

Comité plénier - 25 avril 2023

Maryline Caron, ombudsman

Présentation au conseil municipal



Plan de la présentation

1. **Introduction**
2. **Rapport d'activités**
3. **Présentation de M. Benoît Gauthier
(Circum)**
4. **Rapport statistique**
 - **Faits saillants**
 - **Portrait des services**
5. **Recommandations**
6. **Engagements**
7. **Conclusion**



A high-angle, top-down photograph of a diverse group of approximately 15 people sitting in a circle on a light-colored floor. They are gathered around a large, rectangular sheet of light brown paper that is partially unrolled. The people are dressed in a mix of business casual and professional attire. Some are looking at the paper, while others are engaged in conversation or gesturing. The background shows a brick wall and a window, suggesting an indoor setting like a meeting room or a workshop. The overall atmosphere is collaborative and focused.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

*Quand les voix des citoyens guident
nos actions*

UN CONTEXTE FAVORABLE POUR DES PROJETS D'AMÉLIORATION

2018 – 2019

CM-2018-448

Une consultation publique sur le modèle du Bureau de l'ombudsman et nomination d'une ombudsman intérimaire

2022 – 2025

CM-2022-368

Le renouvellement du mandat de l'ombudsman

2019 – 2022

CM-2019-100

La constitution d'une fonction d'ombudsman

INDEPENDANT

EQUITABLE

ACCESSIBLE

Des projets novateurs

- Une consultation citoyenne pour la planification opérationnelle (Bip recherche)
- Une vidéo promotionnelle (Pixel)
- L'évaluation formative sur le fonctionnement de l'OG (Circum)



Évaluation formative du fonctionnement de l'Ombudsman de Gatineau, 2019-2021

Faits saillants et recommandations

Le 25 avril 2023

Mandat

Réflexion sur les actions entreprises et les résultats obtenus dans le nouveau modèle d'ombudsman

Approche

- Analyse documentaire
- Entrevues individuelles (9, administration et parties prenantes)
- Questionnaire (7 membres du conseil municipal, 84 citoyen·ne·s ayant eu recours aux services)

Fiabilité

Évaluation rigoureuse grâce à la diversité des sources et à l'ouverture à tous les commentaires

Réponse aux besoins

Conseil

- Efficace
- Fiable
- Profitable
- Lien de confiance
- Rapport annuel

Citoyen·ne·s

- Conclusion favorable = sentiments positifs
- Hors mandat = généralement positif
- Conclusion défavorable = ambivalent mais confiance limitée
- Critiques sur les limites du mandat

Administration

- Lien de confiance
- Recherche d'équité

Impact sur les services

Conseil

- Recommandations vues comme contributives à la qualité des services municipaux

Administration

- Positif sur les communications entre les services
- Certaines attentes vis-à-vis une approche plus stratégique, moins cas par cas

Amélioration de la qualité

Conseil

- Indépendant
- Impartial
- Accessible
- Transparent
- Clair

Citoyen·ne·s

- Conclusion favorable = très positives sur le processus
- Hors mandat = appuient l'approche
- Conclusion défavorable = généralement positives sur l'approche mais critiques sur l'absence de préjugé

Administration

- Communication claire
- Courtoisie
- Respect
- Rigueur
- Clarifications attendues sur le rôle de l'Ombudsman

Recommandations

Conseil

1. Aviser les membres du conseil lors du dépôt d'un rapport d'enquête les concernant

Citoyen·ne·s

2. Augmenter les efforts de communication du rôle de l'Ombudsman
3. Simplifier encore davantage la langue des communications
4. Suivi encore plus régulier des états de situation

Administration

5. Avec la direction générale, développer une stratégie d'apprentissage pour des effets plus stratégiques



À VOUS LA PAROLE!

QUESTIONS ET COMMENTAIRES





RAPPORT STATISTIQUE

En avant pour de meilleurs services



2022 en chiffres

Demandes

- Nombre de demandes: **224** (+5%):
- Interventions = **70** (+21%)

Principaux motifs de plaintes

- Règlementation: **41**
- Délai de traitement: **32**
- Politiques et procédures: **19**

Délais de traitement

- 92% en 30 jours et –
- 67% en 5 jours et –

Services les plus sollicités

- SUDD: **52**
- SPVG: **30**
- STP: **30**
- SENV: **26**

Recommandations

- Recommandations: **10**
- Enquêtes: **7**
- Recommandations actualisées: **9**



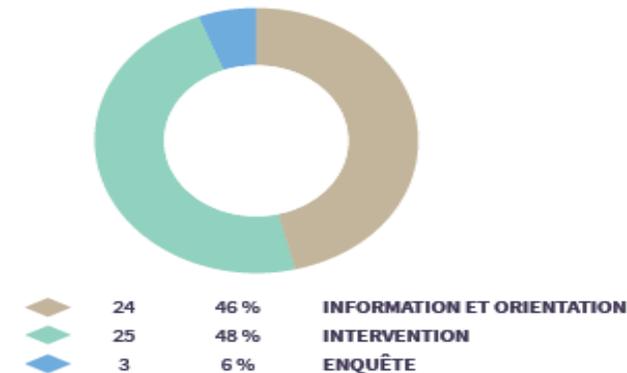
PORTRAIT DES SERVICES

En avant pour de meilleurs services

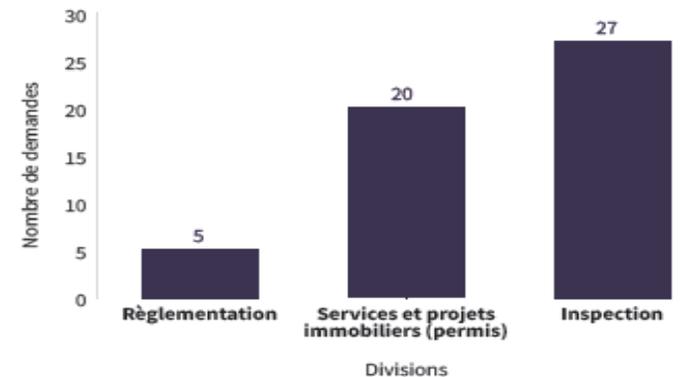


Service de l'urbanisme et du développement durable

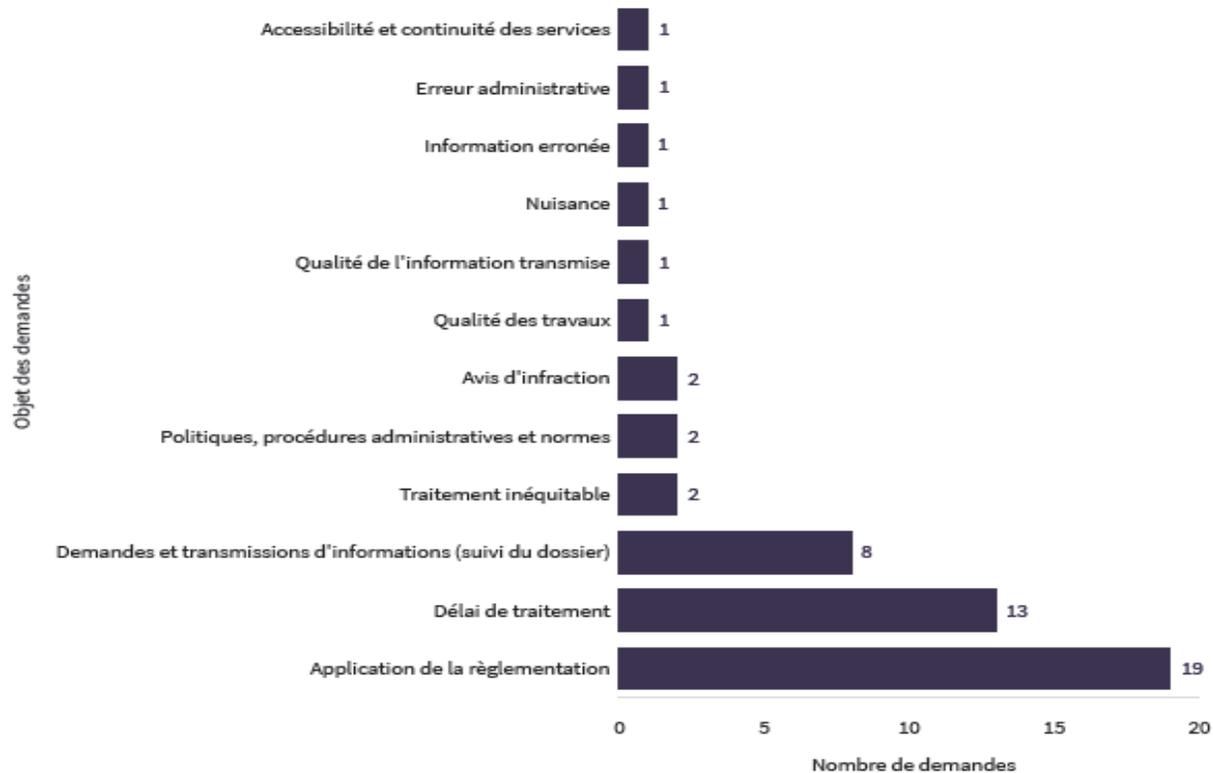
Types de dossiers



Divisions du service



Objets des demandes



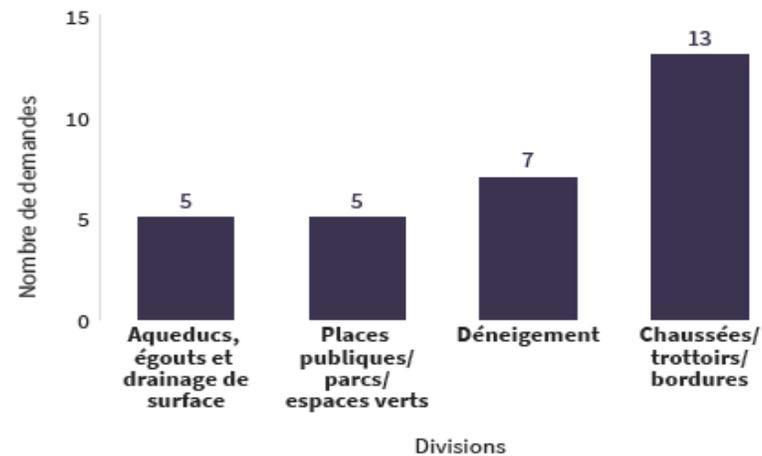
Service des travaux publics

Types de dossiers

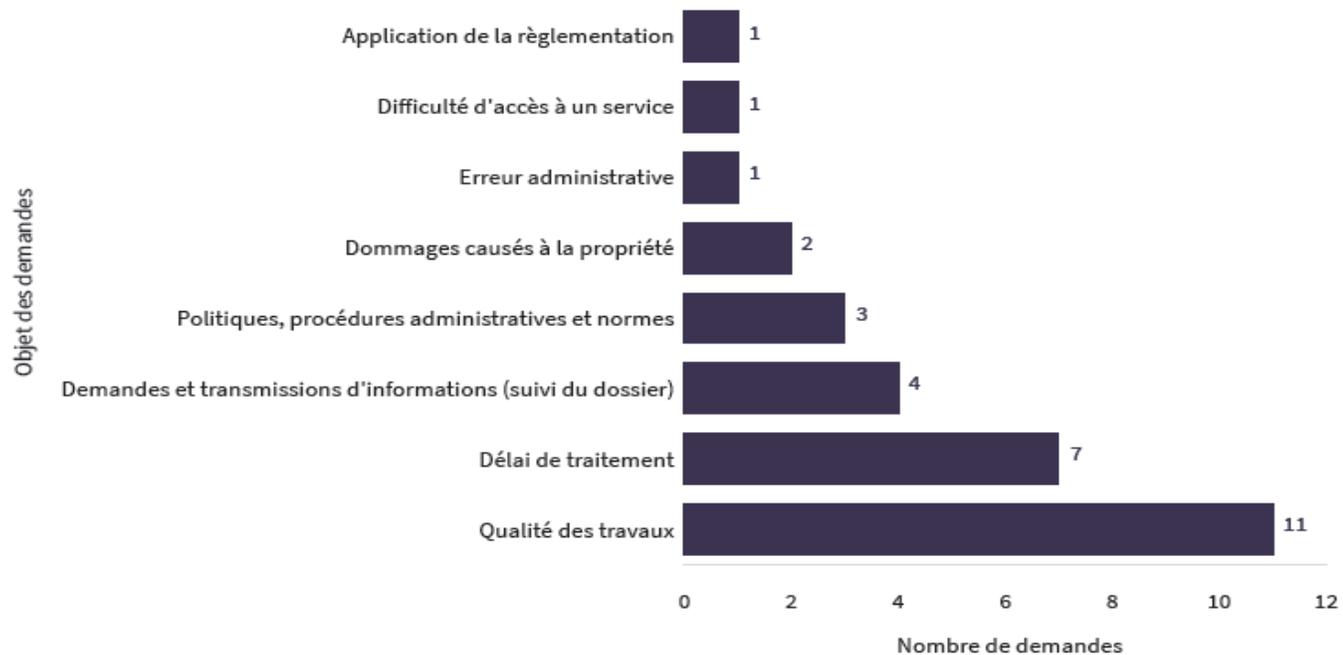


12	40 %	INFORMATION ET ORIENTATION
18	60 %	INTERVENTION
0	0 %	ENQUÊTE

Divisions du service

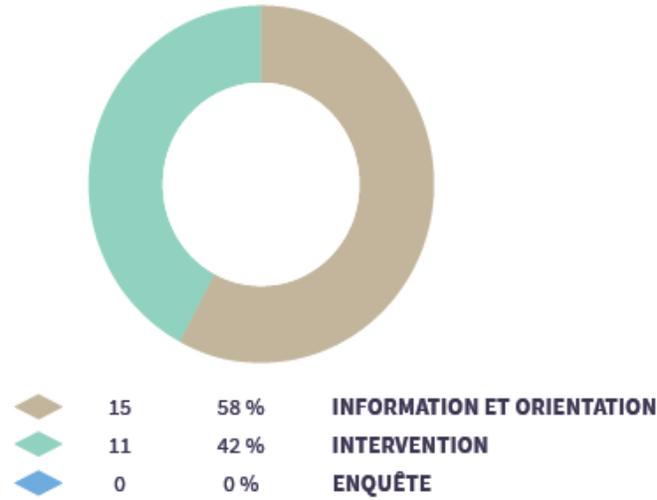


Objets des demandes

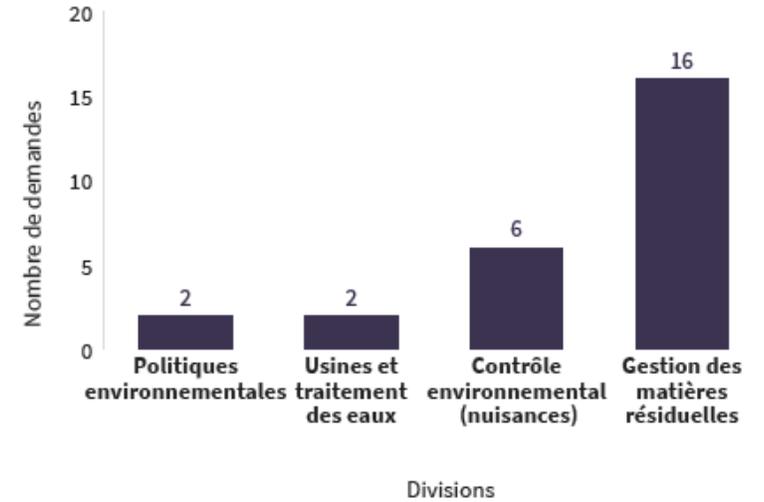


Service de l'environnement

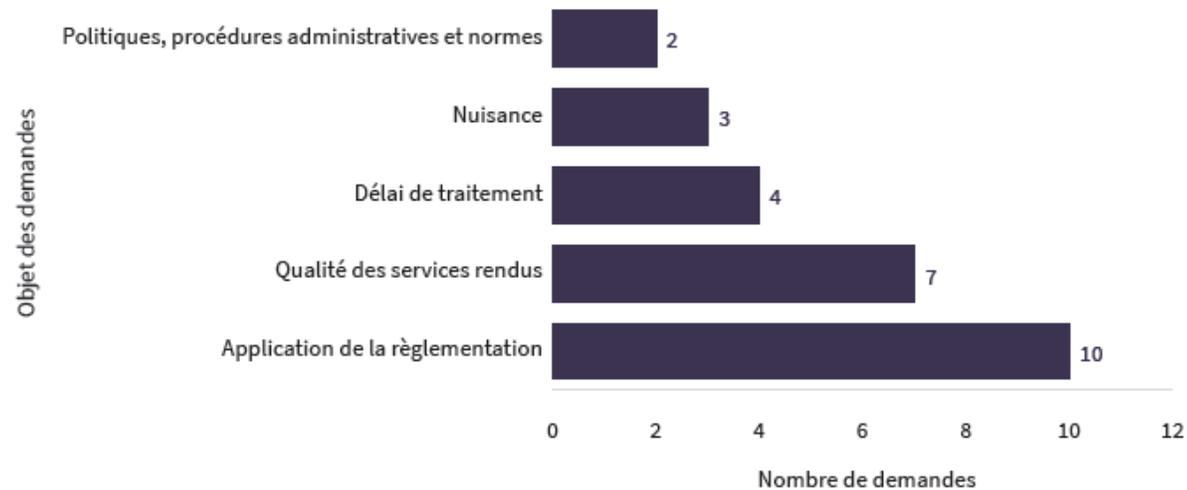
Types de dossiers



Divisions du service

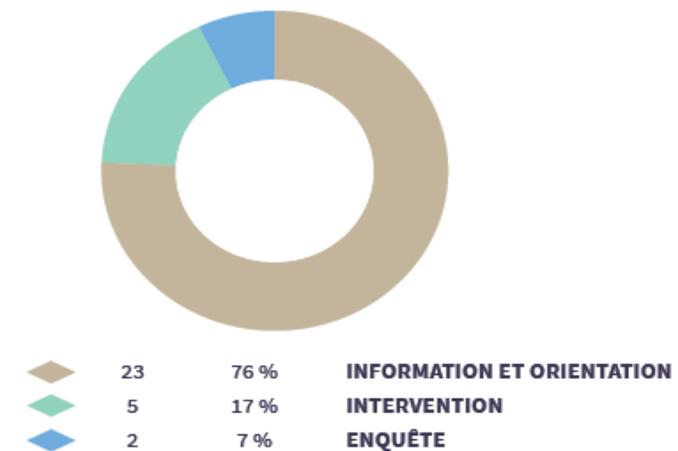


Objets des demandes

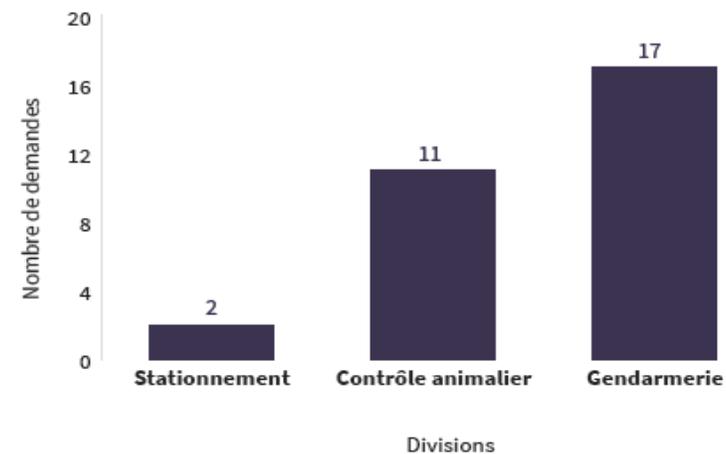


Service de police de la Ville de Gatineau

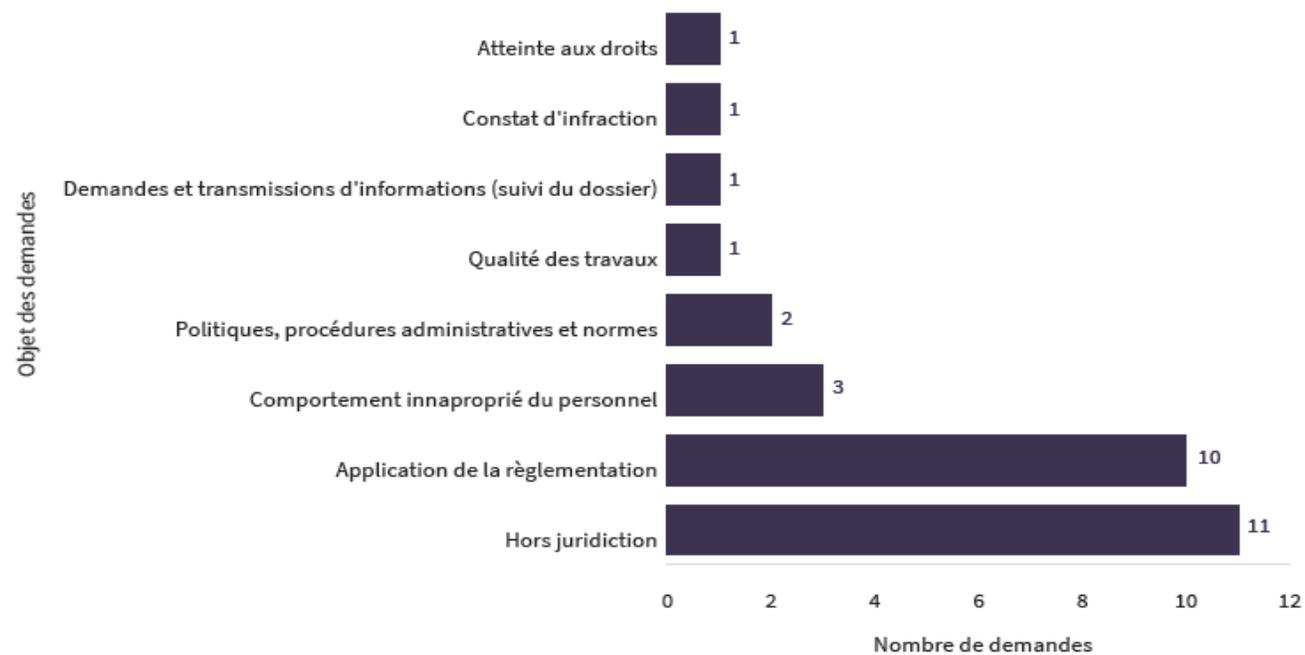
Types de dossiers



Divisions du service



Objets des demandes



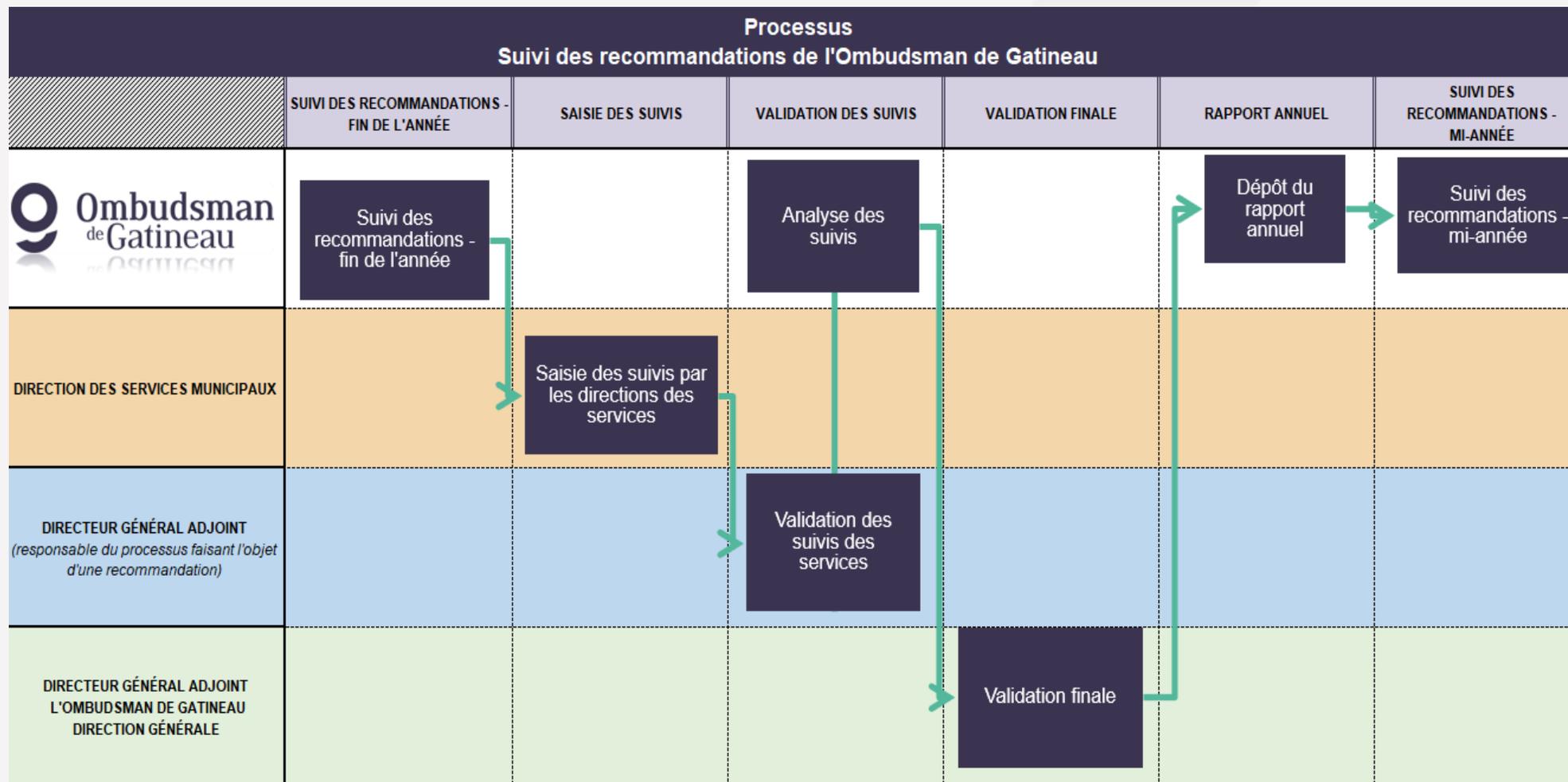


RECOMMANDATIONS

En avant pour de meilleurs services



Processus du suivi des recommandations



Service de l'urbanisme et du développement durable

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3016 (district Lucerne)

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

Conclusion de l'enquête : Les travaux d'agrandissement de l'allée de stationnement contreviennent aux articles 265 et 298 du règlement de zonage.

1. Recommandation OMB-SUDD-2022-1.0

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.

Statut: **Actualisé**

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

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3109 (district Limbour)

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

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

2. Recommandation OMB-SUDD-2022-2.0

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.

Statut : **En cours d'actualisation**

3. Recommandation OMB-SUDD-2022-2.1

Établir une procédure 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.

Statut : **En cours d'actualisation**

4. Recommandation OMB-SUDD-2022-2.2

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.

Statut : **Actualisé**

Service des infrastructures

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3067 (district Mitigomijokan)

Objet : Conformité des travaux du plan de terrassement.

Conclusion de l'enquête : La Ville a respecté les « exigences réglementaires » applicables aux ententes relatives aux travaux municipaux et au Guide d'aménagement. L'absence de mécanisme de contrôle, lors de la construction résidentielle, représente une lacune pouvant porter préjudice.

5. Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.0

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.

Statut : **En cours d'actualisation**

6. Recommandation OMB-INFRAS-2022-1.1

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.

Statut : **En cours d'actualisation**

Service des loisirs, du sport et du développement des communautés

RAPPORT D'ENQUÊTE 2022-3072 (district Versant)

Objet : Le droit de s'entraîner en français dans un climat sain.

Conclusion de l'enquête : Le Service 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.

7. Recommandation OMB-SLSDC-2022-1.0

Inclure le respect linguistique à l'évaluation annuelle des organismes, comme prescrit par la Charte de la langue française.

Statut: **Actualisé**

Service de police de la Ville de Gatineau

RAPPORTS D'ENQUÊTE 2022-3057 ET 3075 (districts Mitigomijokan & Lac-Beauchamp)

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

Conclusion de l'enquête : Le volume de requêtes, les processus administratifs et l'absence d'outils technologiques occasionnent des pertes d'efficacité qui ont des impacts négatifs sur les délais de traitement et le contrôle des nuisances qui entraînent une perte de confiance des citoyens.

8. Recommandation OMB-SPVG-2022-1.0

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 afin de diminuer les délais de traitement.

Statut: **En cours d'actualisation**

9. Recommandation OMB-SPVG-2022-1.1

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.

Statut: **En cours d'actualisation**

10. Recommandation OMB-SPVG-2022-1.2

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.

Statut: **En cours d'actualisation**

RECOMMANDATIONS 2022



7 ENQUÊTES



10 NOUVELLES RECOMMANDATIONS



**3 RECOMMANDATIONS ACTUALISÉES
EN COURS D'ANNÉE**



Bilan des recommandations 2018 - 2022

En avant pour de meilleurs services



Bilan des recommandations selon le service 2018 - 2022

Un total de **41** recommandations

En cours d'actualisation: **12**

Actualisées en 2022: **9**

Non retenues: **2**

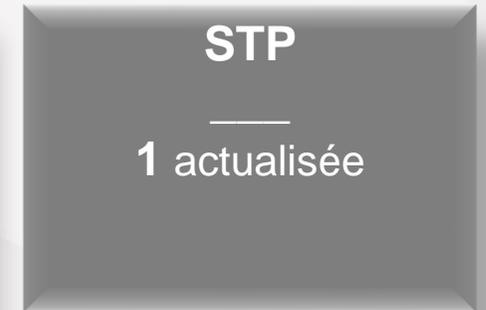


TABLEAU DE BORD 2018 - 2022

Suivi des recommandations



Taux d'acceptation 95 %

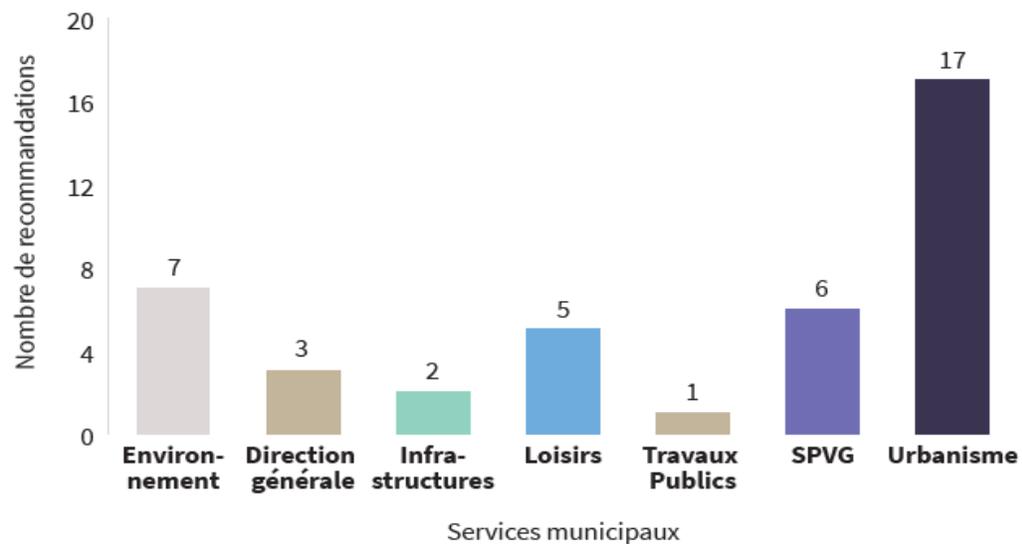


Actualisées 68 %

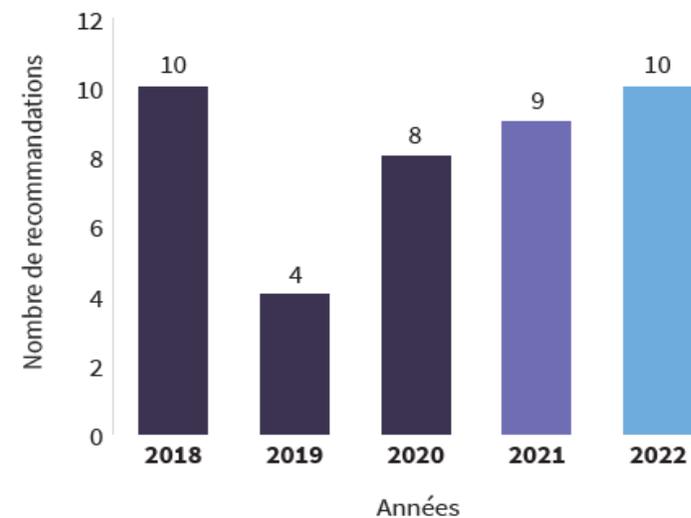


En cours d'actualisation 27 %

Recommandations émises par services



Recommandations émises par années



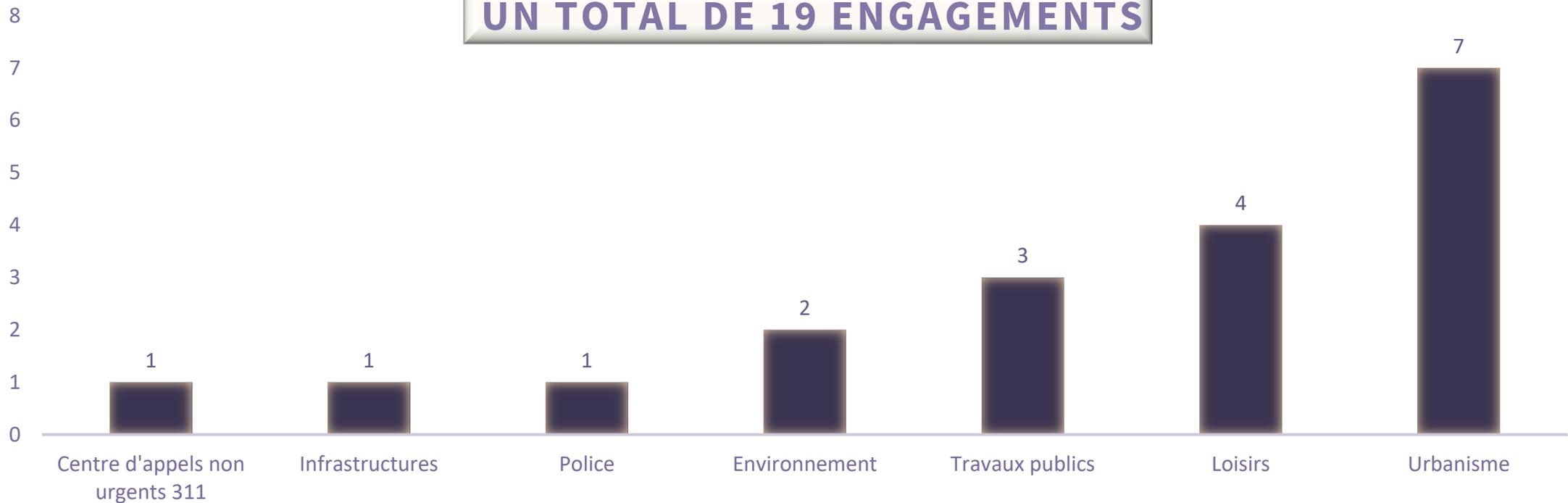
ENGAGEMENTS

En avant pour de meilleurs services



Distribution des engagements 2022

UN TOTAL DE 19 ENGAGEMENTS



Service de police de la Ville de Gatineau

District Deschênes

- Mener une opération spéciale dans la forêt
Boucher pour les chiens sans laisse (2021).

District Rivière-Blanche

- Réviser le formulaire intitulé « Avis d'infraction »
pour éviter que le contrevenant interprète à tort
qu'il doit payer une amende.



Service des travaux publics

District Deschênes

- Inclure sur le [site Web](#) et la page FB de la Ville des informations relatives au ramassage des feuilles à l'automne pour un fonctionnement optimal des égouts pluviaux.

District Limbour

- Réparer un passage piétonnier pour éviter les dommages à un terrain privé en lien avec l'écoulement des eaux de surface.

District Manoir-des-Trembles-Val-Tétreau & Deschênes

- Prioriser la réparation des lampadaires non fonctionnels sur la rue Hormidas-Dupuis et des Pionniers.



Service des loisirs, du sport et du développement des communautés

District Versant

- Définir le soutien professionnel des équipes dans leur rôle d'accompagnement auprès des organismes et des grands partenaires et promouvoir ces services auprès d'eux.
- Se doter d'outils de prévention des comportements non éthiques et les afficher dans les installations sportives.

District Lucerne

- Évaluer la possibilité que des cours d'éducation canine soient offerts dans le programme Culture et loisirs ou en partenariat avec un organisme.
- Évaluer la possibilité de bonifier la signalisation aux entrées d'un parc interdit aux chiens.



Service de l'urbanisme et du développement durable

District **Pointe-Gatineau**

- ✓ Réaliser une inspection pour valider un droit acquis et un permis d'affaires permettant de faire de la mécanique dans une zone habitation.

District **Lucerne**

- ✓ 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.

District **Deschênes**

- ✓ Réaliser une inspection pour déterminer la conformité d'un logement de location à court terme de type Airbnb.



Service de l'urbanisme et du développement durable *(suite)*

District Buckingham



Planifier des inspections pour vérifier la conformité des entrées charretière et de la surface gazonnée.

District Mitigomijokan

- Élaborer une procédure pour le cheminement des requêtes d'affichage pour les orienter soit vers l'urbanisme (zonage) ou l'environnement (nuisance sur un terrain municipal).

District Limbour

- Obtenir le rapport de conformité du plan de drainage, comme exigé dans le permis de construire du promoteur immobilier.



Planifier une inspection de conformité à la réglementation provinciale et municipale suivant l'installation d'une piscine



Service des infrastructures

District Limbour

- 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.



Service de l'environnement

District Deschênes



Réaliser une collecte avant la prochaine collecte d'encombrants bois et métal en raison des oublis fréquents.

District Manoir-des-Trembles-Val-Tétreau



Élaborer une stratégie spécifique pour gérer les problèmes récurrents d'encombrants jetés dans l'emprise publique par des propriétaires et des locataires.

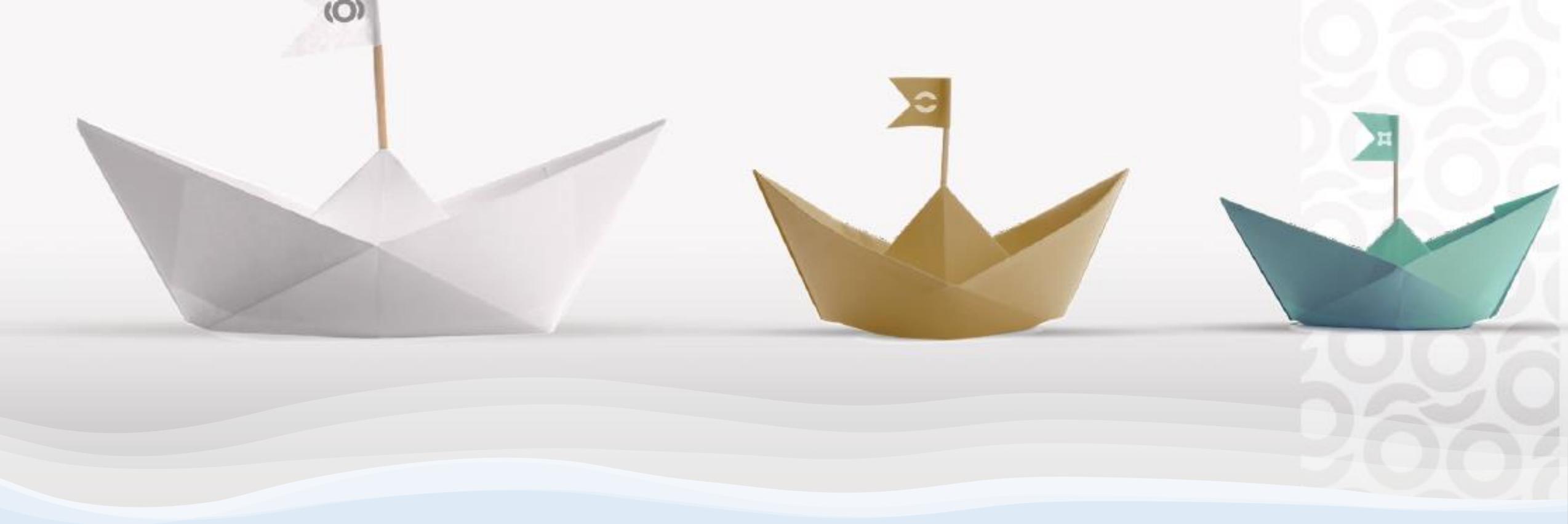


Centre d'appels non urgents 311

District Mitigomijokan

- Ajouter « demande d'intervention » à la liste des choix pour améliorer le cheminement des requêtes auprès des services.





CONCLUSION

En avant pour de meilleurs services

VIDÉO PROMOTIONNELLE par Pixel





Ombudsmangatineau.ca



INDÉPENDANCE



IMPARTIALITÉ



ÉQUITÉ



CONFIDENTIALITÉ



ACCESSIBILITÉ