



Rapport annuel 2022



*Ouvrir la voie vers
de meilleurs services*



Gatineau, le 25 avril 2023
Conseil municipal de la Ville de Gatineau
Ville de Gatineau
25, rue Laurier
Gatineau (Québec) J8X 4C8

Objet : RAPPORT ANNUEL 2022 : « L'Ombudsman de Gatineau, en avant pour de meilleurs services aux citoyens et citoyennes! »

Madame France Bélisle, mairesse
Monsieur Steven Boivin, président du conseil municipal
Membres du conseil municipal

En conformité avec l'article 9 de la résolution CM-2019-100, je dépose le rapport annuel 2022 qui présente le bilan des résultats et des réalisations pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.

Ce quatrième rapport annuel de l'Ombudsman de Gatineau sera présenté lors du comité plénier du 25 avril 2022.

« L'imputabilité et la transparence, des valeurs incontournables pour l'Ombudsman de Gatineau. »

Recevez, mesdames et messieurs, l'expression de ma haute considération.

L'ombudsman de Gatineau,



Maryline Caron

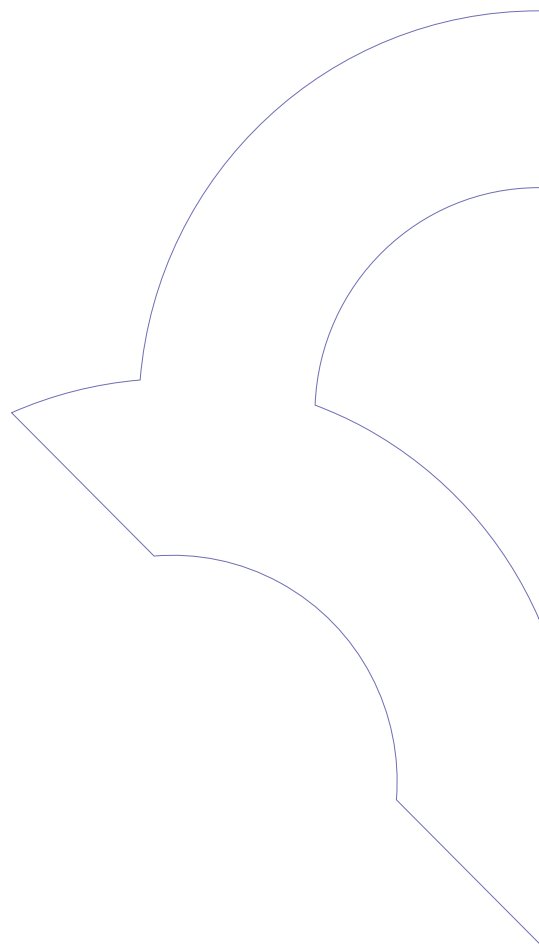


Table des matières

Message de l'ombudsman	02
Remerciements	04
L'Ombudsman de Gatineau	05
La mission	05
La vision	05
Les valeurs	05
Les faits marquants de 2022	06
Rapport d'activités	07
Projets d'amélioration	07
Activités de promotion pour un service accessible	07
Activités professionnelles et formations	08
Le cheminement des demandes	09
LE RAPPORT STATISTIQUE 2022	10
Le portrait des services	16
Les engagements	24
Enquêtes et recommandations	26
Mots de la fin	36
ANNEXES	38

Message de l'ombudsman



L'année 2022 marque la fin du premier mandat d'une durée de trois ans et le début du dernier mandat, comme prévu par résolution du conseil municipal. Sans plus tarder, laissons parler un seul résultat qui illustre bien le chemin parcouru depuis la constitution de la fonction d'ombudsman. Il s'agit du résultat qui reflète l'utilisation des services. En trois ans, il y a eu une augmentation de 53 % des demandes. Ce résultat positif permet de statuer que les actions mises de l'avant dans la planification stratégique 2019-2022 ont eu un impact positif, notamment sur l'accessibilité des services. C'est donc avec fierté que je présente ce quatrième rapport annuel sous le thème : **« L'Ombudsman de Gatineau, en avant pour de meilleurs services aux citoyens et aux citoyennes! »**

Comme ombudsman, j'ai une pensée omniprésente qui gravite autour de projets ayant comme objectif d'améliorer continuellement les processus afin d'offrir de meilleurs services et de faire avancer la fonction d'ombudsman. Ce leitmotiv se traduit simplement par « Innovons pour améliorer ».

L'amélioration des services, n'est-ce pas l'objectif ultime des interventions et des recommandations adressées à l'administration municipale? L'Ombudsman de Gatineau adhère entièrement à la « règle d'or » qui veut que l'on applique à soi-même les règles que l'on veut appliquer aux autres. C'est la raison pour laquelle je mise sur une gestion axée sur l'amélioration continue et sur les principes de l'organisation apprenante.

Pour se rendre plus accessible et offrir de meilleurs services, il est essentiel de prendre en considération l'opinion des autres pour s'évaluer et identifier des améliorations qui rejoignent les préoccupations citoyennes. *Écouter c'est comprendre et évaluer c'est savoir : deux critères pour une valeur ajoutée!*

Trois projets novateurs ont été mis de l'avant cette année, à savoir l'évaluation formative sur le fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau, une consultation citoyenne sur la planification opérationnelle 2023-2025 et la production d'une vidéo promotionnelle.

« Il y en a qui pensent que créativité et innovation sont synonymes. Ce n'est pas le cas. La créativité signifie trouver une nouvelle idée. L'innovation consiste à prendre cette idée novatrice, à résoudre les problèmes de la clientèle et à créer de la valeur. »

Adam Gutman, vice-président adjoint, Innovation
Banque de Développement du Canada

Évoluer c'est aussi s'adapter aux enjeux de la société. Et un des enjeux communs aux ombudsmans demeure de se faire connaître et d'être visible dans la communauté pour que les personnes ayant besoin de nos services puissent y avoir accès facilement. Cette année, outre le recours aux médias traditionnels et la création d'une infolettre, l'Ombudsman de Gatineau s'aventure progressivement sur les réseaux sociaux en créant sa propre page Facebook.

D'autre part, d'un point de vue qualitatif, les témoignages reçus au cours des trois dernières années nous indiquent que rien ne peut remplacer une conversation de personne à personne. Les citoyens et les citoyennes expriment leur reconnaissance lorsque l'on répond à leur appel téléphonique. Ils mentionnent fréquemment être découragés par le syndrome de la porte tournante et par l'incapacité de parler à une personne responsable de leur dossier. L'informatisation des services et les communications par courriel sont des outils indispensables et efficaces, mais ils ne peuvent pas remplacer une approche personnalisée pour régler des situations particulières. Renforcer la communication directe avec les citoyens et les citoyennes est nécessaire pour respecter l'équité relationnelle² et offrir un service de qualité.

C'est indéniable, notre approche bienveillante et nos interventions font la différence dans la vie des gens!

Maryline Caron
Ombudsman

Remerciements

Nous adressons nos remerciements à M. Simon Rousseau, directeur général, et M. Christian Tanguay, directeur général adjoint, pour la reconnaissance accordée à l'Ombudsman de Gatineau ainsi qu'au suivi des recommandations.

Nos sincères remerciements aux directions et à leurs équipes pour leur ouverture et la collaboration offerte lors du traitement des plaintes : c'est la démonstration d'un intérêt commun envers l'amélioration des services à la population.

Un grand merci aux citoyens et aux citoyennes pour la confiance accordée, un merci spécial à ceux et celles qui ont accepté de participer à l'évaluation de l'Ombudsman de Gatineau et à la consultation citoyenne.

Pour terminer, nous tenons à remercier spécifiquement les citoyennes et citoyens qui ont contribué à ce rapport annuel en soumettant de magnifiques photos de leur ville.

Maryline Caron, Ombudsman
Jean-Mathieu Larabie, Adjoint administratif

L'Ombudsman de Gatineau

L'Ombudsman de Gatineau (OG) est une institution indépendante de l'Administration municipale dirigée par M^{me} Maryline Caron. La résolution [CM-2019-100](#) encadre les pouvoirs et les responsabilités de l'ombudsman. Ce deuxième et dernier mandat a été renouvelé le 29 août 2022 pour une période de trois ans lors de l'adoption de la résolution CM-2022-368.

Dans l'exercice de ses fonctions, M^{me} Caron est assistée par M. Jean-Mathieu Larabie, adjoint administratif. Ce poste permanent est essentiel pour assurer une continuité.



Maryline Caron
Ombudsman

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 :

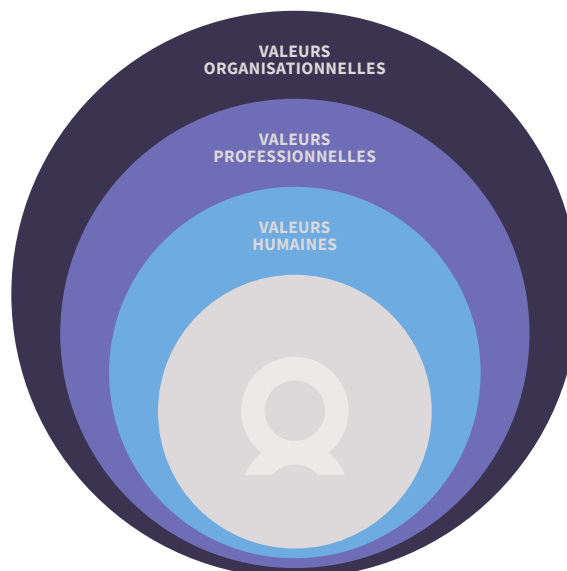
- Faire connaître les services afin d'améliorer l'accès et la satisfaction de la population gatinoise;
- Créer une expérience positive de règlement des différends pour toutes les personnes impliquées.



Jean-Mathieu Larabie
Adjoint administratif

LES VALEURS

- **Les valeurs organisationnelles**
 - Accessibilité/efficacité/imputabilité
- **Les valeurs professionnelles**
 - Justice/équité | impartialité/neutralité | indépendance | confidentialité
- **Les valeurs humaines**
 - Intégrité/respect/bienveillance



Les faits marquants de 2022

▲ +5%

L'augmentation des demandes se poursuit

224 demandes ont été traitées comparativement à **214** (+5 %) en 2021 et à 170 (+32 %) en 2020.

3

3 principaux motifs de plaintes

- 1) Application de la réglementation: **41** demandes;
- 2) Délai de traitement: **32** demandes;
- 3) Politiques et procédures: **19** demandes.

◆ 30 jours et moins

Des délais de réponses satisfaisants

92 % des demandes sont traitées en **30** jours et moins
67 % des demandes sont traitées en **5** jours et moins

▲ +21%

Une évolution positive du type de demande

224 demandes :
70 dossiers d'intervention comparativement à **58** en **2021** (+21%).
147 citoyennes et citoyens ont reçu un service d'information et d'orientation.

Les 4 services les plus sollicités

Le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) : **52** demandes
Le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG) : **30** demandes
Le Service des travaux publics (STP) : **30** demandes
Le Service de l'environnement (SENV) : **26** demandes

10

recommandations

7

enquêtes

9

recommandations actualisées en 2022

Rapport d'activités

Même si la priorité est accordée au traitement des demandes, des énergies ont été déployées pour réaliser des projets d'amélioration et des activités visant la promotion et l'accessibilité.

Projets d'amélioration

Ces trois projets novateurs illustrent l'importance accordée à la voix des citoyens.

1. L'évaluation du fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau – Réalisée par Circum.
2. Une consultation citoyenne portant sur les actions à prioriser dans la planification opérationnelle 2023-2025 animée par BIP Recherche.
3. La création d'une vidéo promotionnelle par Pixel qui explique le rôle de l'Ombudsman et les critères d'accès.

Activités de promotion pour un service accessible

1. Une présence dans la communauté

Dans les médias traditionnels, on remarque qu'à la suite de la couverture médiatique des rapports annuels, il y a une augmentation des demandes de services. Il est donc important d'inclure les médias traditionnels dans la stratégie de communication. Les placements publicitaires dans le bulletin d'Aylmer et notre participation à deux foires ont permis d'informer la population de notre existence et d'aller à la rencontre des citoyens et des citoyennes.

De plus, l'Ombudsman de Gatineau a entrepris des rencontres d'échanges avec deux organismes de la communauté ayant une mission similaire et complémentaire : le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais (CAAP-Outaouais) et le Centre de justice de proximité de l'Outaouais (CJPO).

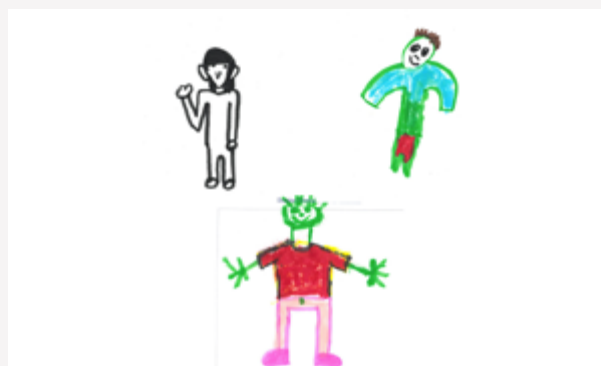


Figure 1 – Les enfants ont été invités à dessiner leur propre interprétation de ce qu'est un ombudsman.

2. Une visibilité sur le Web

L'Ombudsman de Gatineau a mis en place plusieurs stratégies pour améliorer sa visibilité sur le Web. Parmi ces stratégies, la création d'une [page Facebook](#) a été considérée comme essentielle, étant donné l'influence incontournable des réseaux sociaux sur la communication moderne. Cette page permet à un public plus large d'être informé des activités et des projets de l'Ombudsman, améliorant ainsi sa portée et son impact auprès de la population.

De plus, la mise à jour de nos données sur Google a permis d'optimiser notre positionnement dans les résultats de recherche, et les placements publicitaires ont permis d'augmenter le nombre de nouveaux visiteurs de 50 % sur notre site Web.

Pour terminer, la conception de l'[infolettre](#) « Bon à savoir » informe plus de 1 100 abonnés du dépôt d'un rapport d'enquête et des activités du bureau.

Activités professionnelles et formations

TABLEAU DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET FORMATIONS 2022

Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP)

Comprendre les styles générationnels pour mieux résoudre les plaintes

Gestion du plaignant récurrent et phénomène de quérulence

Négociation raisonnée

Dîner-causerie

Association du Barreau canadien (ABC)

Revue annuelle de la jurisprudence en droit municipal

Co-développement des ombudsmans municipaux

Participation à huit réunions du groupe de co-développement incluant une rencontre avec le Protecteur du citoyen;

Participation à l'activité du 10e anniversaire du bureau de Sherbrooke

Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ)

Gestion des réseaux sociaux

Rédiger efficacement un règlement municipal

Forum canadien des ombudsmans (FCO)

Pauses café virtuelles

Congrès du FCO et de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (AOUCC)

Le cheminement des demandes

Suivant l'étude de recevabilité, le cheminement diffère selon le type de dossier.

Schéma du processus de recevabilité des demandes



LE RAPPORT STATISTIQUE 2022



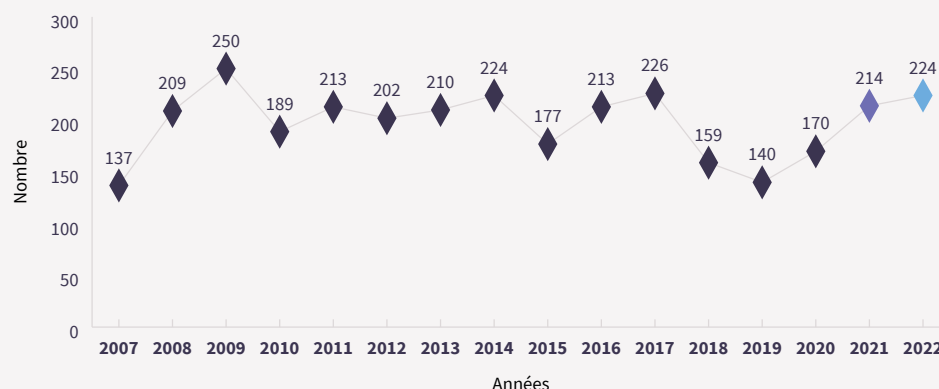
1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES

Évolution du nombre de demandes de 2007 à aujourd'hui

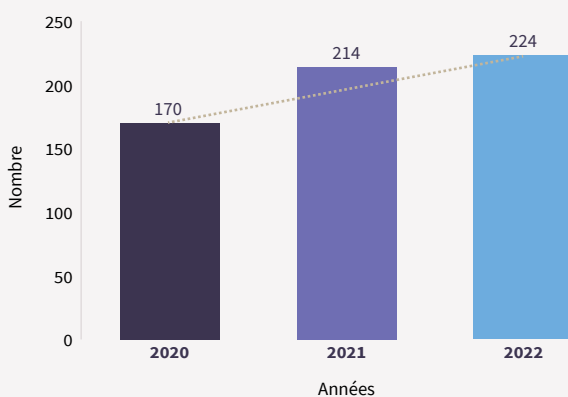
Depuis la constitution de la fonction d'ombudsman en 2019, le nombre de demandes est en évolution constante. La moyenne pour les 16 dernières années est de 197 demandes. Avec 224 demandes et une augmentation de 5 % par rapport à l'an dernier, on constate une tendance vers une stabilisation. Les augmentations en pourcentage pour les trois dernières années sont les suivantes :

- 2022 par rapport à 2021 : 5 %;
- 2021 par rapport à 2020 : 26 %;
- 2020 par rapport à 2019 : 21 %;
- Augmentation totale au cours des trois dernières années : 52 %.

Évolution des demandes de 2007 à 2022



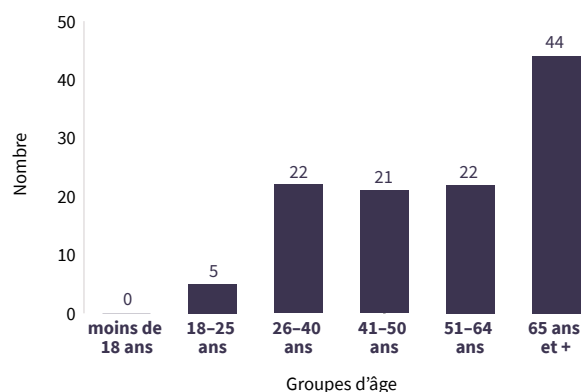
Nombre total des demandes 2020 à 2022



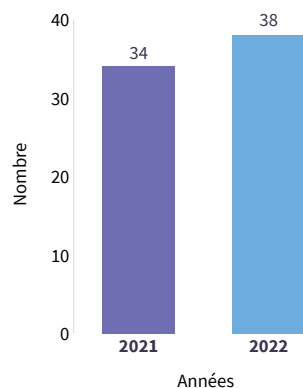
2. PORTRAIT DÉMOGRAPHIQUE

Les trois graphiques suivants dressent le portrait de la population. Le groupe d'âge des 65 ans et plus se démarque en totalisant 44 demandes, tandis que les trois groupes d'âge situés entre 26 et 64 ans font en moyenne 21,6 demandes. Et, 17 % des demandes proviennent de personnes anglophones.

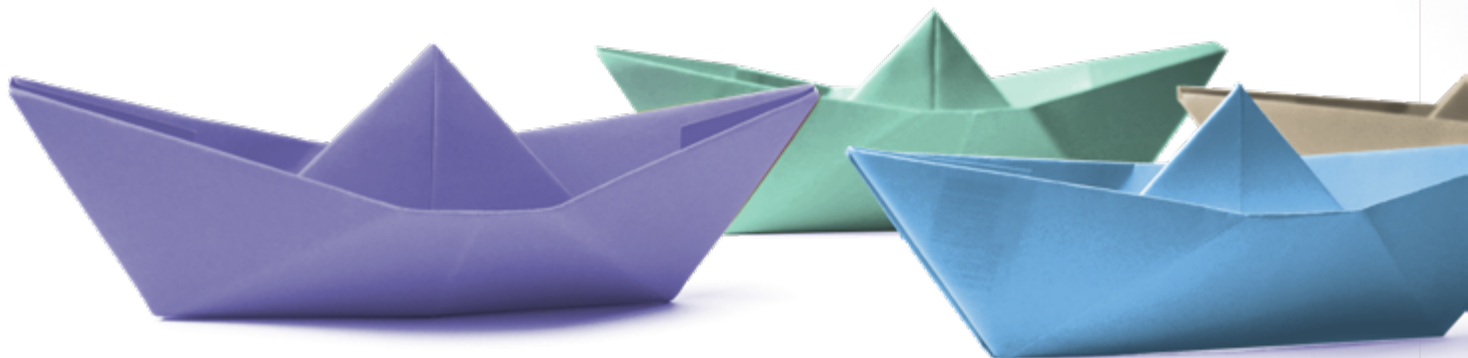
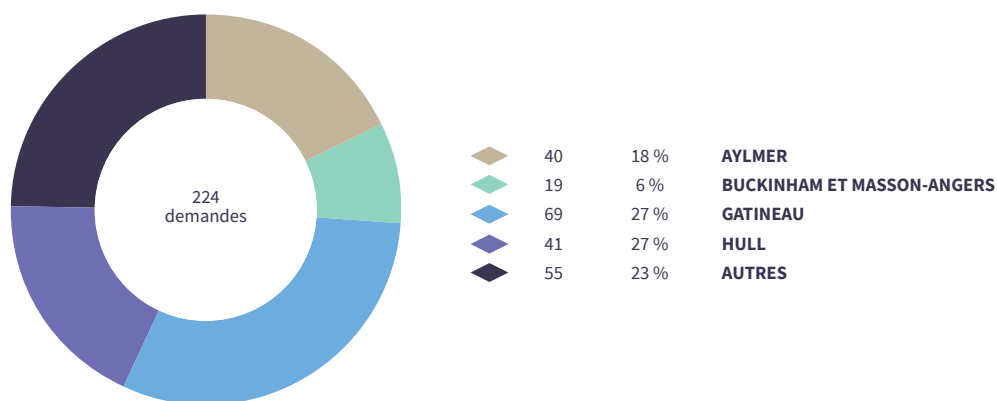
Répartition des demandes par groupe d'âge



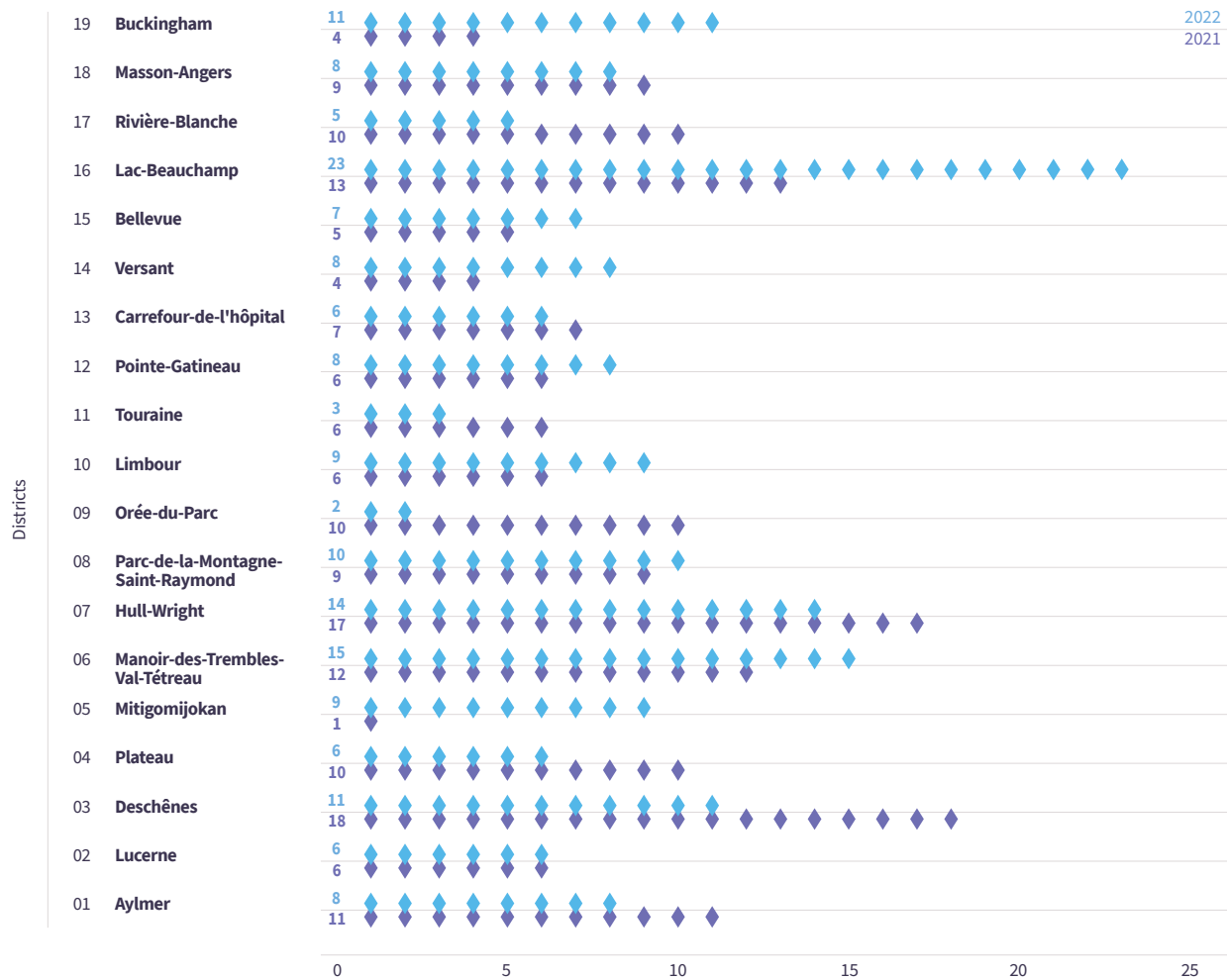
Nombre de dossiers anglophones



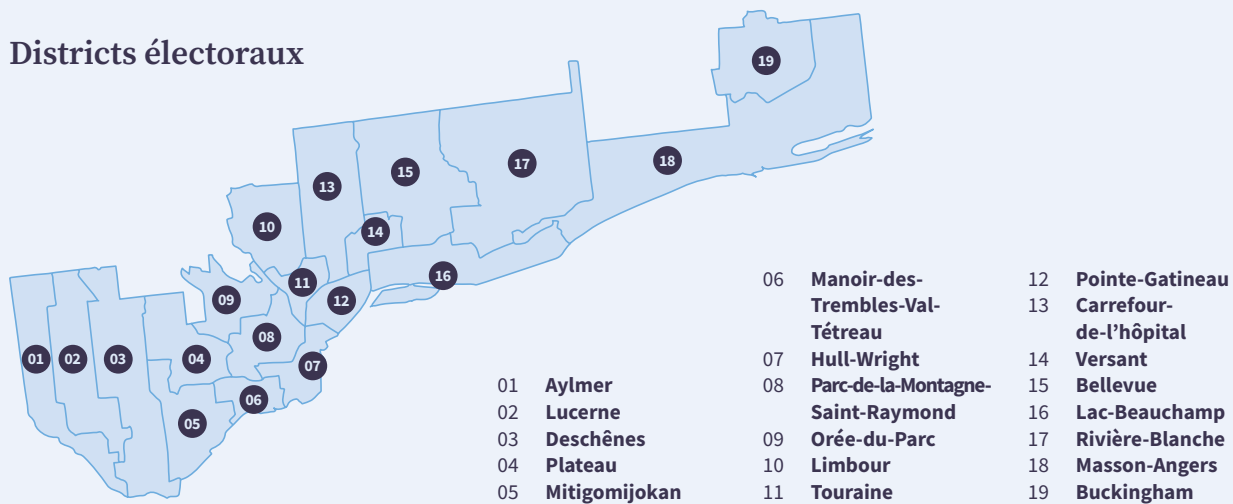
Demandes par secteur



Répartition des demandes selon le district



Districts électoraux



3. RÉPARTITION PAR MODE DE RÉCEPTION, TYPE DE DEMANDE ET DÉLAI DE TRAITEMENT

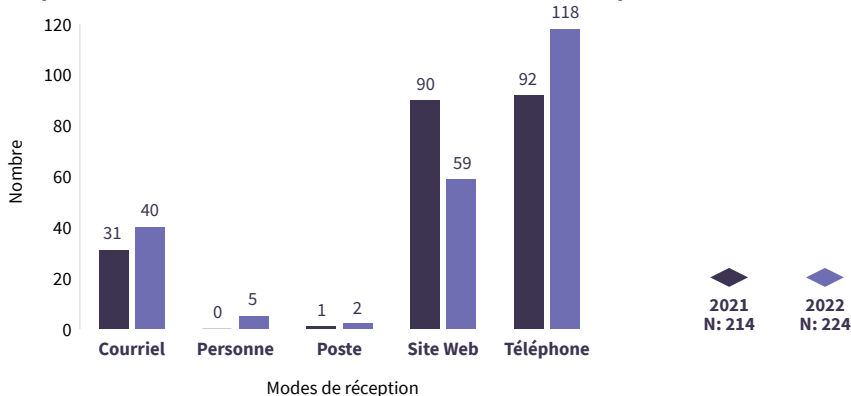
Modes de réception des demandes

On constate une augmentation de 28 % des demandes téléphoniques et une baisse de 34 % de l'utilisation du formulaire de plainte comparativement à l'année précédente. Selon plusieurs commentaires reçus, il est probable que la fatigue pandémique et la fracture numérique² puissent avoir eu un impact sur les préférences dans les modes de communications.

« Nous tenons à vous remercier de nous avoir accueillis à vos bureaux. Nous avons beaucoup apprécié le temps que vous nous avez accordé et d'avoir écouté nos propos. »

🗣️ **rétroaction citoyenne**

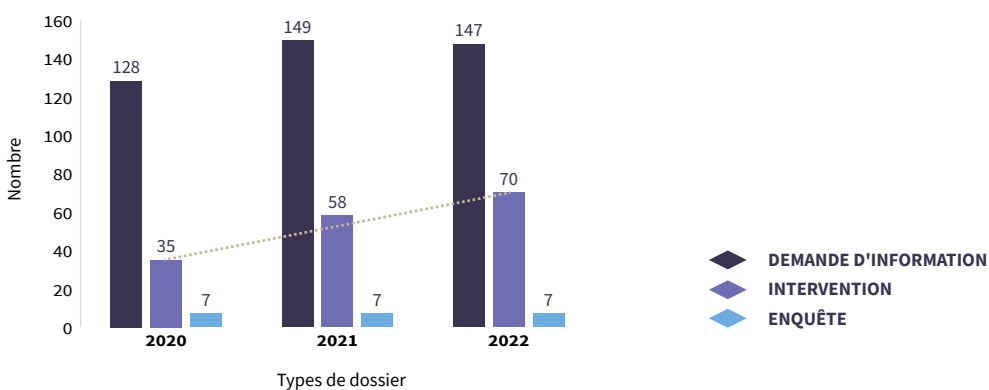
Répartition des demandes selon le mode de réception



Types de demande

La donnée importante à retenir dans ce graphique, c'est l'augmentation du nombre de demandes d'intervention. En trois ans, le nombre de dossiers d'intervention a doublé. C'est une indication que les stratégies de communication déployées concernant les critères de recevabilité ont atteint leurs objectifs.

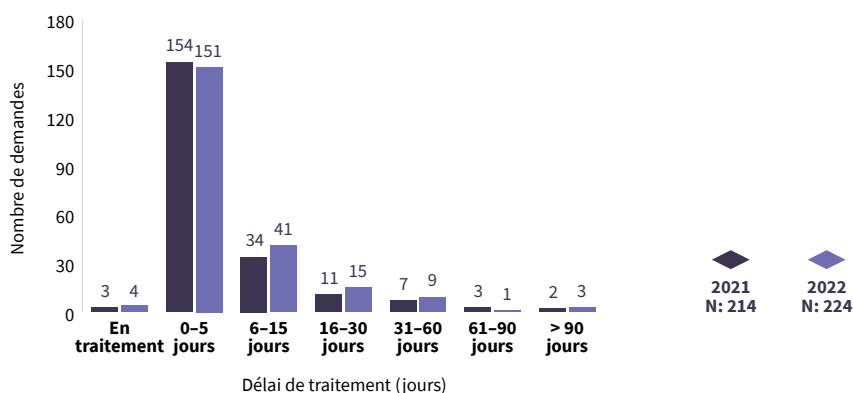
Répartition selon les types de demandes



Les délais de traitement

Rappelons que le type de dossier, la complexité et la disponibilité des parties concernées ont normalement une influence sur le délai de traitement.

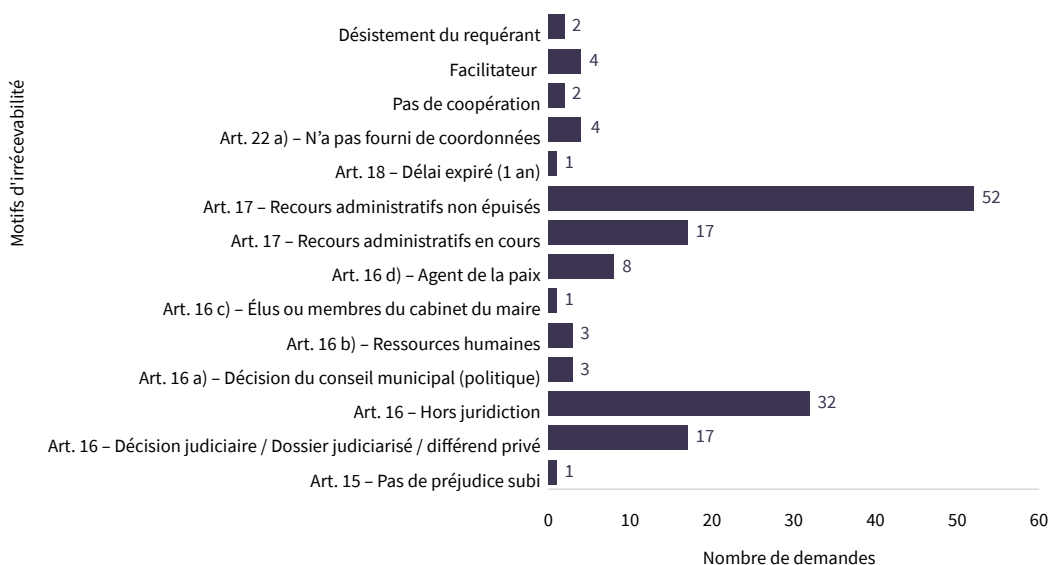
Délai de traitement des demandes



Répartition des demandes d'intervention selon les critères d'irrecevabilités

Sur un total de 147 demandes d'informations et d'orientation, les recours administratifs non épuisés (n=52) et les demandes hors juridiction (n=32) demeurent les motifs les plus fréquents pour refuser une demande. Il importe de mentionner que ces citoyennes et citoyens reçoivent un service d'information et d'orientation. Dans certains cas, un service de liaison peut être offert.

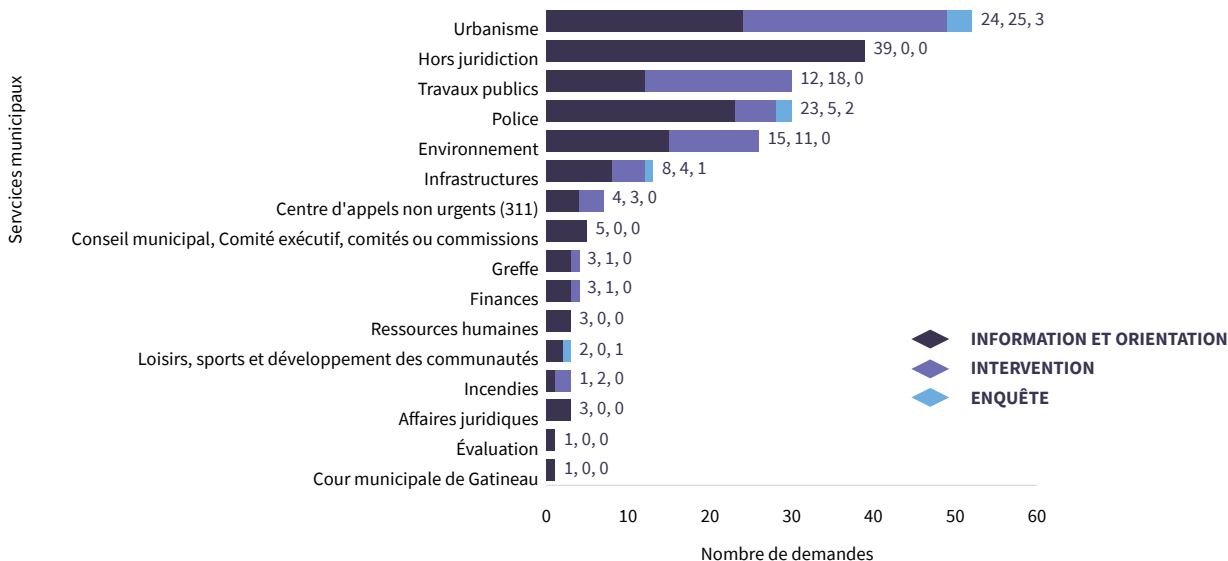
Motifs d'irrecevabilités des demandes d'information et d'orientation n:147



La répartition des demandes par service municipal

Les services municipaux pour lesquels on note un plus grand nombre de demandes sont ceux qui ont des impacts plus directs sur le quotidien et les projets de l'ensemble de la population.

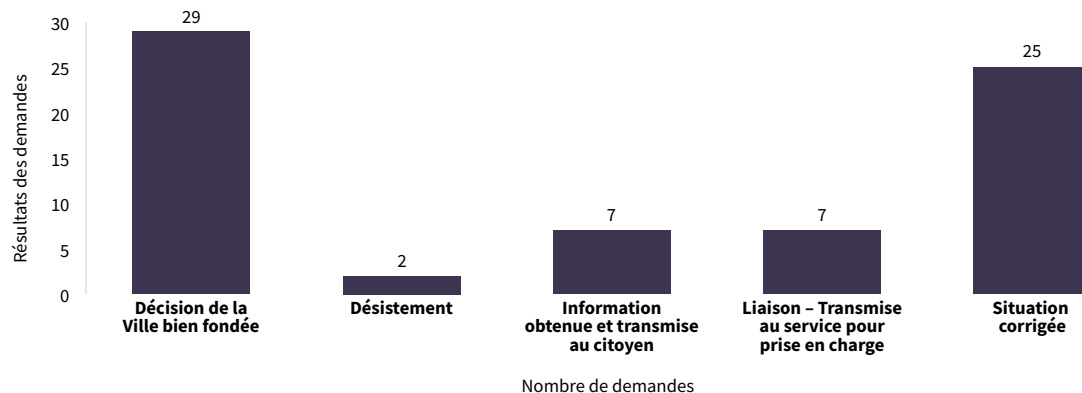
Répartition des demandes 2022 par services



Les dossiers d'intervention

Règle générale, les interventions permettent de vérifier si la décision de l'administration est conforme et équitable. Elles permettent de corriger une situation, d'assurer une prise en charge adéquate du dossier par le service concerné et de transmettre des informations complémentaires.

Résultats des dossiers d'intervention

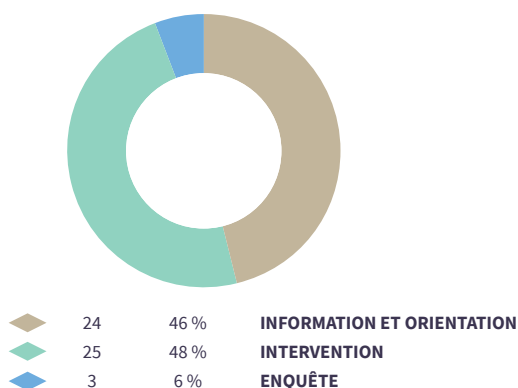


Le portrait des services

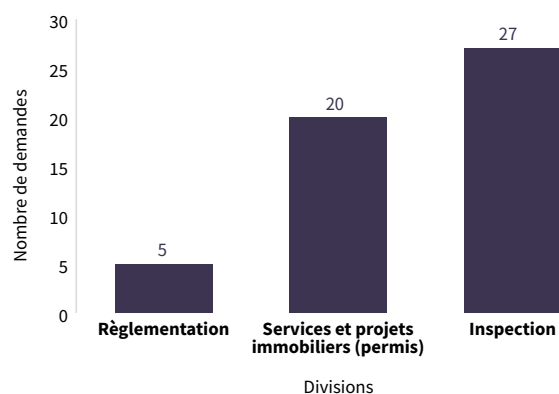
Les graphiques suivants présentent les données détaillées du traitement des dossiers des quatre services municipaux ayant reçu le plus de demandes.

Le service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD)

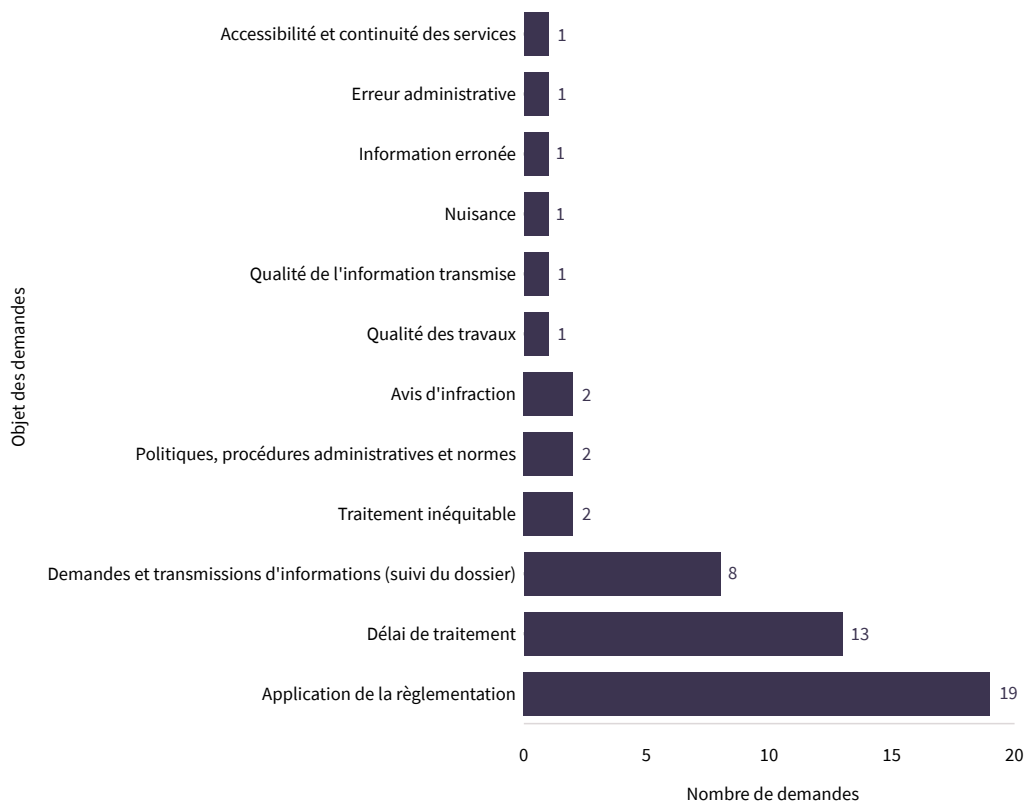
Types de dossiers



Divisions du service



Objets des demandes





Rue Laurier_Monique Lalonde_Octobre 2022

Voici quelques exemples pour illustrer le résultat des interventions réalisées auprès du SUDD :



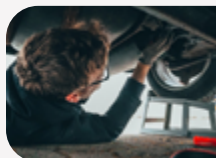
Absence de suivi

Intervention pour que des inspections et des suivis soient réalisés auprès des propriétaires de logements insalubres.



Application de la réglementation

Intervention pour vérifier que des logements additionnels de type « Airbnb » ou autre respectent la réglementation applicable.



Conformité de la réglementation

Intervention visant à confirmer qu'un droit acquis est en vigueur pour des activités commerciales ayant lieu dans des quartiers résidentiels.



Délai de traitement échu

Intervention pour faire cheminer des demandes de permis dont le délai est hors norme.



Application de la réglementation

Intervention pour faire appliquer la réglementation pour dépôt illicite dans la rivière des Outaouais.

« J'apprécie énormément vos efforts pour m'aider avec mon problème qui me tracasse depuis longtemps. Toutes mes démarches à ce jour n'ont mené nulle part. Vous avez une bonne réputation, bien méritée. »

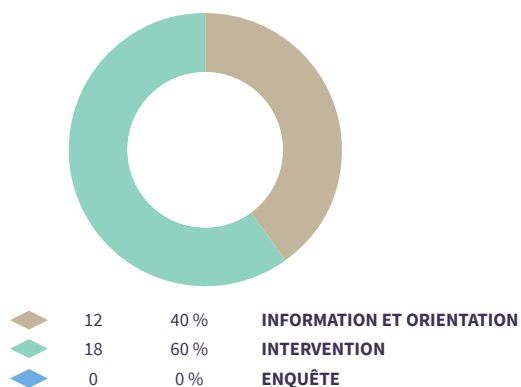
 **rétroaction citoyenne**



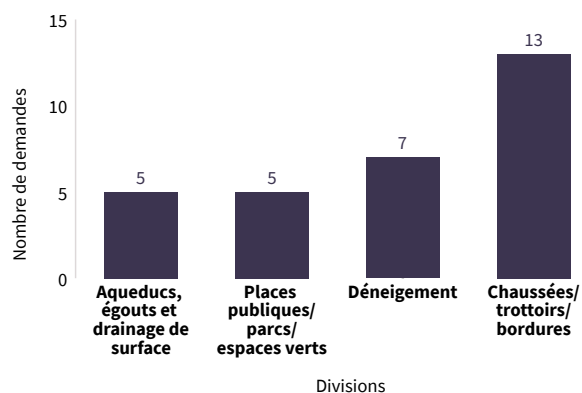
Gaétan_Duguay_Centre-Ville_Hull

Le Service des travaux publics (STP)

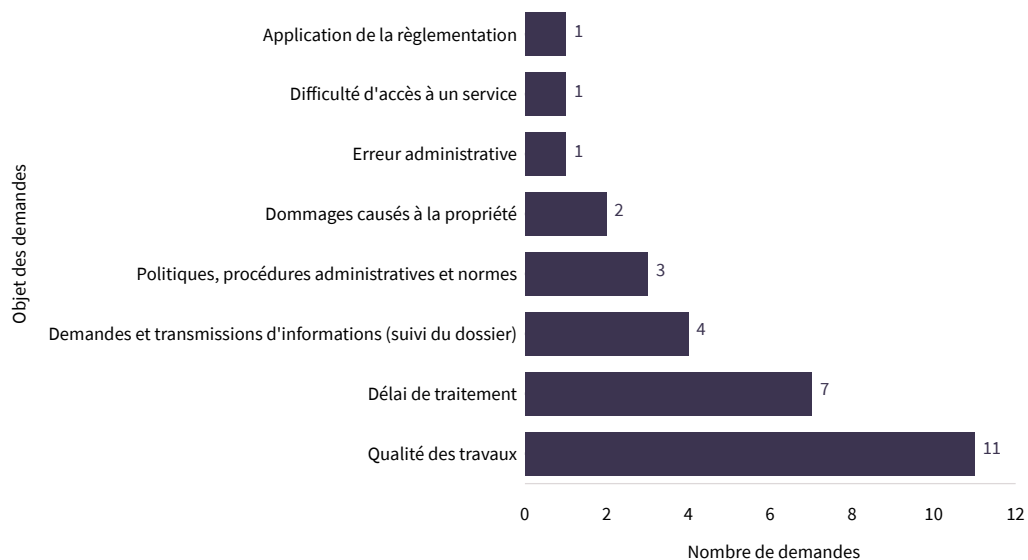
Types de dossiers



Divisions du service



Objets des demandes





2021-02-03_Ancienpontferrovière_UQO

Dans le cas des travaux publics, voici quelques exemples d'interventions :



Procédure et processus

Intervention pour réparer une bordure d'entrée charretière à la suite d'une révision des critères de priorisation.



Qualité des travaux

Intervention pour apporter des correctifs à la suite de travaux de reprofilage d'un fossé.



Qualité des travaux

Intervention visant à réparer un passage piétonnier de la Ville qui contribue à l'écoulement d'eau dans une cour arrière.



Procédure et processus

Intervention pour identifier et prioriser l'élagage d'un arbre considéré dangereux à la suite des dommages causés par le derecho.

« Un énorme merci de votre efficacité et votre soutien »

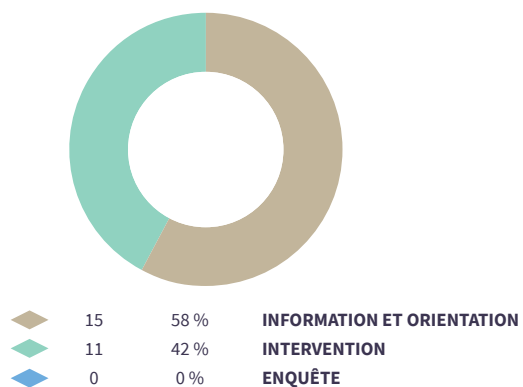
 **rétroaction citoyenne**



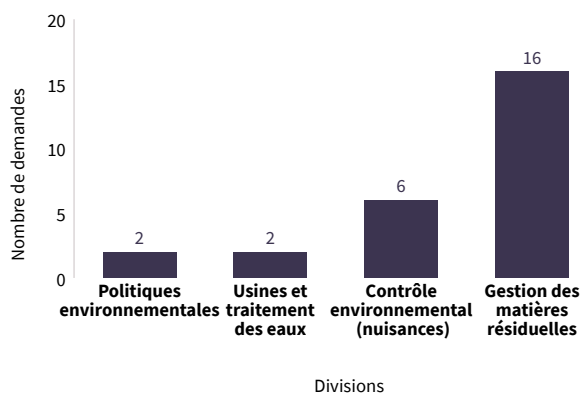
2021-02-08_Chantal_Lafrance_Patinoire_Ruisseau_Brasserie

Le Service de l'environnement (SENV)

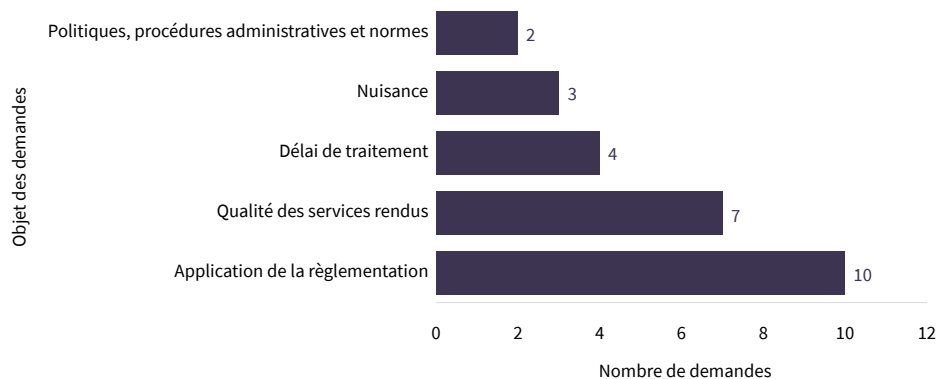
Types de dossiers



Divisions du service



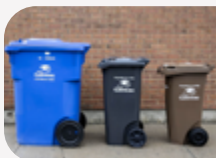
Objets des demandes





Rue Jacques Cartier_Monique Lalonde_ Octobre 2022

Plusieurs des interventions impliquant le Service de l'environnement portent sur les collectes des matières résiduelles et des encombrants. En voici quelques exemples :



Procédure et processus

Intervention pour ajouter une collecte en raison du non-ramassage des ordures, des matières recyclables et des encombrants.



Application de la réglementation

Intervention pour faire retirer une boîte de dons située dans un parc en raison des nuisances (déchets médicaux, accumulation, etc.)



Procédure et processus

Intervention pour confirmer que l'accès à l'écocentre est équitable pour tous les types d'utilisateurs.

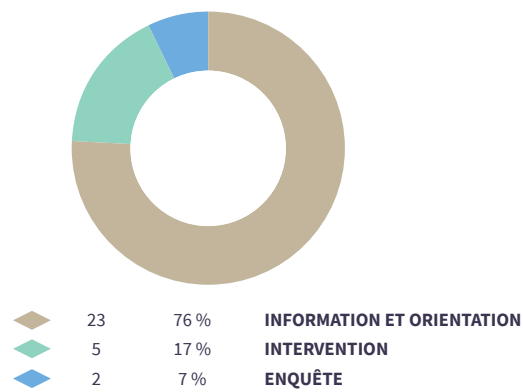
« Votre professionnalisme ainsi que l'effort que vous mettez à contacter les citoyens afin de nous fournir des mises à jour est grandement apprécié. Le service d'ombudsman de la ville de Gatineau est, à mon avis, un service essentiel. »

 **rétroaction citoyenne**

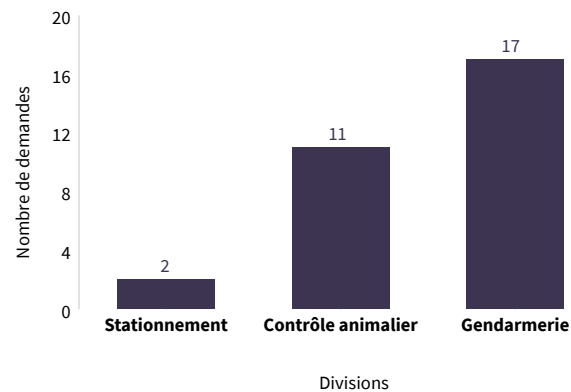


Le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG)

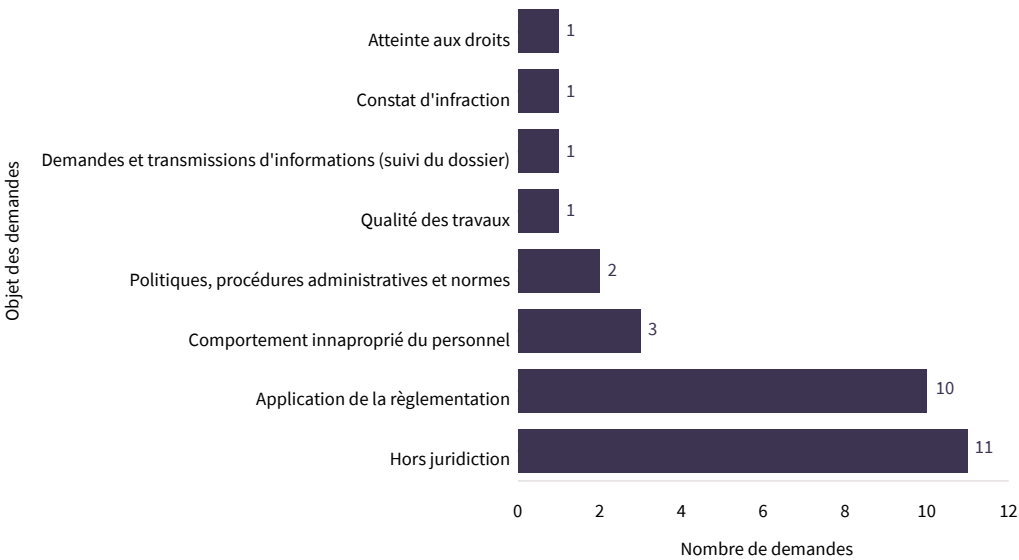
Types de dossiers



Divisions du service



Objets des demandes





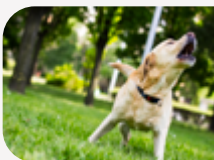
2021-01-03_ Chantal_Lafrance_près de Place du Centre

Les principales interventions visant le Service de police de la Ville de Gatineau ont été effectuées auprès de la Division du contrôle animalier et de la gendarmerie. Voici quelques exemples :



Application de la réglementation

Intervention pour s'assurer du respect de l'article concernant l'interdiction de nourrir des animaux sauvages.



Procédure et processus

Intervention pour s'assurer du suivi des requêtes et du respect des procédures pour les plaintes d'abolements excessifs et des chiens sans laisse.



Application de la réglementation

Intervention pour réaliser un blitz de surveillance de la vitesse sur une rue résidentielle.



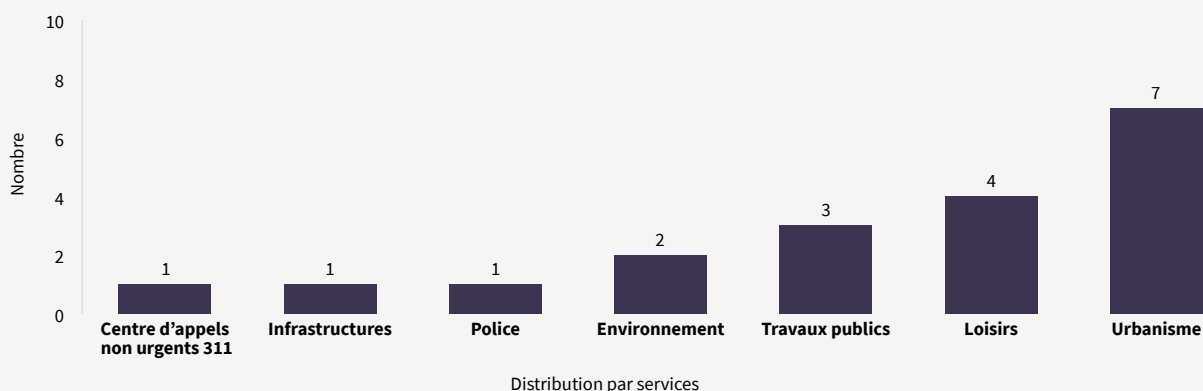
Application de la réglementation

Intervention pour obtenir des patrouilles en soirée et durant la nuit dans le cadre de la réglementation sur le bruit.

Les engagements

Les engagements sont, au même titre que les interventions et les enquêtes, une résultante du traitement d'un dossier de plainte. L'ombudsman valorise la prise d'un engagement pour corriger un problème et améliorer les services à l'ensemble de la population. Au cours de la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022, 19 nouveaux engagements ont été comptabilisés, et 58 % ont été réalisés. Un seul engagement 2021 a été reporté et actualisé cette année.

Engagements 2022 par services



Voici la liste des engagements comptabilisés depuis la mise en place de cette pratique mise de l'avant en 2021.

Tableau de suivi de la liste des engagements par service (2021-2022)

SERVICE MUNICIPAL	ANNÉE	DISTRICT	ENGAGEMENT	STATUT
SPVG – Division du contrôle animalier	2021	Deschênes	1. Mener une opération spéciale concernant les propriétaires qui fréquentent la forêt Boucher avec leur chien sans laisse.	Actualisé
	2022	Rivière-Blanche	2. Réviser le formulaire intitulé « Avis d'infraction » pour éviter que le contrevenant interprète à tort qu'il doit payer une amende.	Actualisé
Service des travaux publics	2022	Deschênes	1. Inclure sur le site Web et la page Facebook de la ville lors de la campagne de communication des informations relatives au ramassage des feuilles à l'automne pour un fonctionnement optimal des égouts pluviaux.	En cours
		Limbour	2. Réparer un passage piétonnier pour éviter les dommages à un terrain privé en lien avec l'écoulement des eaux de surface.	Actualisé
		Manoir-des-Trembles-Val-Tétreau & Deschênes	3. Prioriser la réparation des lampadaires non fonctionnels sur la rue Hormidas-Dupuis et des Pionniers.	Actualisé

Service des loisirs, des sports et du développement des communautés	2022	Du Versant	1. Définir le soutien professionnel des équipes du développement des communautés, des loisirs et des sports dans leur rôle d'accompagnement auprès des organismes et des grands partenaires et promouvoir ces services auprès d'eux.	En cours
		Du Versant	2. Se doter d'outils de prévention des comportements non éthiques et les afficher dans les installations sportives.	En cours
		Lucerne	3. Évaluer la possibilité que des cours d'éducation canine soient offerts dans le programme Culture et loisirs ou en partenariat avec un organisme.	En cours
		Lucerne	4. Évaluer la possibilité de bonifier la signalisation aux entrées d'un parc interdit aux chiens.	En cours
Service de l'urbanisme et du développement durable	2022	Pointe-Gatineau	1. Réaliser une inspection pour valider un droit acquis et un permis d'affaires permettant de faire de la mécanique dans une zone « habitation ».	Actualisé
		Lucerne	2. Corriger le dépliant « Agrandissement d'une allée de stationnement » et l'information sur le site Web pour y apporter plus de précisions sur les travaux d'agrandissement.	Actualisé
		Deschênes	3. Réaliser une inspection pour déterminer la conformité d'un logement de location à court terme de type Airbnb.	Actualisé
		Buckingham	4. Planifier des inspections pour vérifier la conformité des entrées charretière et de la surface gazonnée rue Alexandre-Rodrigue.	Actualisé
		Mitigomijokan	5. Élaborer une nouvelle procédure pour le cheminement des requêtes d'affichage pour les orienter soit vers l'urbanisme (Zonage) ou l'environnement (Nuisance sur un terrain municipal)	En cours
		Limbour	6. Obtenir le rapport de conformité du plan de drainage, comme exigé dans le permis de construire du promoteur immobilier.	En cours
		Limbour	7. Planifier une inspection de conformité à la réglementation provinciale et municipale suivant l'installation d'une piscine privée.	Actualisé
Services des infrastructures	2022	Limbour	1. S'assurer que le promoteur apporte des correctifs aux points de captation des eaux de surface situés dans une servitude qui sera cédée à la Ville	En cours
Service de l'Environnement	2022	Deschênes	1. Réaliser une collecte avant la prochaine collecte d'encombrants bois et métal en raison des oublis fréquents.	Actualisé
		Manoir-des-Trembles-Val-Tétreau	2. Élaborer une stratégie spécifique pour gérer les problèmes récurrents d'encombrants jetés dans l'emprise publique par des propriétaires et des locataires.	Actualisé
Centre d'appels non urgents-311		Mitigomijokan	1. Ajouter « Demande d'intervention » à la liste des choix pour améliorer le cheminement des requêtes auprès des services et pour répondre aux demandes des citoyens.	Actualisé

“ Your consultations and the evaluation and decisions taken are excellent, they have the potential to help prevent flooding to Gatineau residents’ homes this fall and in subsequent years.”

Enquêtes et recommandations

En cours d'année, sept dossiers ont fait l'objet d'une enquête et dix recommandations ayant une portée systémique ont été transmises à la Direction générale. Rappelons que les recommandations sont la résultante d'une co-construction avec les directions concernées pour tenir compte des facteurs favorables à leur implantation.

Il importe de mentionner que les abonnés à l'[infolettre](#) sont avisés du dépôt d'un rapport d'enquête. Depuis septembre 2020, tous les rapports d'enquête sont accessibles sur le [site Web de l'Ombudsman de Gatineau](#) et une fonctionnalité a été ajoutée pour faciliter la [recherche des recommandations](#) par district et par service. En plus de répondre à l'objectif d'être plus accessible et visible dans la communauté, ces moyens de communication répondent à l'intérêt manifesté par les élus vis-à-vis du suivi des recommandations.



TABLEAU DE BORD DES RECOMMANDATIONS

Le tableau de bord suivant présente le statut de l'ensemble des recommandations, incluant celles émises à titre d'ombudsman intérimaire. Depuis 2018, un total de 41 recommandations a été adressé à la Direction générale. De plus, il importe de préciser qu'avec la collaboration de la Direction générale, le processus de suivi des recommandations a été révisé avec l'introduction d'un suivi bisannuel.

Suivi des recommandations



Taux d'acceptation 95 %

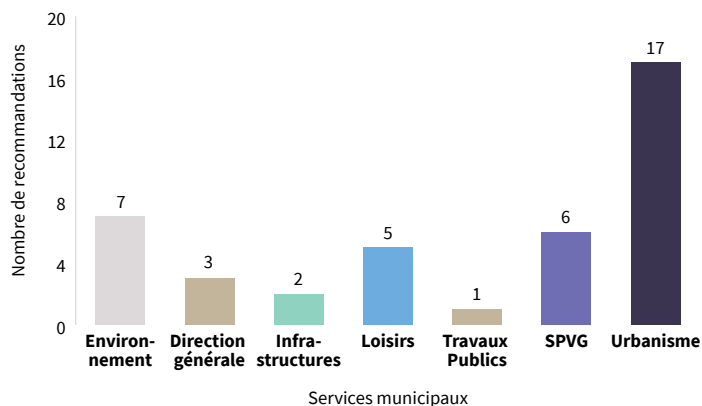


Actualisées 68 %

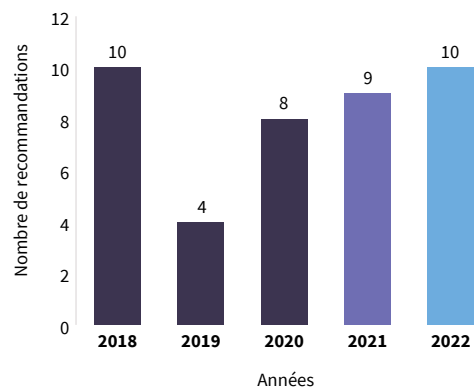


En cours d'actualisation 27 %

Recommandations émises par services



Recommandations émises par années



SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022

Voici un portrait détaillé des enquêtes et un état de la situation du suivi des recommandations de 2022.

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

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3016

Objet : Avis d'infraction concernant des travaux d'agrandissement d'une allée de stationnement.

Description : Des citoyens ont reçu un avis d'infraction pour des travaux d'agrandissement d'une allée de stationnement.

Conclusion de l'enquête : Les directives administratives et les procédures entourant une inspection ont été respectées. Les travaux d'agrandissement de l'allée de stationnement contreviennent aux articles 265 et 298 du règlement de zonage n° 532-2020.

Recommandation OMB-SUDD-2022-1.0

L'OG recommande de vérifier la pertinence de clarifier l'article 296 du [règlement de zonage n° 532-2020](#), pour qu'il soit facile à comprendre pour une personne raisonnable.

Indicateurs de résultat : Décision concernant la révision de l'article 296.

Statut OMB-SUDD-2022-1.0 : accepté et actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Suivant cette analyse, le SUDD juge préférable de maintenir le libellé actuel de l'article 296 du règlement de zonage afin d'éviter les enjeux d'interprétation réglementaire. Toutefois, afin de faciliter sa compréhension pour les citoyens, un [nouveau dépliant](#) d'information sur l'agrandissement des allées de stationnement a été créé et diffusé sur le site Internet de la Ville.

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3109

Objet : Respect des exigences des plans de drainage, lors du développement des projets résidentiels.

Description : Des citoyens doutent de la conformité des travaux de leur cour arrière, notamment en lien avec le nivellement du terrain et le drainage de surface.

Conclusion de l'enquête : Des lacunes administratives peuvent causer des préjudices aux citoyens et à la Ville.

Recommandation OMB-SUDD-2022-2.0

L'OG recommande d'amender le [règlement n° 501-2005](#), pour mieux encadrer l'exigence de fournir le rapport de conformité relatif au drainage, incluant le respect des pentes de dénivellation et le rapport sur la capacité portante du sol, afin de renforcer les pouvoirs d'application de la réglementation.

Indicateurs de résultat : Document d'analyse réglementaire et proposition d'amendement, s'il y a lieu.

Statut OMB-SUDD-2022-2.0 : accepté et en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Le SUDD évaluera la pertinence de modifier le [règlement n° 501-2005](#) afin d'ajouter le rapport de conformité relatif au drainage et le rapport sur la capacité portante du sol aux documents à fournir dans le cadre de la construction d'un nouveau bâtiment principal.

Recommandation OMB-SUDD-2022-2.1

L'OG recommande d'établir une procédure spécifique pour obtenir les « documents à fournir » exigés dans le permis de construire et pour assurer un suivi du renouvellement des permis, lorsque les travaux ne sont pas exécutés, en tenant compte des aspects légaux.

Indicateurs de résultat : Procédure permettant d'obtenir les documents exigés au permis et pour le renouvellement de ce dernier.

Suite

Suite

Statut OMB-SUDD-2022-2.1 : accepté et en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Le SUDD mettra en place une procédure de suivi à même son programme d'inspection afin d'assurer le respect de l'article 61 du règlement 501-2005 obligeant le dépôt d'un certificat de localisation. Pour ce qui est des permis échus, le SUDD considère que la mise en place d'une procédure n'est pas requise, puisqu'il s'agit de la responsabilité du requérant d'assurer leur renouvellement.

Recommandation OMB-SUDD-2022-2.2

L'OG recommande d'étudier la possibilité de mettre en place des mécanismes de protection additionnels pour les citoyens en évaluant, entre autres, la subrogation aux droits des citoyens, et ce, en assumant un leadership auprès des autres municipalités pour une action concertée visant l'assurance qualité des travaux prévus aux ententes.

Indicateurs de résultat :

- Évaluation des mécanismes de protection additionnels pour les citoyens, dont la subrogation;
- Consultation de l'Union des municipalités du Québec.

Statut OMB-SUDD-2022-2.2 : accepté et actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Comme mécanisme de protection additionnelle, la Direction générale a fait des démarches auprès de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ) et actuellement il n'est pas dans l'intention de la RBQ d'ajouter les plans de drainage au plan de garantie des maisons neuves du programme de Garantie de construction résidentielle. Cependant, la RBQ participera financièrement à l'élaboration d'une nouvelle norme consensuelle québécoise sur la caractérisation opérationnelle d'un remblai sous la direction du Bureau de normalisation du Québec.

Service des infrastructures (INFRAS)

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3067

Objet : Conformité des travaux du plan de terrassement.

Description : Les eaux pluviales s'écoulent vers la fondation de la maison et l'obligation du constructeur de déposer un rapport de conformité n'a pas été respectée. Il est donc impossible de déterminer si les travaux du constructeur en lien avec le plan de terrassement sont conformes.

Conclusion de l'enquête : La Ville a respecté les « exigences réglementaires » applicables aux ententes relatives aux travaux municipaux et au Guide d'aménagement 801-2-381. Cependant, l'absence de mécanisme de contrôle de la réalisation des plans de terrassement, lors de la construction résidentielle, représente une lacune pouvant porter préjudice à un éventuel acheteur.

Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.0

L'OG recommande d'identifier les meilleures pratiques pour assurer un drainage efficient et durable des propriétés, lors d'un projet d'ensemble résidentiel, en tenant compte des caractéristiques géomorphologiques de l'environnement, des conditions propres au projet et des normes en vigueur.

Indicateurs de résultat : Liste des meilleures pratiques retenues.

Statut OMB-INFRAS-2022-1.0 : accepté et en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Le Service des infrastructures et des projets et le Service de l'urbanisme mettront en place un comité dès mars 2023 dont le principal mandat sera l'élaboration et la mise en place d'un processus de contrôle pour s'assurer que les travaux réalisés par des citoyens sur leur terrain respectent les plans de terrassement et de drainage approuvés pour le secteur. D'autres services seront consultés et pourront faire partie de la démarche comme le Service des affaires juridiques et le Bureau des relations avec les élus et le milieu.

Suite

Suite

Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.1

L'OG recommande de trouver des solutions au problème de surveillance des chantiers dans le cadre d'un projet d'ensemble résidentiel réalisé par des promoteurs, afin de déterminer les mesures de contrôle permettant de s'assurer de la conformité des travaux.

Indicateurs de résultat : Procédure d'application des mesures de contrôle.

Statut OMB-INFRAS-2022-1.1 : accepté et en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

La direction du Service des infrastructures s'assurera que le processus et l'ensemble des outils disponibles sont révisés chaque année et sont connus de l'ensemble des coordonnateurs de la Division développement des réseaux et leur sont rendus accessibles. De plus, la direction s'assurera de donner les formations nécessaires aux coordonnateurs de la Division développement des réseaux pour leur permettre de bien utiliser les outils et d'assurer une bonne surveillance des chantiers.

Le Service des infrastructures applique déjà un processus de suivi et de surveillance des chantiers dans le cadre des projets de promoteurs. Entre autres, la Division développement des réseaux a mis en place des clauses contractuelles dans les ententes qu'elle conclut avec les promoteurs dans le but de faire respecter les standards et les exigences du devis normalisé de la Ville. Des coordonnateurs assurent le suivi de ces ententes, l'application des clauses contractuelles et la vérification des plans et devis déposés à diverses étapes du projet. Ces coordonnateurs sont aussi soutenus par des techniciens en infrastructures qui assurent une surveillance en continu des chantiers. L'acceptation des travaux est réalisée en présence des divers intervenants de la Ville dont, entre autres, le Service des travaux publics. De plus, les plans tels que construits sont déposés et enregistrés dans la base de données du Service des infrastructures et des projets.

Le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés (SLSDC)

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3072

Objet : Le droit de s'entraîner en français.

Description : La plainte vise les cours de natation offerts par le club Natation Gatineau qui sont donnés par deux entraîneurs s'adressant aux nageurs exclusivement en anglais. Les entraînements ont lieu au Centre sportif de Gatineau. Les communications écrites sont rédigées en anglais. L'ainé est inscrit au programme sport-étude depuis le primaire et les entraînements, qui ont lieu durant les heures scolaires, se déroulent encore aujourd'hui uniquement en anglais.

Conclusion de l'enquête : Le Service des loisirs et du développement des communautés est intervenu auprès de Natation Gatineau, en respectant les limites de ses pouvoirs, pour rappeler l'obligation de l'utilisation du français lors des entraînements et pour s'assurer que les allégations d'abus ont fait l'objet d'une évaluation.

Recommandation OMB-SLSDC-2022-1.0

L'OG recommande d'inclure le respect linguistique à l'évaluation annuelle des organismes, comme prescrit par la Charte de la langue française.

Indicateurs de résultat : Inclure un critère d'évaluation spécifique pour le respect de l'utilisation du français dans le formulaire d'évaluation annuelle.

Statut OMB-SLSDC-2022-1.0 : accepté et actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés a procédé à la modification des trois formulaires utilisés (selon le type d'organisme : loisirs, sports et cercles de loisirs pour aînés) par les répondants municipaux pour évaluer le niveau partenariat et l'octroi du soutien technique et professionnel aux organismes. Les trois formulaires comprennent dorénavant un critère pour évaluer l'utilisation obligatoire du français dans l'offre de services des organismes. De plus, le Service a ajouté dans l'annexe type d'évaluation annuelle des ententes de partenariat un critère pour évaluer le respect des lois et règlements. Les modifications seront applicables lors des prochaines évaluations annuelles d'octobre à décembre 2023, ainsi que lors de la négociation de toutes nouvelles ententes de partenariat.

Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG)

RAPPORTS D'ENQUÊTE 2022-3057 ET 3075

Objet : Application du règlement n° 183-2005 dans le traitement de requêtes de nuisances liées à des aboiements excessifs.

Description : La plainte vise l'application de la réglementation concernant les aboiements excessifs ainsi que la procédure permettant de gérer ce type de plainte.

Conclusion de l'enquête : Le volume de requêtes, les processus administratifs et l'absence d'outils technologiques de gestion des dossiers d'animaux occasionnent des pertes d'efficacité :

- 1) Des délais de traitement déraisonnables pour contrôler, notamment, les nuisances occasionnées par des aboiements excessifs;
- 2) Une perte de confiance des citoyens en ce qui a trait à l'application de la réglementation.

Recommandation OMB-SPVG-2022-1.0

L'OG recommande de réviser les processus administratifs, incluant la procédure de traitement des requêtes pour aboiements excessifs, en misant notamment sur une diminution du nombre d'avis d'infraction.

Indicateurs de résultat :

- Projet d'optimisation des processus administratifs (ex. : démarche Lean/Kaizen);
- Procédure révisée du traitement des requêtes pour aboiements excessifs.

Statut OMB-SPVG-2022-1.0 : **accepté et en cours d'actualisation**

Commentaire de la Direction générale :

Le SPVG accepte la recommandation. À la suite du renouvellement du protocole avec la SPCAO qui a cours, selon l'entente établie, la procédure de traitement des plaintes sera révisée en conséquence.

Recommandation OMB-SPVG-2022-1.1

L'OG recommande de rédiger, dans un langage simple, un guide d'accompagnement destiné aux citoyens, sur le processus de traitement des requêtes de nuisances causées par des chiens, en mettant un accent particulier sur la déclaration de témoin et la constitution de la preuve.

Indicateurs de résultat : Guide d'information et d'accompagnement destiné au requérant et accessible sur le site Web de la Ville pouvant inclure notamment une capsule vidéo.

Statut OMB-SPVG-2022-1.1 : **accepté et en cours d'actualisation**

Commentaire de la Direction générale :

Le SPVG accepte la recommandation. À la suite du renouvellement du protocole avec la SPCAO qui a cours, selon l'entente établie, un guide d'accompagnement sera préparé afin d'informer et d'accompagner les requérants dans leurs démarches.

Recommandation OMB-SPVG-2022-1.2

L'OG recommande d'évaluer la possibilité d'acquérir « Emili gestionnaire animalier » ou toute autre application informatique, afin de doter la Division du contrôle animalier d'outils technologiques modernes pour favoriser le virage numérique.

Indicateurs de résultat : Identification de l'application informatique retenue.

Statut OMB-SUDD-2022-1.2 : **accepté et en cours d'actualisation**

Commentaire de la Direction générale :

Le SPVG accepte la recommandation. À la suite du renouvellement du protocole avec la SPCAO qui a cours, selon l'entente établie, le SPVG analysera les applications informatiques existantes et, selon la qualité et les gains en efficacité des outils, fera une recommandation sur l'acquisition ou non d'un tel produit.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES 2018–2021

Au cours de l'année 2022, six recommandations antérieures* ont été actualisées. Voici un sommaire des suivis des directions :

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

RAPPORT D'ENQUÊTE 2020-2785

Recommandation OMB-SUDD-2021-1.0

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 : Actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Un document clarifiant le partage de responsabilité dans le traitement des requêtes visant l'abattage d'arbre entre le SUDD et le Service de l'environnement a été élaboré. Ce document a été intégré au système Pivotal du CANU (311) afin de faciliter l'attribution des requêtes.

Recommandation OMB-SUDD-2021-1.1

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 : Actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Le 3 janvier 2022, une mise à jour de la base de connaissances concernant l'abattage d'arbre a été implantée dans le système Pivotal du CANU. Le 17 janvier 2022, le dépliant et la page Web traitant de la plantation, de l'entretien, de l'abattage et du remplacement des arbres ont également fait l'objet d'une actualisation.

RAPPORT D'ENQUÊTE 2021-2805

Recommandation OMB-SUDD-2021-2.0

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 : en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

L'analyse du cadre légal et réglementaire relatif aux nuisances sonores effectuée par le SUDD démontre qu'un nouveau règlement d'urbanisme ou l'amendement d'un règlement d'urbanisme existant ne permettra pas de répondre aux attentes des plaignants en matière de gestion du bruit. Une révision du règlement sur le bruit (44-2003) pourrait être considérée par les officiers responsables de son application (SPVG).

* Certains rapports ne sont pas accessibles sur le site Web, car ils n'ont pas été dépersonnalisés. La dépersonnalisation et la publication des rapports d'enquête sur le Web ont débuté en 2020.

RAPPORT D'ENQUÊTE 2018-2391*

Recommandation OMB-SUDD-2018-2.0

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 n° 98-2003](#)

Statut OMB-SUDD-2018-2.0 : en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Le SUDD et le Service des Infrastructures poursuivent leur collaboration afin d'améliorer leurs processus d'affaires notamment par la mise en place d'un comité de travail statutaire dédié aux projets immobiliers depuis janvier 2022. Dans le cadre des travaux de ce comité, un guide destiné aux promoteurs a été élaboré et inclura un volet sur les nuisances (à l'étape de validation). L'opportunité de revoir le règlement concernant les ententes relatives aux travaux municipaux numéro 98-2003 pourrait être considérée par le service responsable de son application (Infrastructures).

Recommandation OMB-SUDD-2018-3.0

Il est recommandé à la Direction générale de bonifier les processus d'affaires entre le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain à haute densité en incluant des clauses particulières :

- 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 : actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Le SUDD et le Service des Infrastructures poursuivent leur collaboration afin d'améliorer leurs processus d'affaires notamment par la mise en place d'un comité de travail statutaire dédié aux projets immobiliers depuis janvier 2022. Dans le cadre des travaux de ce comité, un guide destiné aux promoteurs a été élaboré (à l'étape de validation) et inclura un volet sur les consultations publiques.

Service de l'environnement (SENV)

RAPPORT D'ENQUÊTE 2021-2922

Recommandation OMB-ENV-2021-1.0

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 : actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Deux postes permanents de préposé à la réglementation seront créés au conseil municipal en mars 2023. La direction du Service de l'eau et des matières résiduelles (SEMR) doit convenir d'une entente avec le syndicat des cols blancs avant la création de ces postes. Ces deux postes supplémentaires permettront d'optimiser et de réduire les délais lors du traitement des requêtes. Le SEMR sera donc en mesure de voir si l'objectif de prise en charge à l'intérieur de cinq jours est atteint. Les requêtes en lien avec la coupe des hautes herbes seront priorisées suivant la prise en charge de celles en lien avec la sécurité des citoyens.

RAPPORT D'ENQUÊTE 2019-2593*

Recommandation OMB-ENV-2020-1.0

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 leurs sous-traitants souillent la voie publique lors des travaux de construction.

Indicateurs de résultat : Résolution au conseil municipal visant à amender le règlement numéro 658-2010 sur les nuisances.

Statut OMB-ENV-2020-1.0 : en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Les modifications demandées concernant l'imputabilité des entrepreneurs lors des travaux de construction ont été insérées dans le projet de règlement (référence : sommaire décisionnel 128456 et projet de règlement 128455). Le SEMR, en collaboration avec le Service des affaires juridiques, est prêt à présenter l'avis de motion. Par contre, le projet de règlement est toujours en analyse concernant d'autres modifications à y apporter impliquant un autre service afin de retirer ou modifier des articles dans l'objectif de faciliter l'application de la réglementation.

RAPPORTS D'ENQUÊTE 2020-2699/74*

Recommandation OMB-ENV-2020-3.0

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 :

- 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 de la diminution ou une liste des sites de dépôt illicite.

Statut OMB-ENV-2020-3.0 : actualisé

Commentaire de la Direction générale :

Le comité a été formé en 2022. La première rencontre a eu lieu le 26 avril et un total de quatre rencontres eurent lieu en 2022. Le comité est formé de représentants du SUDD, du STP, de l'équipe GMR (SEMR) et de l'équipe nuisance (SEMR). Un seul lieu problématique a été identifié au cours de l'année 2022. Nous continuons d'observer les dépôts illicites sur le territoire et des actions spécifiques seront prises pour le seul site problématique.

Direction générale (DG)

RAPPORT D'ENQUÊTE 2018-2452*

Recommandation OMB-DG-2018-10.0

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 : en cours d'actualisation

Commentaire de la Direction générale :

Suivant la recommandation du vérificateur général en 2018, la direction du SENV et l'équipe de la Politique environnementale avaient établi que cette recommandation ne devait pas être intégrée au Plan climat — phase 1 puisque la fumée de bois n'est pas considérée dans les calculs d'inventaire des GES et n'avait pas été identifiée dans l'évaluation des risques/vulnérabilités. Par suite de l'analyse, l'impact environnemental des foyers (dans le contexte gatinois) correspondait plus à une nuisance puisque ce mode de chauffage présente des inconvénients sur le plan de la santé et de la qualité de vie du fait des particules générées par la combustion. Il était alors suggéré de considérer la possibilité d'ajouter des dispositions au règlement existant sur la prévention des incendies. Le Service de sécurité des incendies a eu le mandat de mettre à jour le règlement sur la prévention des incendies et d'ajouter certains éléments sur les foyers au bois. Ce service a travaillé à une proposition de règlement en 2021 et au début de 2022. La mise à jour devrait être déposée au conseil municipal en 2023.

Le Service de transition écologique propose d'envisager un règlement à l'image de ce que fait la ville de Montréal avec l'un ou l'autre des points suivants :

- Interdire tout chauffage au bois durant les périodes de SMOG;
- Interdire l'utilisation des poêles qui émettent plus que ce que les normes canadienne et américaine tolèrent, à moins d'une coupure de courant de plus de 3 h.

Cette mesure pourrait être intégrée aux mesures à évaluer du Plan climat.

Service des travaux publics (STP)

RAPPORT D'ENQUÊTE 2018-2389*

Recommandation OMB-TP-2018-1.0

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 : actualisé

Le Service des travaux publics (STP) : La mise à niveau de l'éclairage au parc Saint-René a été réalisée par le Service des infrastructures. Le STP est responsable de l'entretien de l'éclairage des parcs. En début de saison, un blitz est réalisé pour comptabiliser et traiter en priorité les requêtes de lumières brûlées des parcs sportifs et de loisirs à l'intérieur de 21 jours ouvrables. Le Service des infrastructures procède actuellement au remplacement progressif de l'éclairage aux halogénures métalliques (metal halide) par un éclairage DEL.

Le Service des loisirs et du développement des communautés (SLSDC) : depuis la demande de l'Ombudsman en 2018, le SLSDC a priorisé la mise à niveau des systèmes d'éclairage des plateaux sportifs extérieurs via le PIC en y réservant 300 000 \$ annuellement suivant l'adoption du plan directeur des infrastructures récréatives, sportives et communautaires (PDIRSC) par le conseil municipal le 12 avril 2022. La réserve de 300 000 \$ permet la mise à niveau d'un plateau sportif extérieur par année qui est sélectionnée selon son degré de désuétude et de dangerosité. En 2023, le parc de balle Sainte-Bernadette a été ciblé. La création des pôles sportifs, comme discuté avec l'ombudsman, dans l'optique de diminuer la nuisance lumineuse dans les quartiers, a été incluse dans le PDIRSC.

Mots de la fin

Au cours de la dernière année, comme le démontre le rapport d'activités, des énergies ont été déployées pour tenir compte de l'opinion des citoyens et citoyennes et prendre action. L'ombudsman est au service de la population de Gatineau. Agir selon ce qui est légal et juste est le fondement de sa mission et pour l'actualiser pleinement, les services doivent être connus et facilement accessibles.

Cette mission prend d'autant plus d'importance considérant la perte préoccupante de confiance envers les institutions publiques. Depuis le début de la pandémie, selon le Baromètre de confiance Edelman⁴, on constate une baisse abrupte de la confiance à l'échelle mondiale. Le gouvernement et les médias subissent les plus grandes pertes et le palier municipal n'y échappe pas. Les données révèlent que seulement 43 % des Québécois ont confiance dans les institutions municipales⁵.

« Dans une démocratie citoyenne, l'ombudsman peut jouer un rôle important en veillant à ce que les droits des citoyens soient respectés et en enquêtant sur les plaintes liées des citoyens pour améliorer la transparence, la responsabilité de l'administration ».⁶

Pour contribuer à améliorer un niveau de confiance envers l'administration, l'Ombudsman de Gatineau est conscient que ça commence avec la capacité d'établir un lien de confiance dans toutes ses interactions. Le respect des parties impliquées, l'écoute, la bienveillance et l'impartialité permettent de régler des problématiques, d'obtenir des engagements et d'émettre des recommandations qui contribuent à l'imputabilité et à l'amélioration des services municipaux. La publication de ces résultats assure la transparence génératrice de confiance envers les institutions publiques.

Maryline Caron, Ombudsman de Gatineau

4 Baromètre de confiance Edelman 2021: Canada

5 [Le malaise des Québécois: la confiance envers les institutions gouvernementales](#)

6 [Renforcer la confiance pour assurer l'avenir de notre démocratie](#)



Gaétan_Duguay_MaisonNeuve_Art



ANNEXES

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'adjoit 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 ^{me} Louise Boudrias	M ^{me} Nathalie Lemieux
M. Gilles Chagnon		M. Marc Carrière
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		

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.

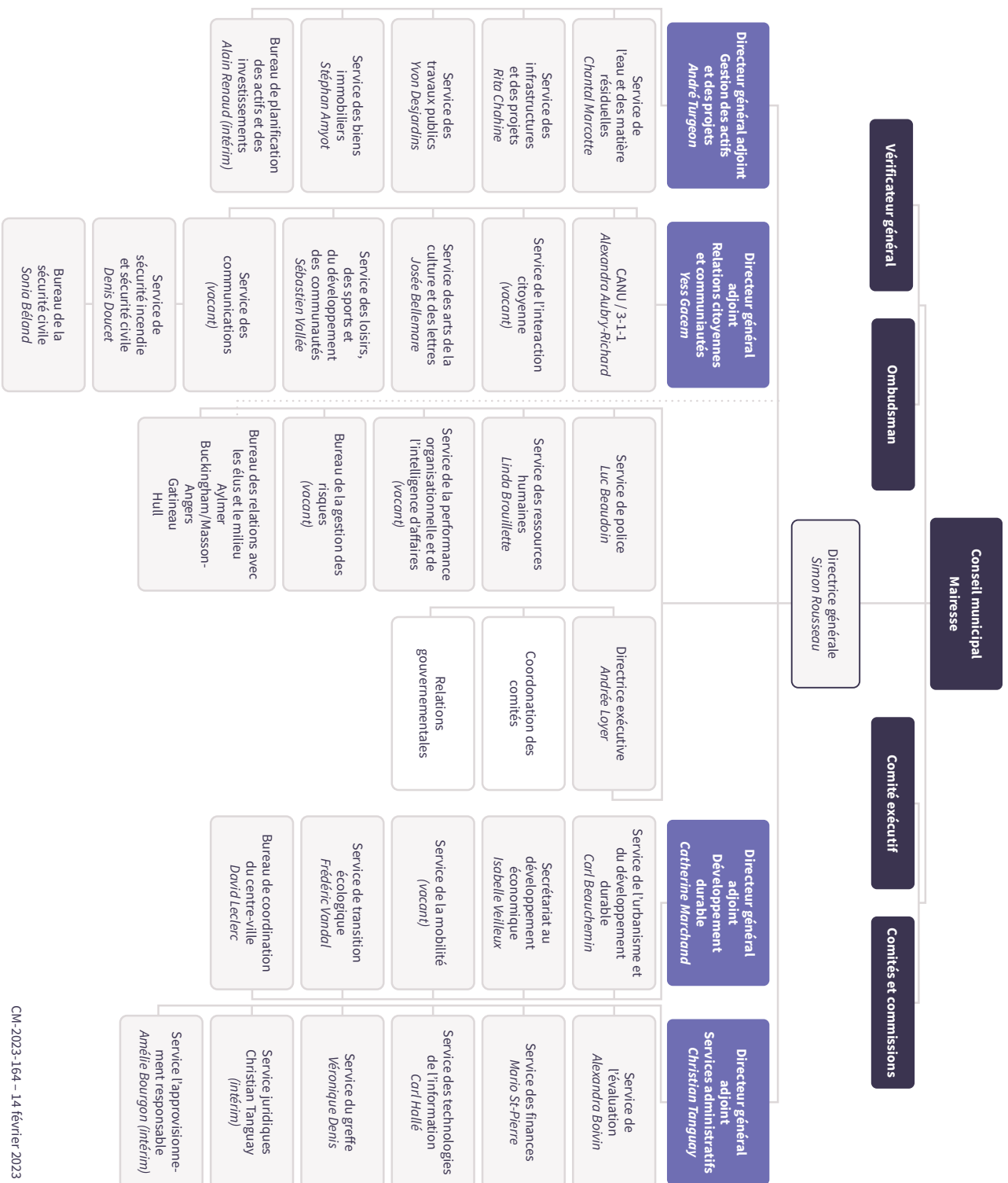
Le greffier,



M^e Suzanne Ouellet

ANNEXE 2

Organigramme Ville de Gatineau

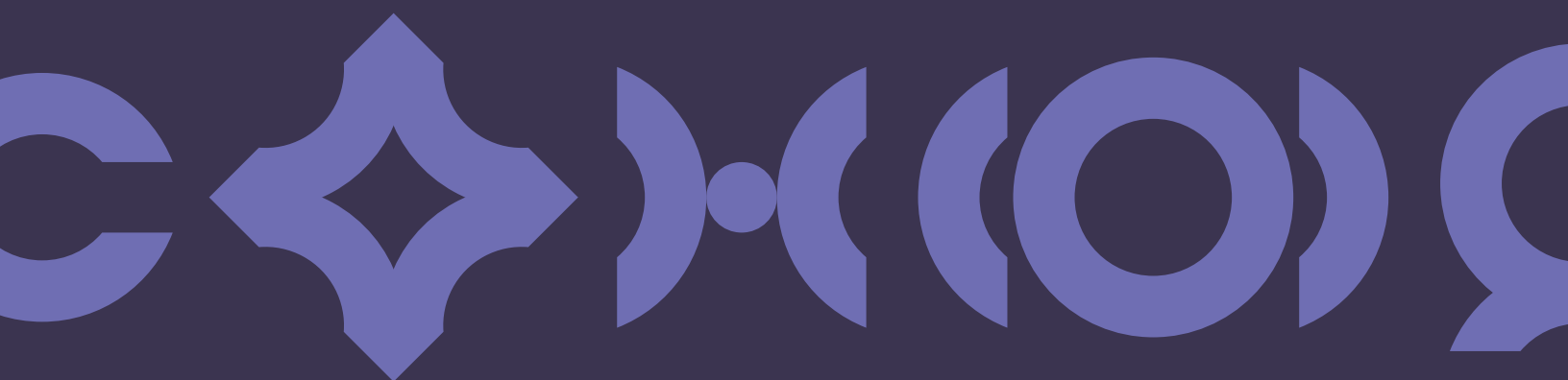


CM-2023-164 – 14 février 2023



Marie-Kloee_Larabie_pontBrabant







ombudsmangatineau.ca

