEPTION 2021 - 2020



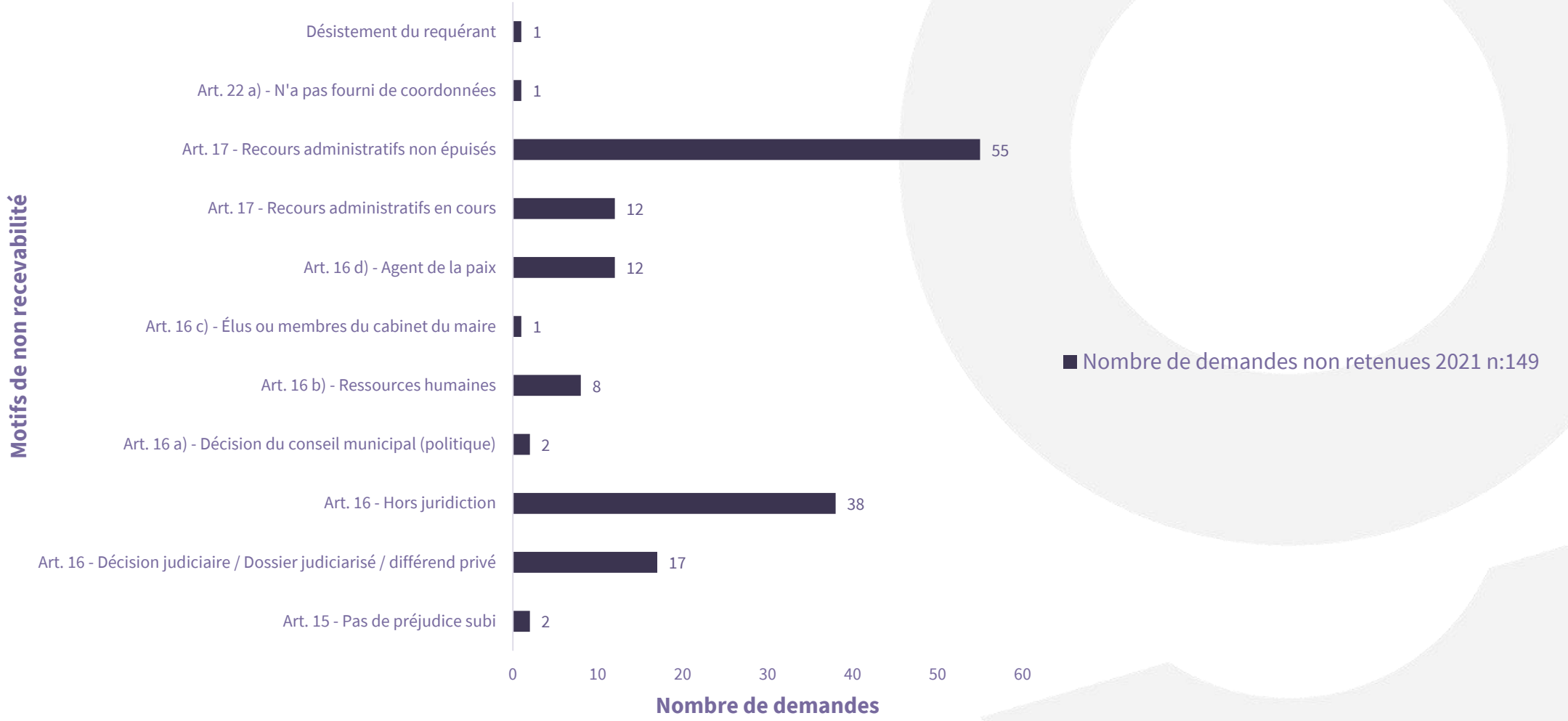
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RÉPARTITION DES DEMANDES NON RETENUES SELON LE MOTIF (CM-2019-100)



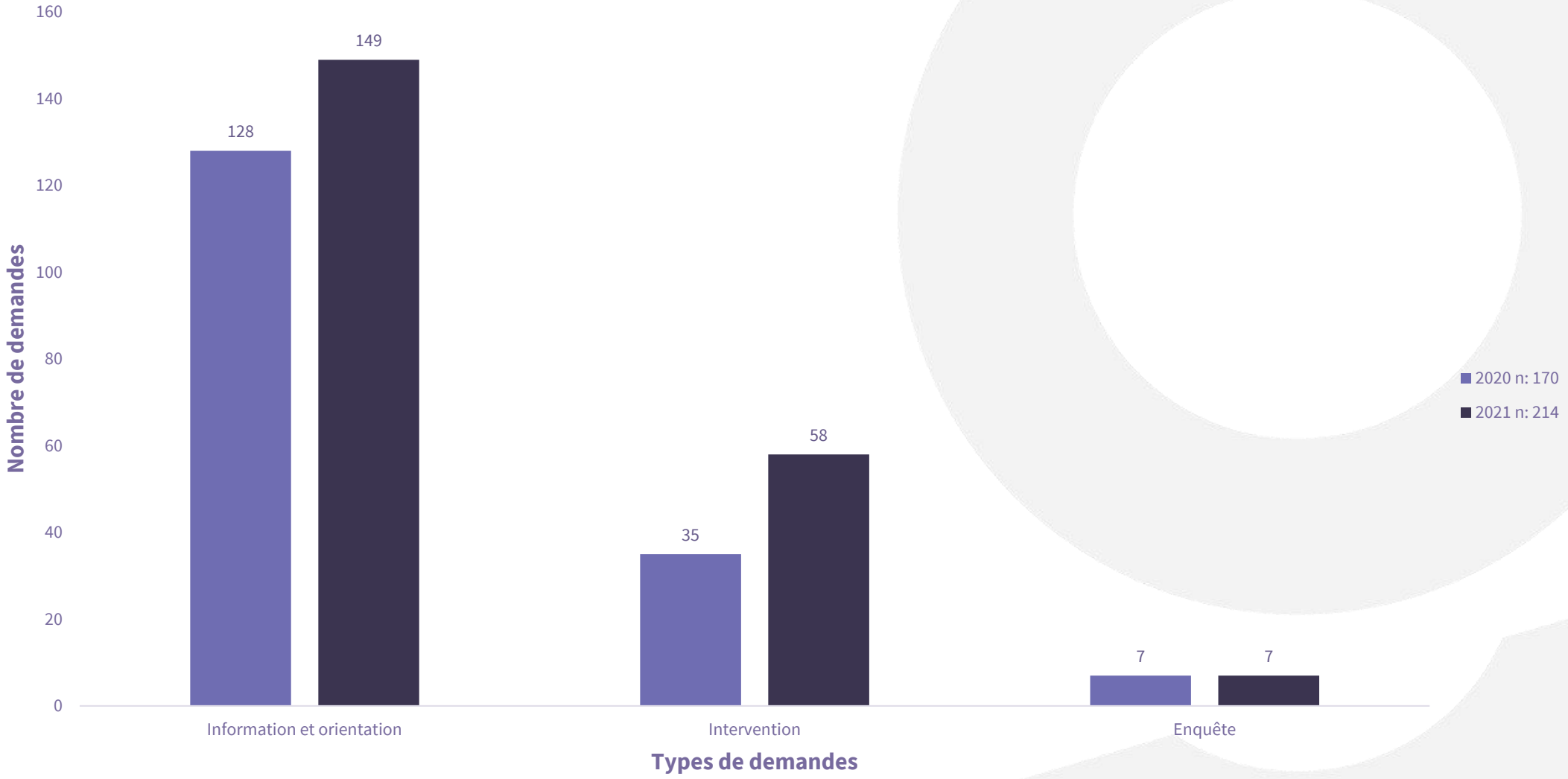
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Répartition des types de demandes reçues 2021 - 2020



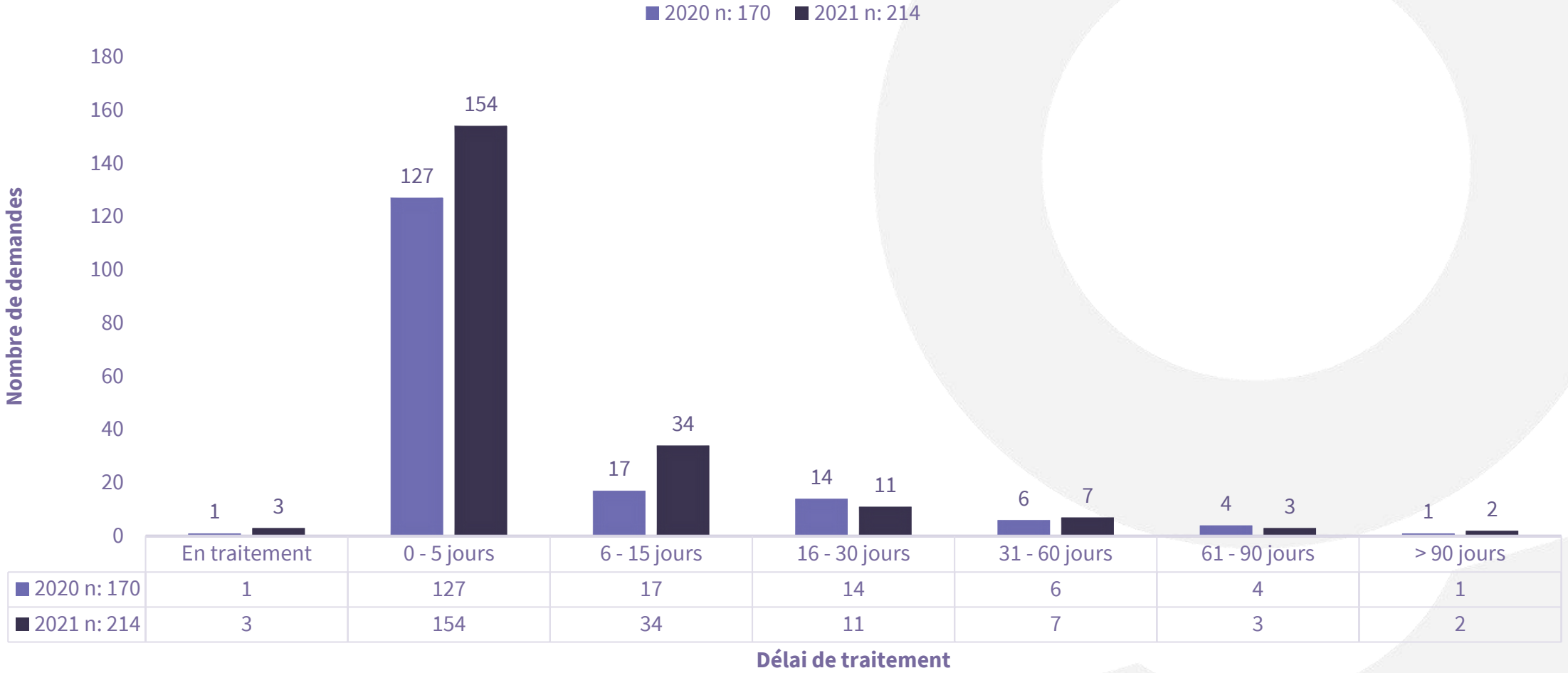
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES 2021 - 2020



	En traitement	0 - 5 jours	6 - 15 jours	16 - 30 jours	31 - 60 jours	61 - 90 jours	> 90 jours
2020 n: 170	1	127	17	14	6	4	1
2021 n: 214	3	154	34	11	7	3	2

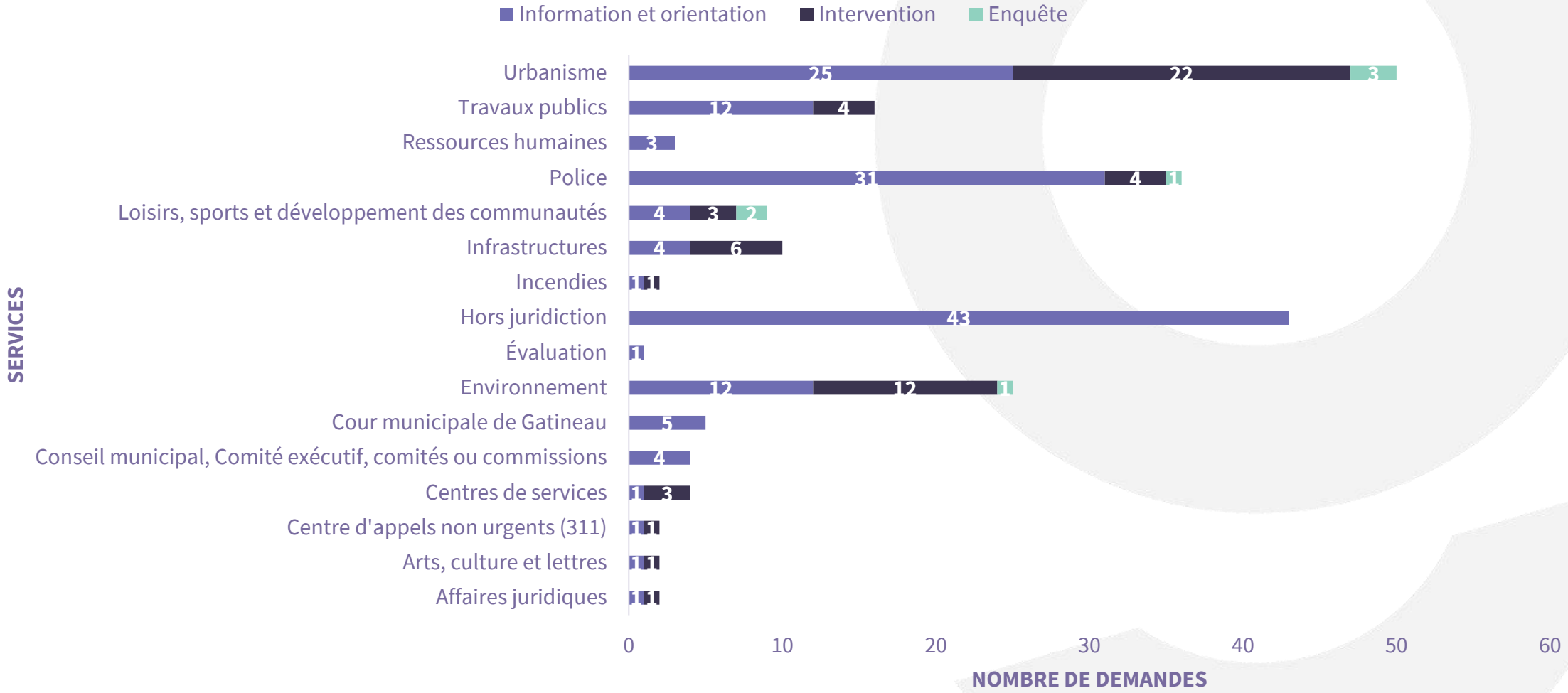
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

RÉPARTITION DES TYPES DE DEMANDES 2021 PAR SERVICE MUNICIPAL



Ombudsman de Gatineau

LES TROIS SERVICES LES PLUS VISÉS

Services municipaux	Nombre de demandes
Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD)	**50**
Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG)	**36**
Service de l'environnement (SENV)	**25**

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Ombudsman de Gatineau

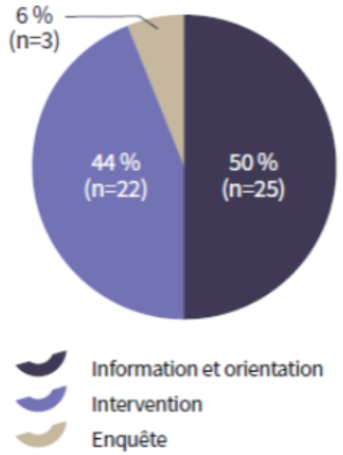
Tableau de bord - SUDD

INDÉPENDANT

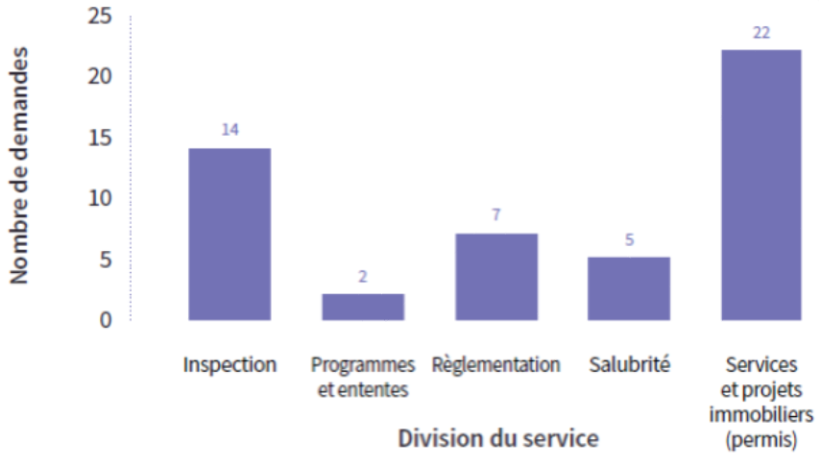
ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

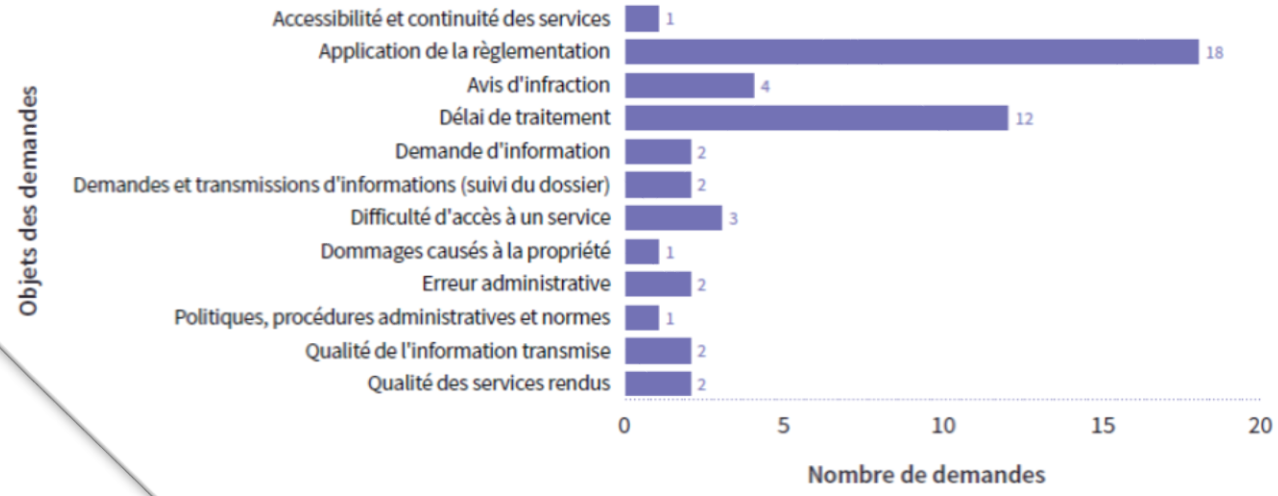
4.2 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.3 Répartition des demandes selon la division



4.4 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte



Ombudsman de Gatineau

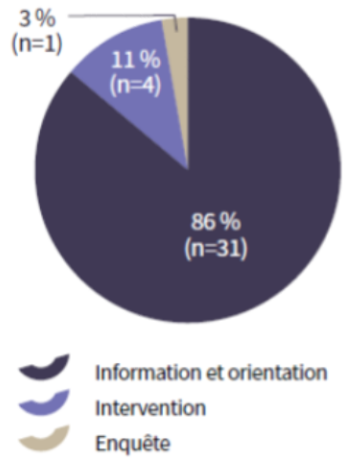
Tableau de bord - SPVG

INDÉPENDANT

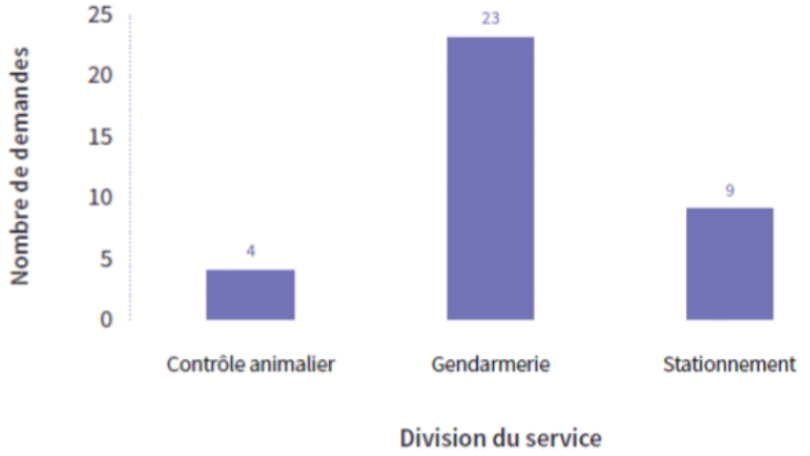
ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

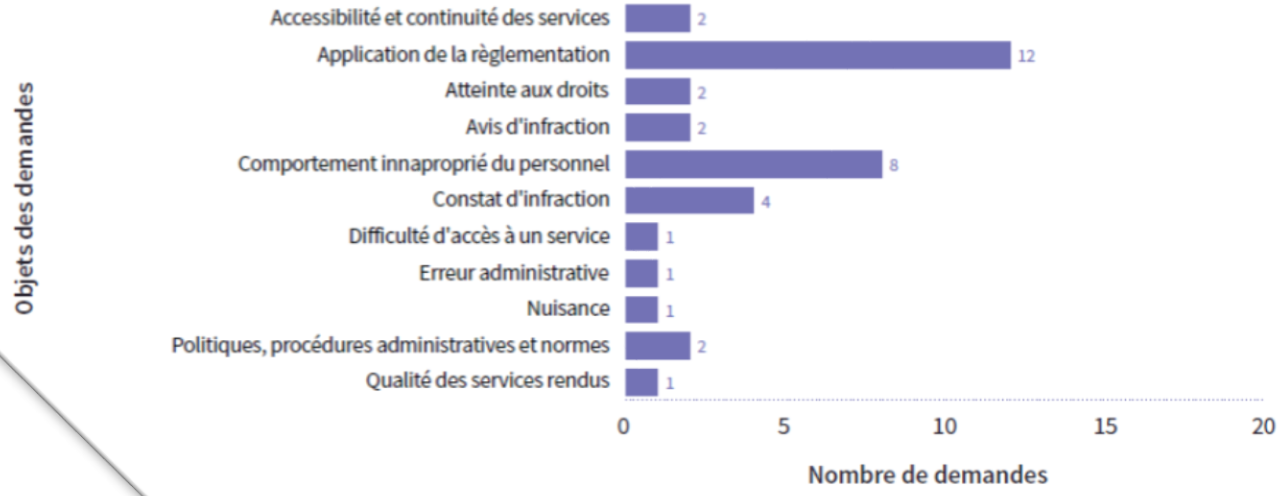
4.5 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.6 Répartition des demandes selon la division



4.7 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte



Ombudsman de Gatineau

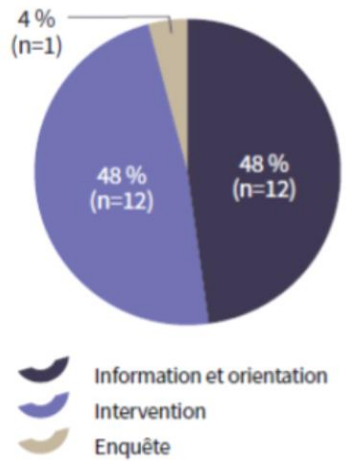
Tableau de bord - SENV

INDÉPENDANT

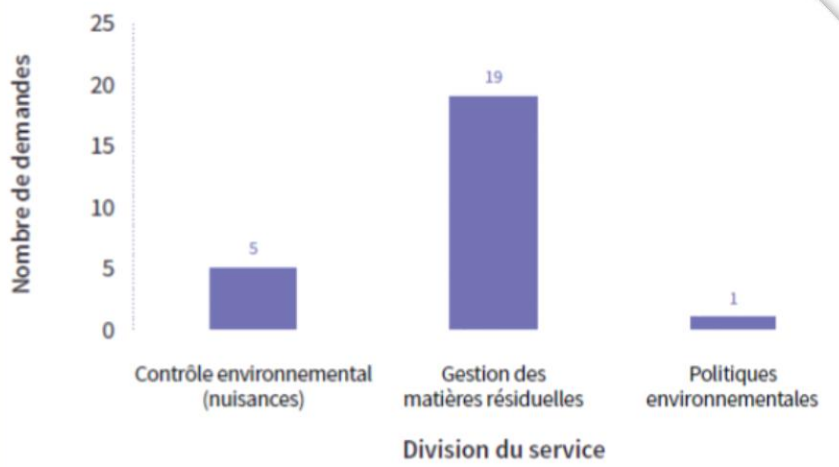
ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

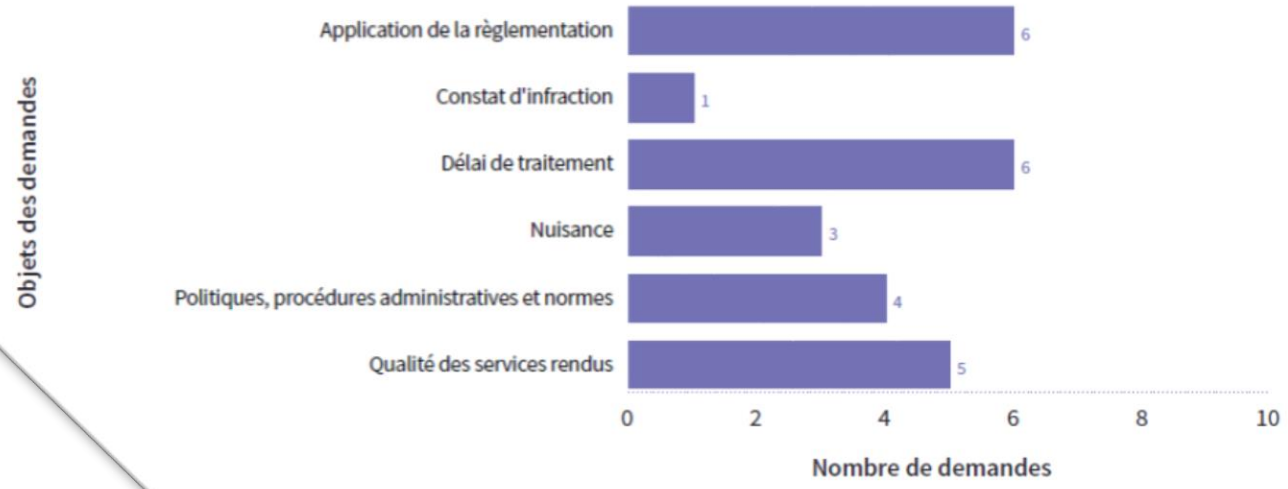
4.8 Répartition des demandes selon le type de dossier



4.9 Répartition des demandes selon la division



4.10 Répartition des demandes selon l'objet de la plainte



Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LES INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LE POUVOIR D'INTERVENTION ET D'ENQUÊTE

Lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire à un préjudice, l'ombudsman :

- Intervient selon ce qui est légal et juste;
- Traite chaque dossier avec impartialité et neutralité;
- Tient compte des principes de l'équité décisionnelle et de la « *raisonnabilité* ».

Ombudsman de Gatineau

LE POUVOIR D'INTERVENTION ET D'ENQUÊTE (suite)

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

L'équité décisionnelle

3 composantes fondamentales

- L'aspect relationnel:
  - Comment le citoyen a-t-il été traité?
- L'aspect procédural:
  - Comment la décision a-t-elle été prise?
- L'aspect de fond:
  - Quels sont les fondements de la décision, la légalité et le caractère raisonnable?

La « *raisonnabilité* »

« 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

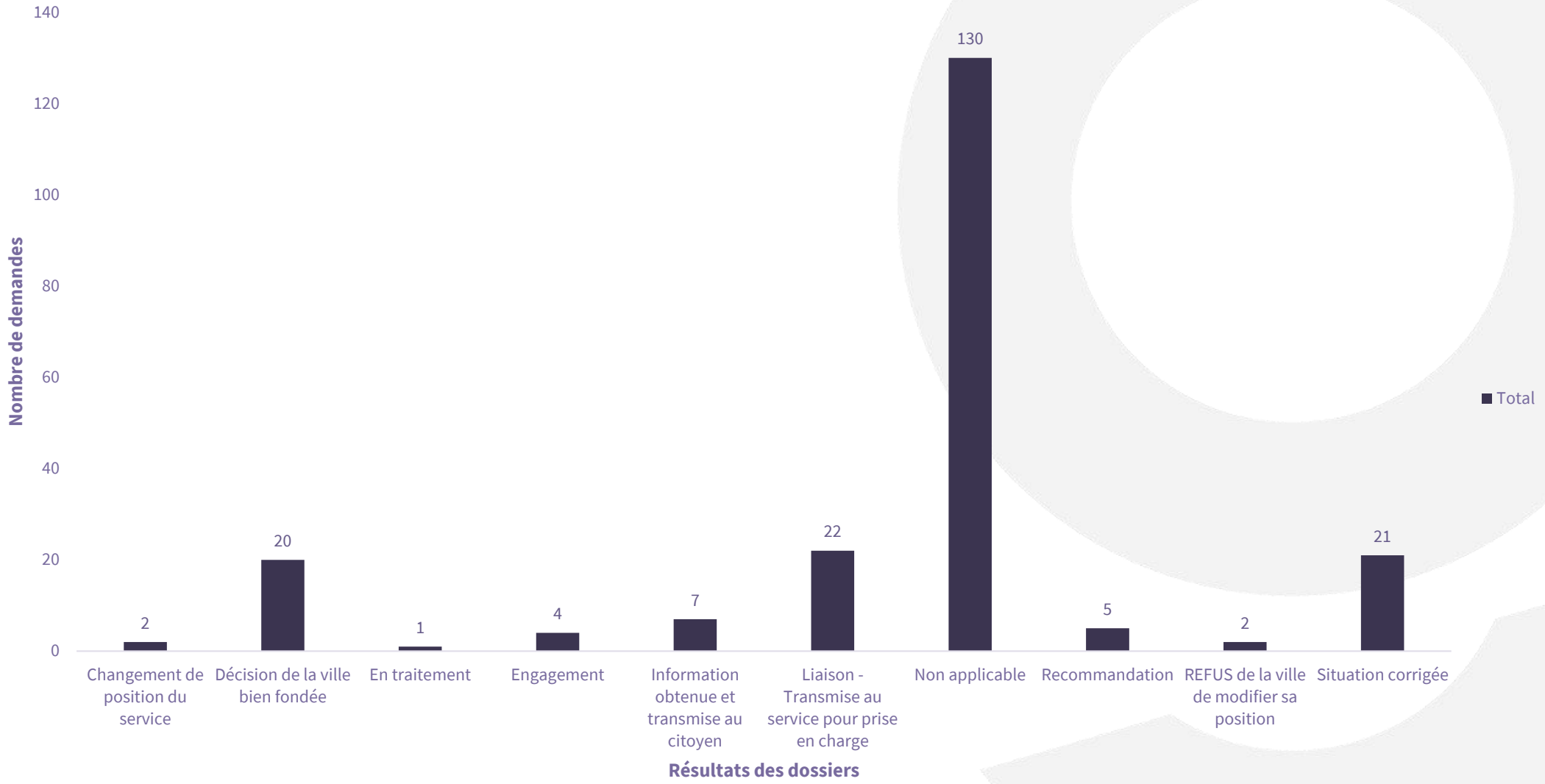
Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Répartition des demandes 2021 selon leur résultat



Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

TROIS EXEMPLES OÙ LA **DÉCISION** DE LA VILLE EST **CONFORME**

Objet de la demande	Résultat de l'intervention
1- Refus du SUDD d'intervenir concernant la salubrité dans un logement	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 et il a été convenu d'assouplir les exigences.
2- La Ville refuse la demande de permis d'un citoyen pour abattre plus de 45 arbres	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. Le citoyen fut informé qu'il pouvait faire une demande ciblant les 10 arbres les plus à risque et que le devis d'un arboriculteur était considéré suffisant comme preuve.
3- Installation de compteurs d'eau	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 252-2007. 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.

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

TROIS EXEMPLES OÙ L'INTERVENTION À PERMIS DE **CORRIGER** UNE **PROBLÉMATIQUE**

Objet de la demande	Résultat de l'intervention
1- Suite à une collecte de matière résiduelles, un bris mécanique du véhicule a causé un déversement d'huile.	L'intervention de l'ombudsman auprès du SENV a permis de rouvrir le dossier et de procéder à une 2e opération de nettoyage à la satisfaction de la citoyenne.
2- Demande de réclamation refusée par la Ville.	L'intervention de l'ombudsman 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- Drainage des eaux	L'intervention de l'ombudsman a permis au Service des TP de reconnaître 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.

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LES ENGAGEMENTS

L’engagement c’est la mise en valeur d’une initiative d’un service, lorsqu’il prend des mesures pour corriger une lacune mise en évidence durant le traitement d’une plainte.

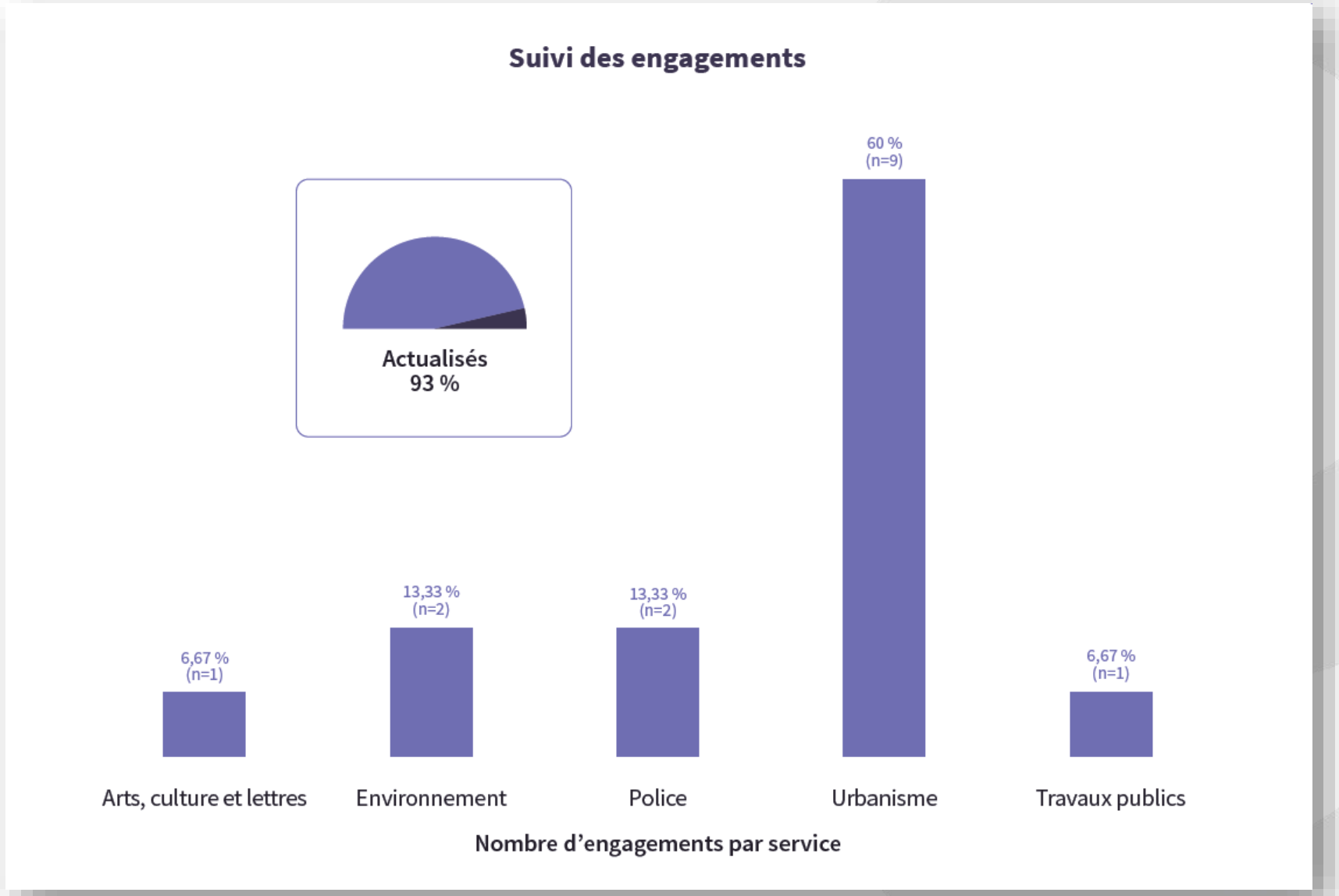
Ombudsman de Gatineau

Tableau de bord : suivi des engagements

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE



Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LES ENGAGEMENTS

Quelques exemples

Services	Engagements
Service de l'urbanisme	Révision des outils de communications relatifs aux dossiers de salubrité et production d'un protocole d'intervention pour ses équipes.
Service de l'environnement	Production d'une procédure concernant le traitement des plaintes en lien avec l'attitude des employés d'un sous-traitant.
Service des arts, de la culture et des lettres	Ajout d'un complément d'information sur la plateforme d'inscription des activités offertes par la Ville.
Service de la police de la Ville de Gatineau	Opération spéciale pour remettre des constats d'infraction dans la forêt Boucher.

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LES RECOMMANDATIONS

Ombudsman de Gatineau

LES RECOMMANDATIONS

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

L'**acceptation** et le **suivi** des recommandations sont **deux critères importants** de la mesure d'efficacité d'un ombudsman. Les recommandations sont émises avec l'objectif de bénéficier à la population et d'améliorer les services municipaux.

L'Ombudsman de Gatineau privilégie une approche **de co-construction** avec les parties concernées.

*« 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

LES RECOMMANDATIONS

Toutes les recommandations sont la résultante d'un dossier d'enquête.

1. Abattage arbre (2020-2785)
2. Bruits incessants (2021-2805)
3. Chien errant Jardins-Lavigne (2021-2832)
4. Chien errant Lac-Beauchamp (2021-2842)
5. Signalement suite à une morsure d'un chien (2021-2983)
6. Processus entourant un PIIA et une demande d'usage conditionnel -WE2 (2021-2870)
7. Subvention en vertu du programme Rénovation Québec (2021-2897)
8. Nuisances causées par les hautes-herbes (2021-2922)

*Les rapports d'enquête et les recommandations sont accessibles sur le site Web de l'OMB

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Ombudsman de Gatineau

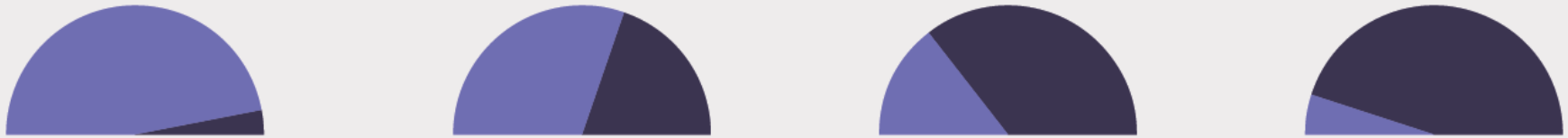
Tableau de bord : suivi des recommandations

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Suivi des recommandations



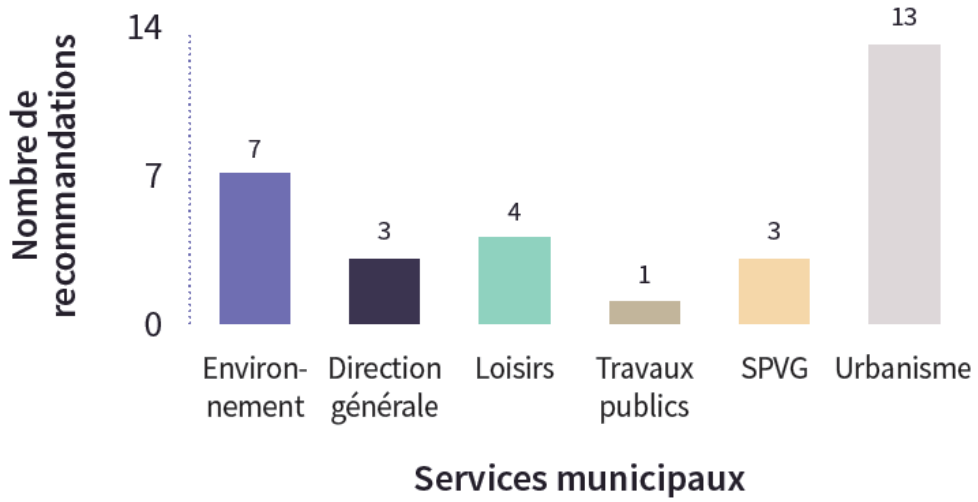
Taux d'acceptation 94%

Actualisées 61 %

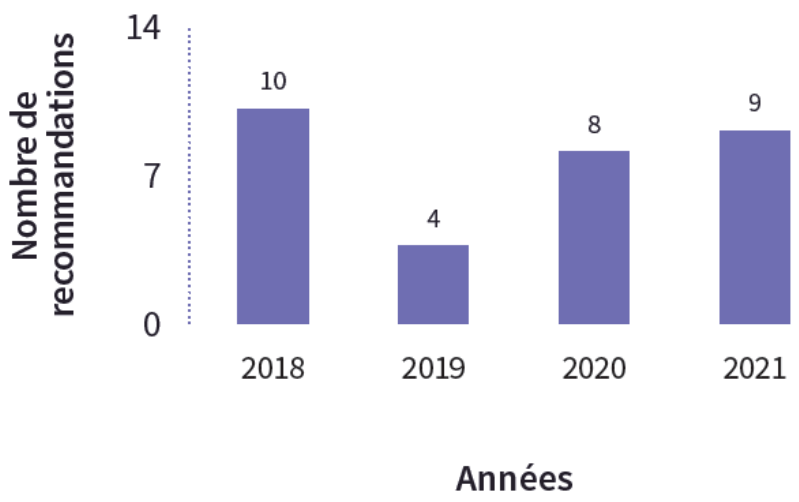
En cours d'actualisation 29 %

Non retenues ou reportées 10 %

Recommandations par service



Historique du nombre de recommandations émises par année



Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

LES RECOMMANDATIONS 2021

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Abattage illégal d'arbre à proximité d'un milieu humide

1) OMB-SUDD-2021-1.0:

- 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.

2) OMB-SUDD-2021-1.1:

- 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.

Statut: accepté et en cours d'actualisation

Ombudsman de Gatineau

Bruits incessants provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

3) OMB-SUDD-2021-2.0:

- Réviser la **réglementation** municipale, afin d'encadrer les nuisances sonores générées par les industries, en tenant compte des normes provinciales et des données probantes.

Statut: accepté et en cours d'actualisation

Ombudsman de Gatineau

Chiens errants: application de la règlementation et nuisances

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

4) OMB-LSDC-2021-1.0:

- Évaluer la possibilité d'inclure un cours d'éducation canine dans la programmation du programme Culture et Loisirs.

5) OMB-LSDC-2021-1.1:

- Former et impliquer les surveillants de parc dans la sensibilisation et la promotion du « code de conduite » destiné aux propriétaires de chiens.

Statut: accepté et actualisé

Ombudsman de Gatineau

Application de la règlementation à la suite d'un signalement d'une morsure de chien

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

6) OMB-SPVG-2021-1.0:

- Rouvrir le dossier pour effectuer l'enquête de dangerosité et réévaluer si une évaluation comportementale par un médecin vétérinaire est requise.

7) OMB-SPVG-2021-1.1:

- Revoir la procédure d'enquête et les exigences minimales à rencontrer pour la tenue et la gestion des dossiers d'enquête de dangerosité

Statut: accepté et actualisé

Ombudsman de Gatineau

Application de la règlementation suite d'un signalement d'une morsure de chien (suite)

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

8) OMB-SPVG-2021-1.2:

- 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.

Statut: accepté et actualisé

Ombudsman de Gatineau

Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

9) OMB-ENV-2021-1.0:

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

Statut: accepté et en cours d'actualisation

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Suivi des recommandations antérieures (2018-2020)

Ombudsman de Gatineau

3 recommandations antérieures actualisées

1. **OMB-SUDD-2020-2.0:**
   a) Validation de **conformité** de l'article 29.89 de l'article du **PIIA**:
      b) Suivi de la DG: La refonte du **règlement** sur le PIIA est en cours et se poursuivra en 2022.
2. **OMB-ENV-2020-1.0:**
   a) Renforcer les pouvoirs des officiers pour gérer les plaintes de nuisances (hautes herbes)
      b) Suivi de la DG: L'avis juridique stipule qu'un constat peut être délivré dès la première inspection, si la situation contrevient au règlement.
3. **OMB-DG-2018-8.0:**
   a) Éthique et Déontologie: Nommer une personne responsable de traiter les plaintes
      b) Suivi de la DG: Modification de l'article 5 du règlement 712-2012 précisant que « 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. »

INDÉPENDANT
ÉQUITABLE
ACCESSIBLE

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

5 recommandations antérieures en cours d'actualisation

1. **OMB-SUDD-2018-2.0:**
   a) Nuisances reliées au projet de développement du Faubourg: Élaboration d'un **règlement** encadrant spécifiquement la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction
2. **OMB-SUDD-2018-3.0:**
   a) Nuisances reliées au projet de développement du Faubourg: Bonification des processus d'affaire entre le SUDD et les promoteurs de projets en incluant:
      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 (par le promoteur) pour les citoyens et le directeur territorial concernés.

Ombudsman de Gatineau

5 recommandations antérieures en cours d'actualisation (suite)

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

3. **OMB-ENV-2020-1.0:**
   a) Nettoyage des rues (nuisances): **Révision du 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.
4. **OMB-ENV-2020-3.0:**
   a) Présence d'encombrants et d'autres matières résiduelles en des endroits inappropriés: Mettre en place des mécanismes de coordination et de concertation interservices
5. **OMB-TP-2018-1.0:**
   a) Les délais de remplacement des lumières brûlées dans les parcs : Identifier les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage

Ombudsman de Gatineau

1 recommandation antérieure reportée

1. **OMB-DG-2018-10.0**
   a) Nuisances occasionnées par le chauffage au bois: élaborer un **règlement** encadrant spécifiquement les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

MOT DE LA FIN

Ombudsman de Gatineau

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

QUESTIONS ET COMMENTAIRES

Ombudsman de Gatineau