

2023

Rapport annuel

*L'accessibilité comme pilier
pour l'innovation !*

Version abrégée

Explorez notre rapport annuel interactif
directement sur notre site Web

ombudsmangatineau.ca

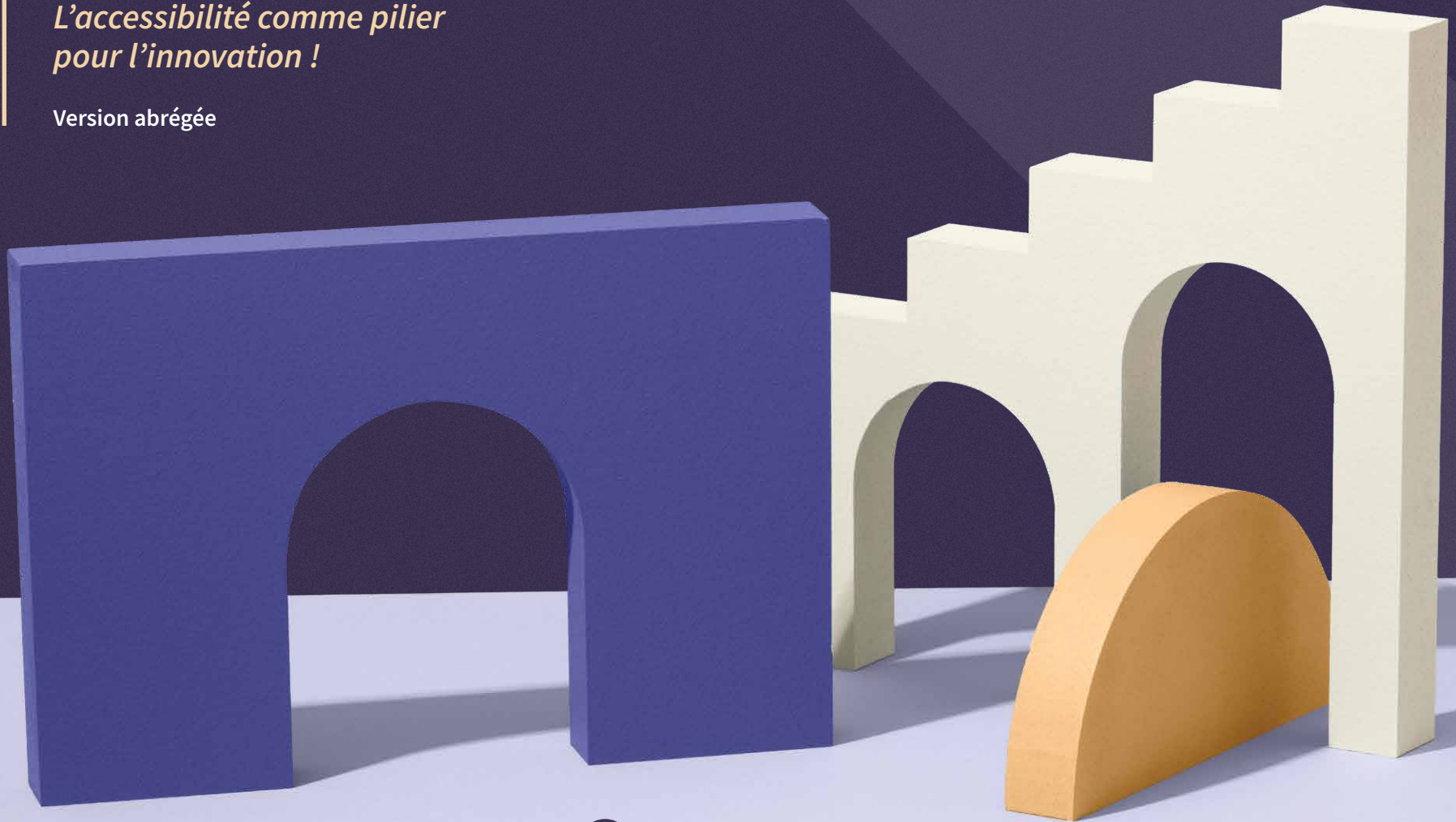
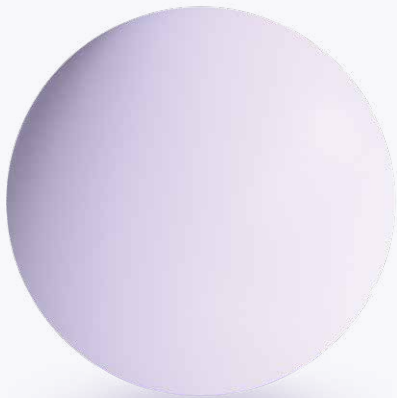


Table des matières



**Un message
de votre ombudsman**

02

**Survol
de résultats éloquents !**

03

**Cheminement
d'une demande**

04

**Rapport
statistique**

05

**Les enquêtes
et les recommandations**

14

Conclusion

18

Un message de votre ombudsman

Depuis juin 2018, je suis au service des citoyennes et des citoyens de Gatineau à titre d'ombudsman. Quelle est la mission de l'Ombudsman de Gatineau? La réponse est simple : recevoir et traiter les plaintes de personnes insatisfaites des services municipaux et m'assurer qu'elles ont été traitées dans le respect des règlements, et de façon juste et équitable.

Au fil des années, un même constat revient. Plusieurs personnes n'ont jamais entendu le mot « ombudsman » avant de nous rencontrer. Plusieurs autres ne connaissent pas l'existence du bureau de l'Ombudsman de Gatineau au sein de la Ville, ni le rôle et les services que nous offrons.

Il n'est donc pas surprenant qu'un de nos objectifs principaux soit d'améliorer la visibilité de nos services ainsi que l'accès à ceux-ci! Pour y arriver, nous recourons à diverses stratégies : travail de promotion, publications, activités dans la communauté, consultation citoyenne et présentation publique du rapport annuel.

Tout cela nous amène à un 2^e constat : la couverture médiatique du rapport annuel intéresse la population, car elle est suivie par une augmentation du nombre de demandes.

Je suis consciente que la lecture d'un rapport annuel n'est pas aussi divertissante que celle d'un roman. Toutefois, cette année, nous innovons! Nous avons l'intention de rendre l'information plus accessible pour tout le monde. Pour la première fois, nous présentons une version abrégée de notre rapport annuel. **De plus, pour les mordus de contenu et de statistiques, le rapport annuel 2023 est aussi disponible sous forme interactive.** Nous espérons que ces deux innovations sauront plaire à notre fidèle lectorat et que nous aurons aussi de nouveaux adeptes.

L'équipe de l'Ombudsman de Gatineau



Maryline Caron
Ombudsman



Jean-Mathieu Larabie
Adjoint

Survol de résultats éloquentes!

Le traitement des demandes

+ 28 %

Nombre total de demandes : 286, soit une augmentation de 28 %

+ 37 %

Nombre de dossiers d'intervention : 96, soit une augmentation de 37 %

Les délais de traitement des demandes

95 %

des dossiers traités en moins de 30 jours

69 %

des dossiers traités en 5 jours ou moins

Les principaux motifs de plaintes

19 %

L'application de la réglementation : 54 dossiers, soit 19 % des dossiers traités

10 %

Les politiques et procédures administratives : 28 dossiers, soit 10 % des dossiers traités

8 %

La qualité des travaux : 22 dossiers, soit 8 % des dossiers traités

7 %

La qualité des services rendus : 20 dossiers, soit 7 % des dossiers traités

Les principaux services municipaux visés par les plaintes

25 %

Le Service de l'urbanisme et du développement durable : 71 dossiers, soit 25 % des dossiers traités

16 %

Le Service des travaux publics : 45 dossiers, soit 16 % des dossiers traités

10 %

Le Service de police de la Ville de Gatineau : 28 dossiers, soit 10 % des dossiers traités

9 %

Le Service de l'eau et des matières résiduelles : 27 dossiers, soit 9 % des dossiers traités

Des impacts significatifs

5

enquêtes

6

recommandations émises à la Direction générale

26

engagements obtenus des services municipaux

Cheminement d'une demande

Les démarches préalables à une demande

L'Ombudsman de Gatineau est une instance de dernier recours, c'est-à-dire qu'avant de faire appel à nous, les citoyennes et les citoyens doivent d'abord avoir contacté le Centre d'appels non urgents 311. En fait, il faut avoir fait 2 requêtes au 311 avant de pouvoir recourir à nos services.

Lorsque nous recevons une demande, nous réalisons une étude pour évaluer la recevabilité de la demande. Cette étude nous permet de vérifier si la demande respecte nos pouvoirs d'intervention et d'enquête. Ceux-ci sont déterminés par résolution du conseil municipal.¹

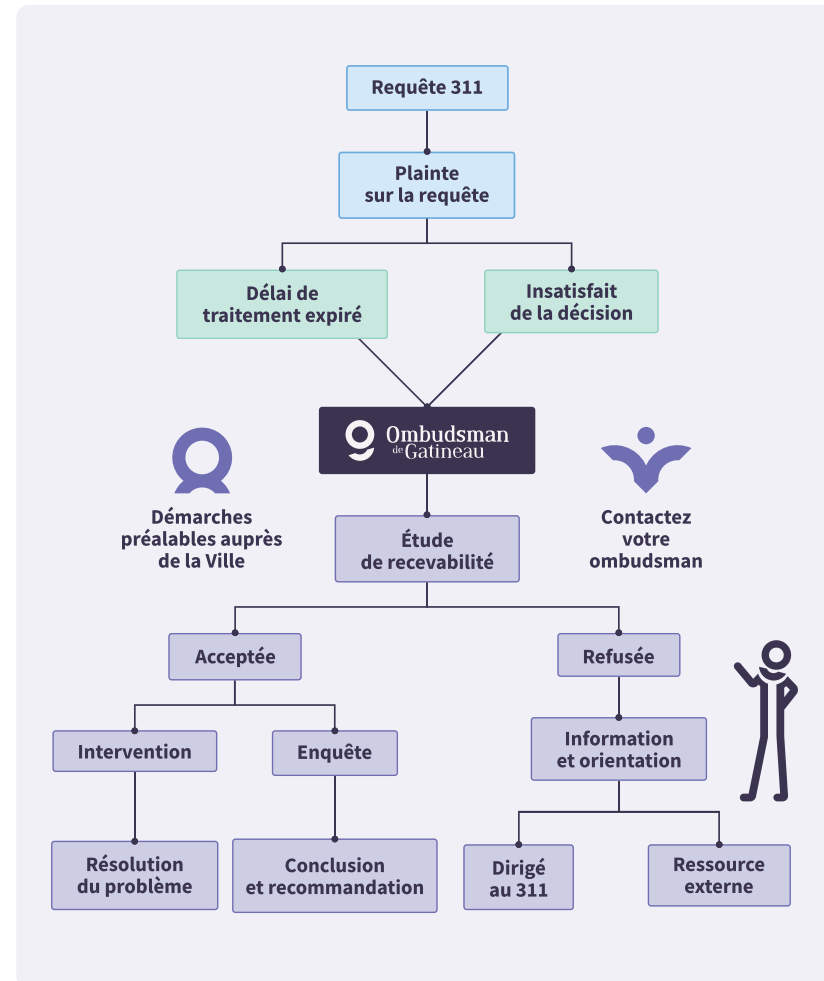
Lorsque la demande est acceptée, nous pouvons intervenir ou encore entreprendre une enquête. Lorsqu'une demande est refusée, nous offrons un service d'information et d'orientation.

Le **schéma 1** présente le cheminement possible d'une demande au bureau de l'Ombudsman.

¹ Articles 16 à 18 de la résolution [CM-2019-100](#)

Schéma 1

Cheminement d'une demande



Rapport statistique

Dans ce rapport abrégé, nous présentons quelques statistiques qui vous offrent un aperçu du travail que nous avons réalisé au cours de l'année 2023.

Les raisons pour refuser une demande

Le **graphique 1** présente les demandes que nous avons dû refuser. En fait, nous ne pouvons pas accepter toutes les demandes qui nous parviennent, car nos pouvoirs d'intervention et d'enquête sont bien délimités. Les principales raisons de refus sont :

- Les recours administratifs non épuisés, c'est-à-dire les situations où d'autres recours sont encore possibles, comme l'enregistrement d'une deuxième requête au 311.
- Les demandes qui sont en dehors de notre juridiction, c'est-à-dire celles sur lesquelles nous n'avons pas de pouvoir.
- Les dossiers judiciairisés, c'est-à-dire les dossiers qui sont pris en charge par le système de justice.

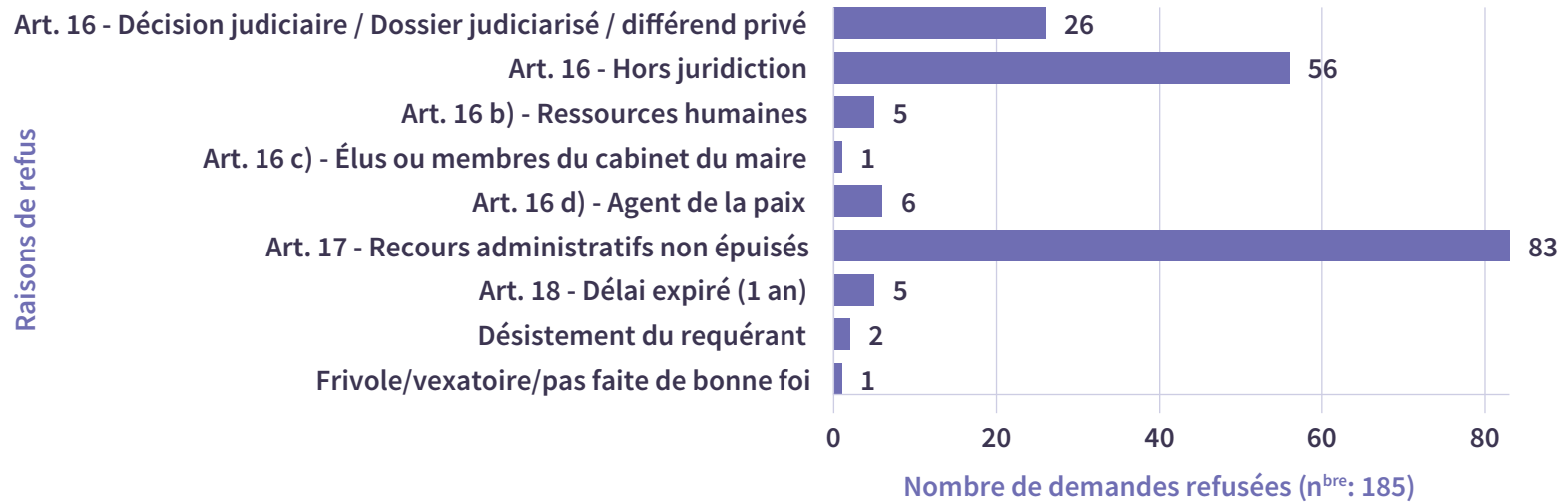
Lorsqu'une demande n'est pas acceptée, nous expliquons les raisons du refus et nous offrons un accompagnement personnalisé. Certaines personnes sont mises en contact avec un service de liaison qui leur permet d'être prises en charge par un responsable des services municipaux. D'autres personnes sont dirigées vers les services plus adaptés à leurs besoins comme :

- Le Centre de justice de l'Outaouais (CJPO)
- Le Centre de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)
- D'autres organismes de défense des droits



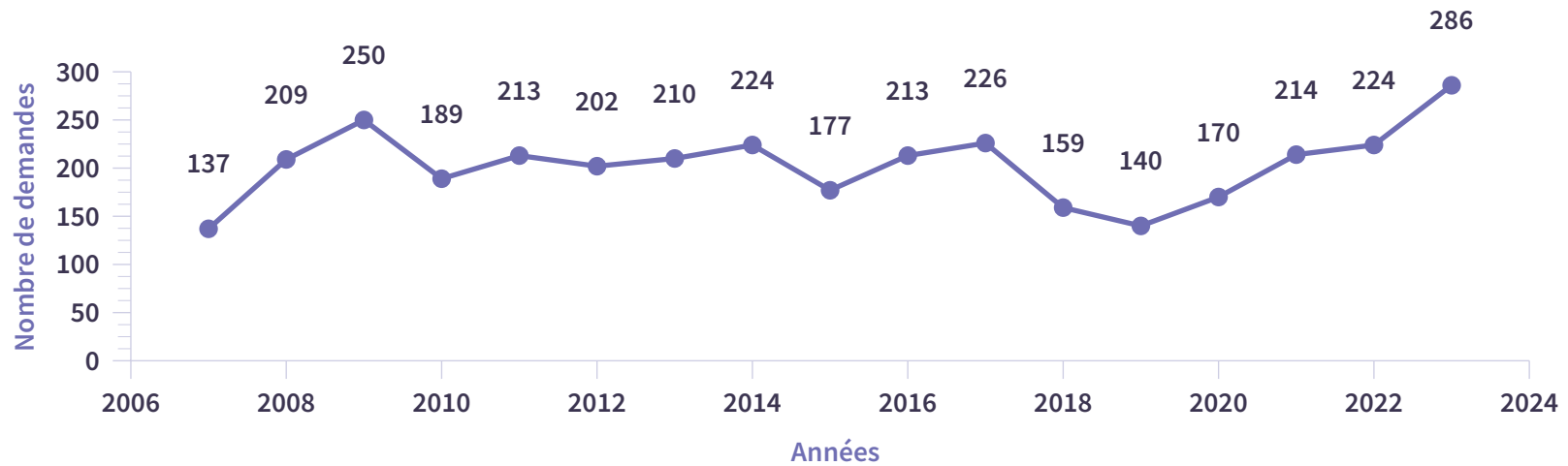
Graphique 1

Nombre de demandes refusées selon la raison du refus (CM-2019-100)



Graphique 2

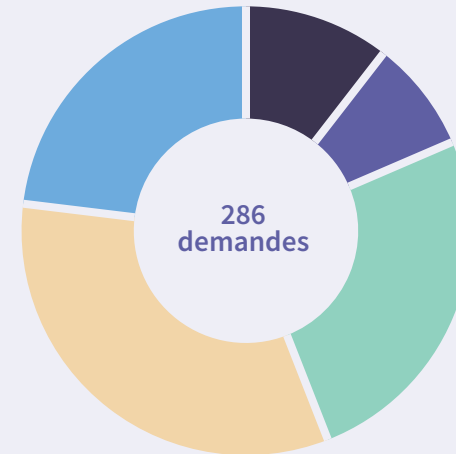
Évolution du nombre de demandes de 2007 à 2023



Graphique 3

Répartition des demandes par secteur de la ville de Gatineau

- Aylmer : 30 demandes (11 %)
- Buckingham et Masson-Angers : 23 demandes (8,04 %)
- Gatineau : 73 demandes (25,52 %)
- Hull : 94 demandes (32,87 %)
- Autres : 66 demandes (23,08 %)



L'évolution du nombre de demandes de 2007 à aujourd'hui

Depuis 2019, année d'implantation d'un modèle d'ombudsman unique, c'est-à-dire sans commissaires bénévoles, nous remarquons une augmentation constante des demandes. En 2023, nous avons reçu, 286 demandes, ce qui constitue un nouveau sommet! Nous dépassons maintenant la moyenne des 17 dernières années qui était de 202,5 demandes reçues annuellement. Le **graphique 2** présente l'évolution du nombre de demandes reçues de 2007 à aujourd'hui.

La répartition des demandes reçues selon les secteurs de la ville de Gatineau

Le **graphique 3** présente la répartition des 286 demandes reçues en 2023 selon les 4 secteurs de la Ville.

La population qui réside dans le secteur de Hull est celle qui nous a contactés le plus souvent. En effet, 33 % des demandes reçues proviennent de ce secteur. Le secteur de Gatineau arrive en deuxième avec 26 % des demandes. La catégorie « Autres », quant à elle, arrive en troisième position et elle comprend les demandes en provenance d'autres municipalités ou de personnes qui n'ont pas transmis leur adresse. Finalement, les secteurs d'Aylmer et de Buckingham et Masson-Angers arrivent en quatrième et cinquième position.

Les délais de traitement des demandes

Malgré l'augmentation de 28 % des demandes cette année, les délais de traitement sont demeurés excellents. En 2023, nous avons traité 95 % des dossiers en 30 jours et moins alors qu'en 2022, ce pourcentage était de 92 %.

Le **graphique 4** présente la répartition du nombre de demandes reçues selon leur délai de traitement. Pour la grande majorité des demandes, nous avons été en mesure de les traiter dans un délai de 0 à 5 jours.



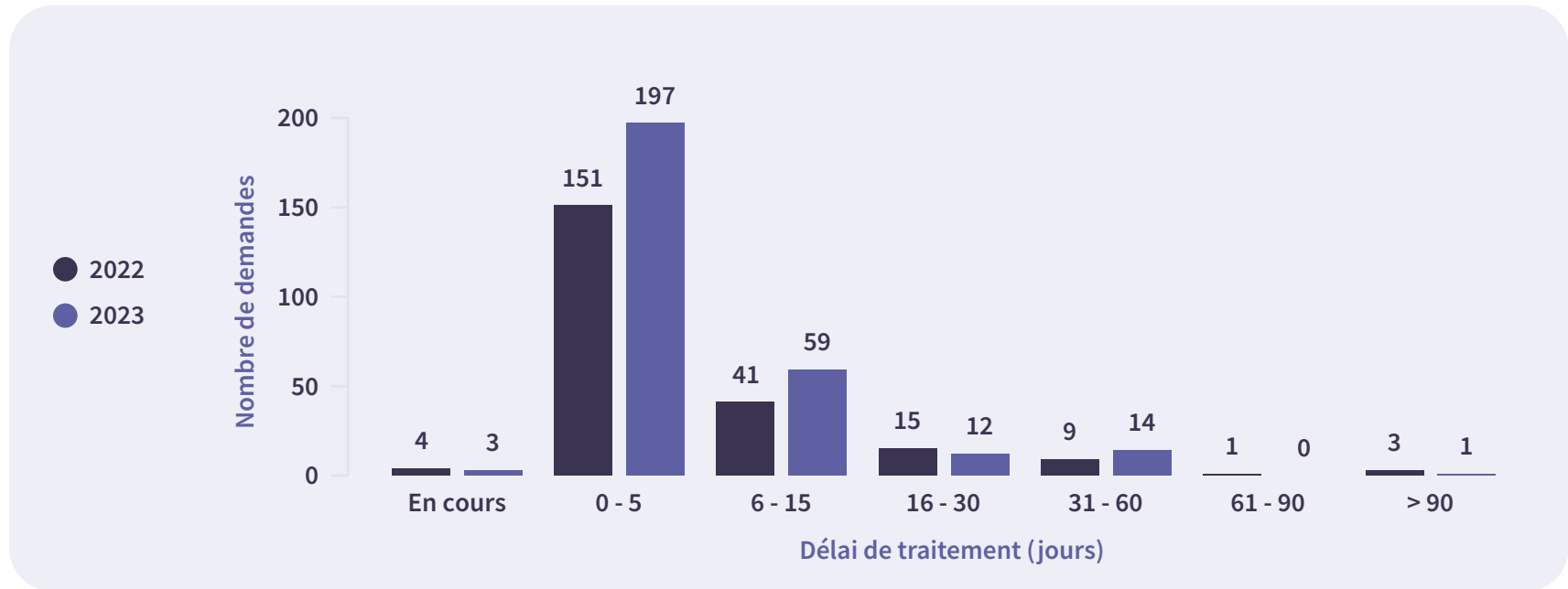
Exemple d'intervention

Nuisances sonores

Un citoyen a fait appel à nous afin de résoudre un problème de bruit causé par le couvercle d'un égout. Notre intervention a mené à des travaux de réparation et, depuis, les nuisances sonores ont diminué de beaucoup!

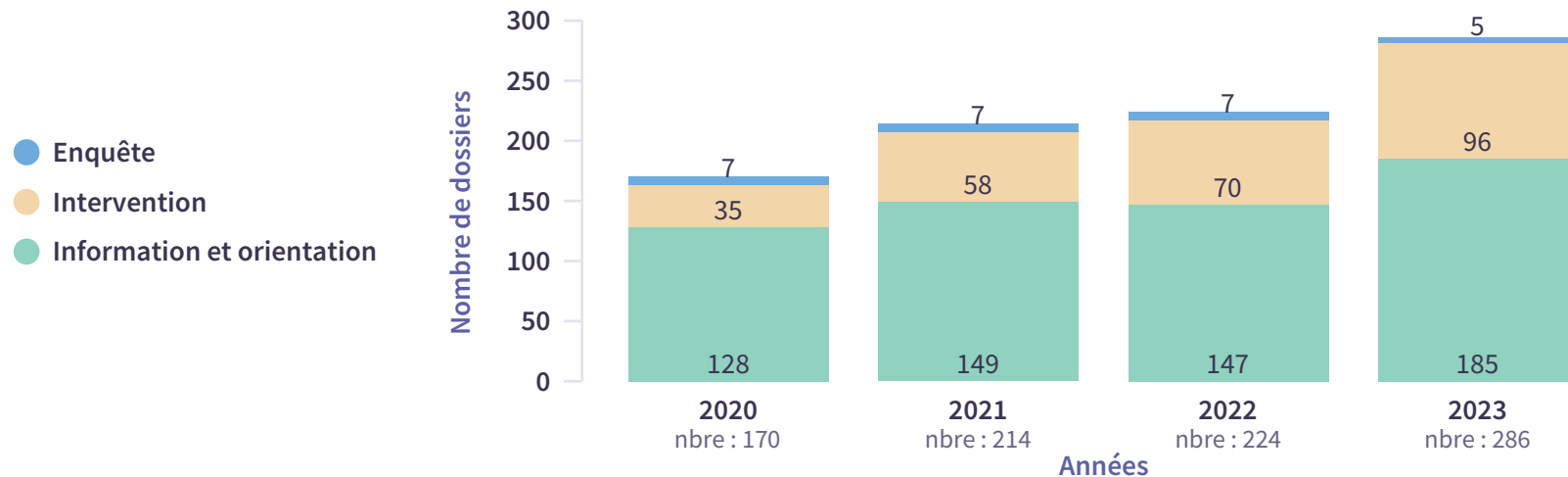
Graphique 4

Répartition du nombre de demandes selon le délai de traitement



Graphique 5

La répartition du nombre de dossiers traités par année, selon le suivi effectué



Des données sur le cheminement des demandes

Comparativement à l'année 2020, le nombre total de demandes a augmenté de 68 % en 2023. Cette augmentation touche les 3 types de dossiers que nous traitons :

- Information et orientation
- Intervention
- Enquête

En fait, ces 3 types de dossiers sont possibles. Si la demande est refusée, nous donnons de l'information et orientons les personnes vers un service adapté à leur demande. Si la demande est acceptée, soit nous intervenons directement pour régler le problème, soit nous menons une enquête afin de recommander une solution.

La proportion de dossiers d'intervention sur le nombre total de demandes est passée de 21 % en 2020, à 34 % en 2023.

Le **graphique 5** présente la répartition du nombre de dossiers que nous avons traités depuis 2020, selon le type de dossiers.

La répartition des demandes reçues selon les services municipaux touchés

Les services pour lesquels il y a le plus de demandes sont ceux qui ont un impact direct sur la vie quotidienne des citoyennes et des citoyens. Par exemple, nous recevons des demandes qui touchent :

- La collecte des déchets
- Les nuisances causées par le bruit ou par des animaux domestiques
- Les demandes de permis
- L'entretien des parcs municipaux et du réseau routier

Le **graphique 6** présente la répartition du nombre de dossiers que nous avons traités parmi les 4 services municipaux les plus souvent visés par des demandes.



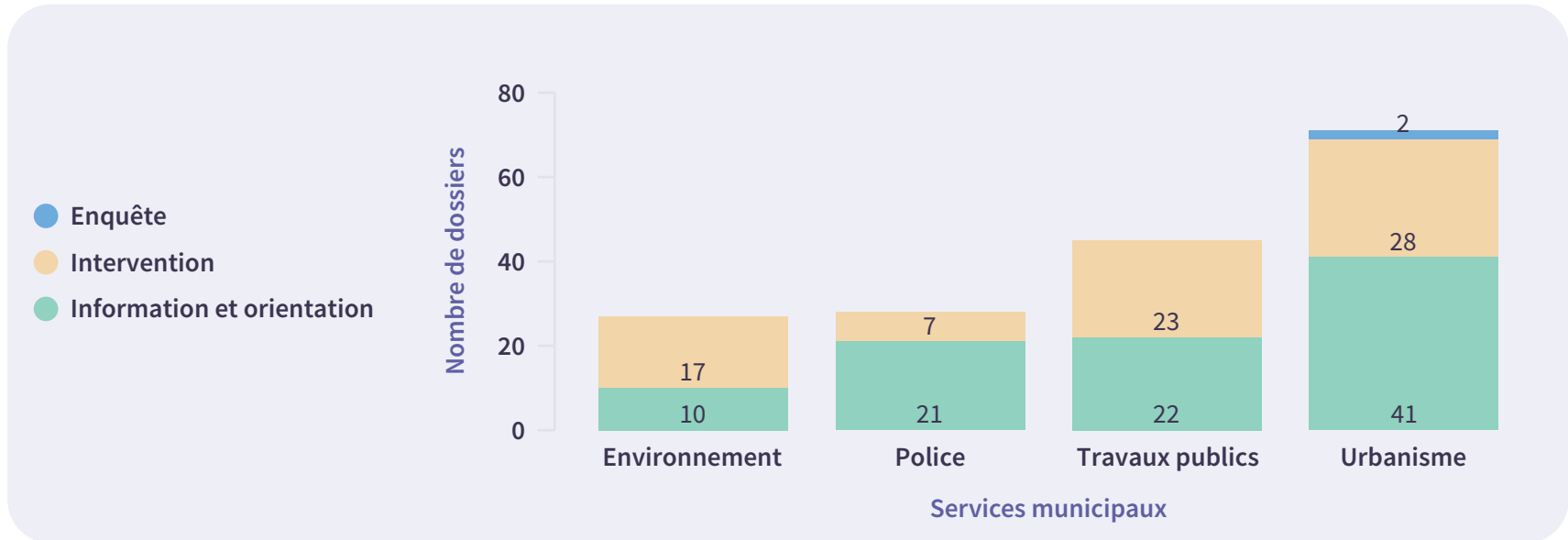
Exemple d'intervention

Qualité des travaux

Un citoyen a fait appel à nous parce qu'il était insatisfait de la qualité des travaux de délimitation d'une piste cyclable. À la suite de notre intervention, le Service des infrastructures s'est engagé à analyser les solutions possibles pour réaliser un aménagement plus esthétique et sécuritaire.

Graphique 6

Répartition du nombre de dossiers traités parmi les 4 services municipaux faisant le plus souvent l'objet de demandes



Notre rôle est d'intervenir avec impartialité en respectant les parties impliquées, c'est-à-dire la Ville et la personne qui fait appel à nous. Le graphique suivant montre le résultat de nos interventions auprès de l'administration municipale lorsque nous traitons des problématiques soulevées par les citoyennes et citoyens.

Souvent, nos interventions permettent de corriger la situation soulevée. C'est le cas dans 40 % des dossiers traités en 2023. Parfois, soit dans 24 % des cas, notre analyse des règlements et des procédures permet de conclure que la décision de la Ville était bien fondée. Nous expliquons les raisons qui justifient la décision de la Ville et, lorsque c'est possible, nous renseignons la personne sur les autres recours qui s'offrent à elle.



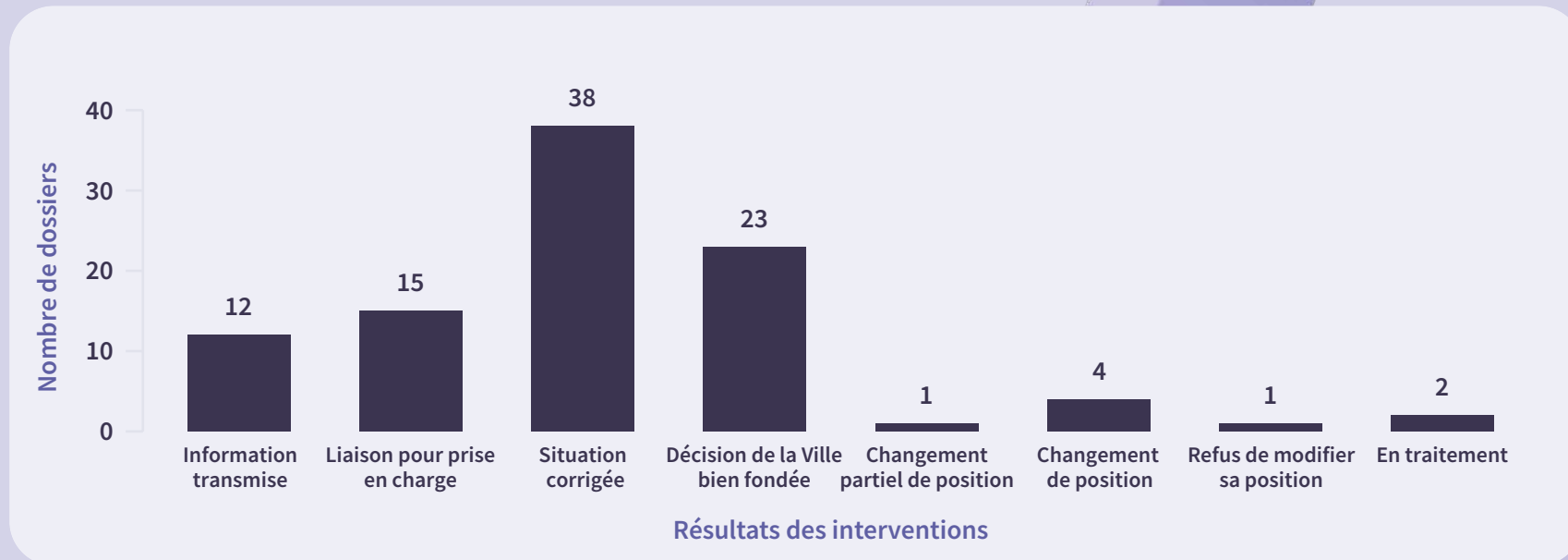
Exemple d'intervention

Qualité du service

Une citoyenne a fait appel à nous, car, à plusieurs reprises, le collecteur de déchets n'a pas ramassé les bacs dans son secteur. Le Service de l'eau et des matières résiduelles a documenté la situation et a corrigé le problème.

Graphique 7

Le nombre de dossiers selon le résultat de l'intervention auprès du service municipal



Des engagements pris par les services municipaux

Introduits en 2021, les engagements représentent une mesure qu'un service de la Ville s'engage à prendre à la suite des discussions tenues lors des interventions et des enquêtes. En d'autres mots, lorsqu'un service prend un engagement, **il s'engage à régler le problème d'une personne ou à contribuer à améliorer les services et la qualité de vie d'un groupe de citoyennes et citoyens.**

Le **graphique 8** montre le nombre d'engagements et leur statut pour les années 2021, 2022 et 2023. Le statut d'un engagement peut être soit réalisé, soit en cours de réalisation.

Dans le **graphique 9**, nous montrons le nombre d'engagements pris par service municipal, selon leur statut pour l'année 2023.

Au total, pour ces 3 années, nous comptabilisons 61 engagements dont 92 % ont été réalisés. Plus spécifiquement **pour l'année 2023, nous avons obtenu 26 nouveaux engagements et 88 % d'entre eux sont réalisés.**

Graphique 8

Nombre et statut des engagements de 2021 à 2023

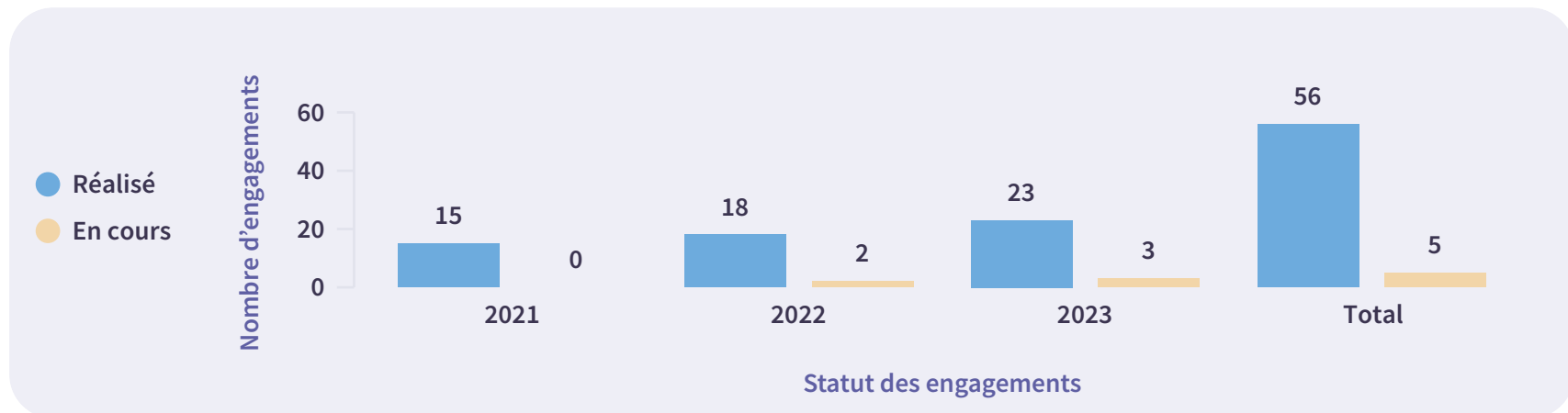
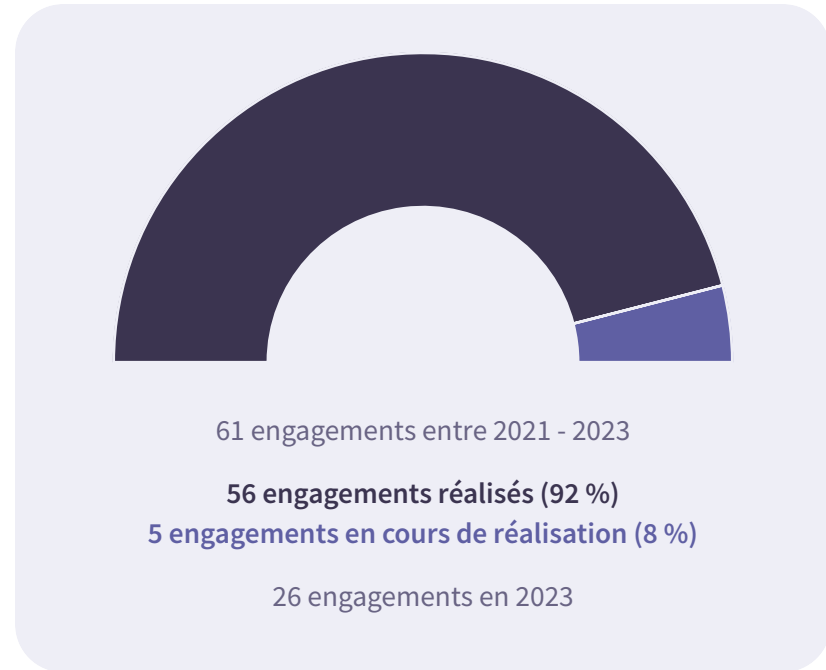
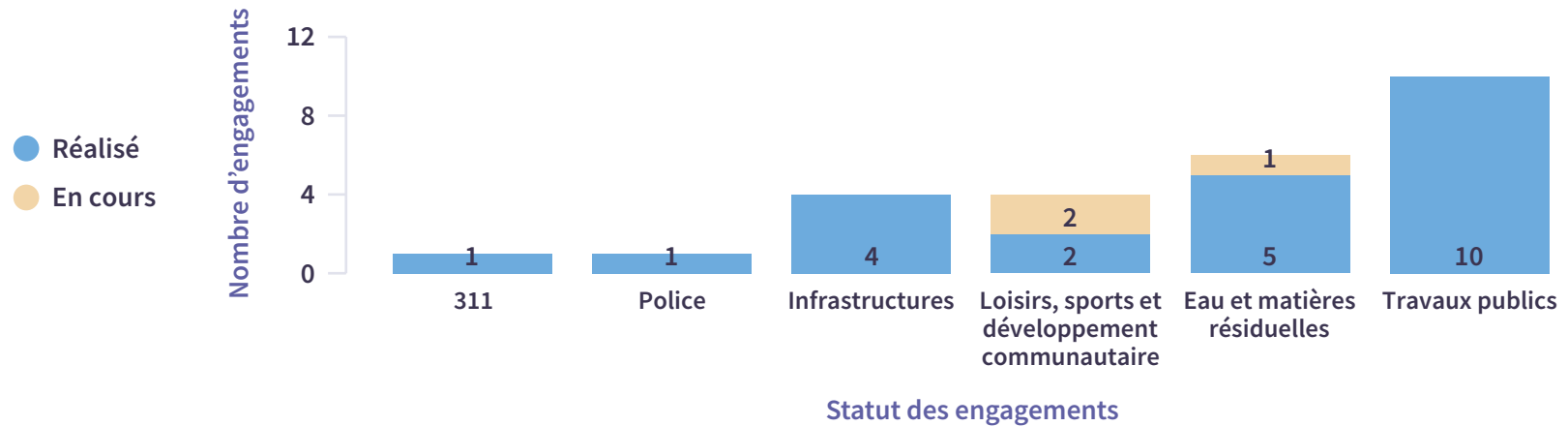


Tableau de bord des engagements 2021 - 2023



Graphique 9

Nombre d'engagements par service municipal, selon leur statut 2023



Exemple d'intervention

Règlementation

Une citoyenne a fait appel à nous, car les aboiements des chiens qui fréquentent l'aire d'exercice canin du Domaine Fairview dérangent le voisinage. À la suite de notre intervention, le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés a installé une affiche afin de sensibiliser et responsabiliser les utilisateurs de l'aire d'exercice.



Les enquêtes et les recommandations

Les enquêtes

Nous avons mené 5 enquêtes en 2023 et une d'entre elles a été conclue en janvier 2024.

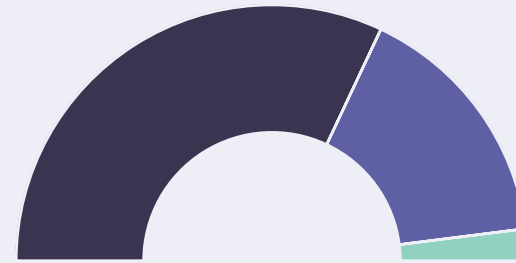
Depuis 2018, nous avons formulé un total de 47 recommandations à la Direction générale de la Ville de Gatineau. De ce total, **6 recommandations ont été émises et acceptées en 2023**, c'est-à-dire que la Direction générale ainsi que le service des loisirs et le service de l'urbanisme les mettront en œuvre.

De plus, nous réalisons un suivi de toutes les recommandations 2 fois par an.

Les recommandations que nous formulons proposent des améliorations qui pourront entraîner des répercussions positives sur les services offerts à l'ensemble de la population. En résumé, les recommandations portent sur :

- La définition de normes
- La mise en place de procédures
- La bonification de la réglementation

Tableau de bord des recommandations 2021 - 2023

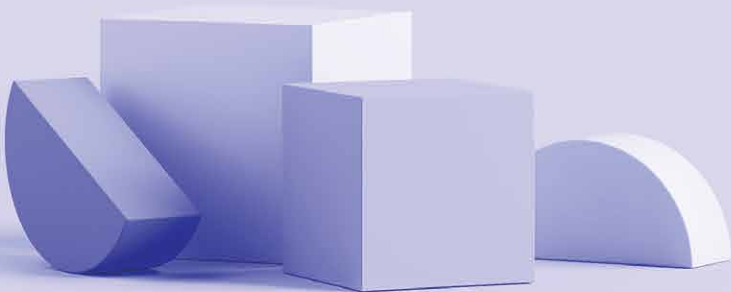


47 recommandations au total

30 recommandations réalisées (64 %)
15 recommandations en cours de réalisation (32 %)
2 recommandations non retenues (4 %)

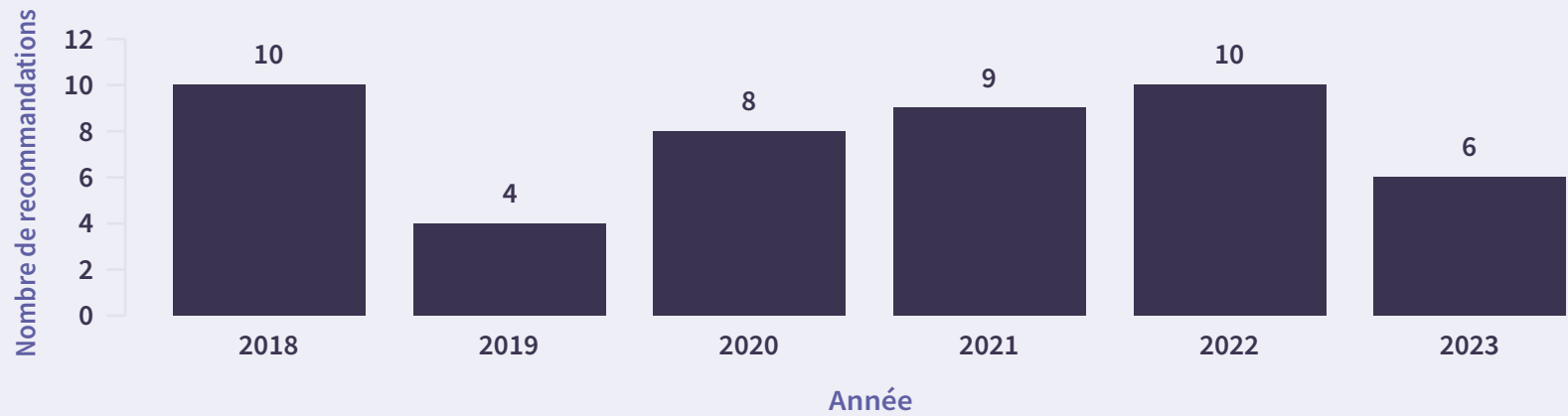


Taux d'acceptation 96 %



Graphique 10

Nombre de recommandations émises pour chaque année entre 2018 et 2023



Graphique 11

Nombre de recommandations selon le service pour 2023

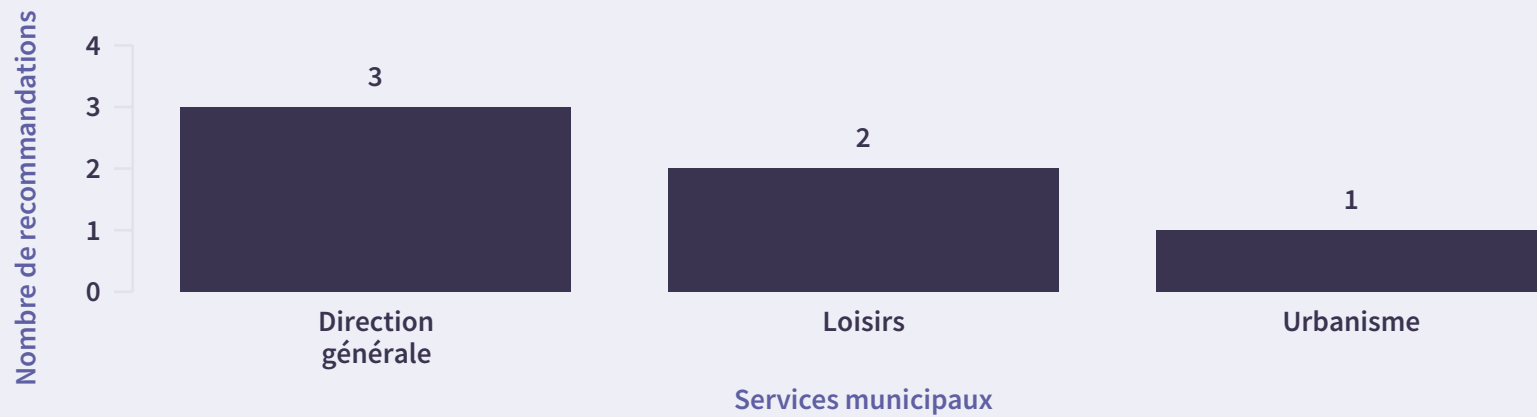


Tableau 1
Enquêtes et recommandations 2023

Enquêtes	Recommandations de l'OG
<p>1-Occupation illégale d'un terrain vacant et nuisances</p> <p>(Dossier n° 2023-3286)</p>	<p>OMB-DG-2023-1.0 Mettre en place un comité permanent dont le mandat serait d'établir un plan de suivi spécifique aux occupants sans droit et d'implanter un protocole d'encadrement et d'autorisation, en tenant compte d'une analyse de risque et du partage des responsabilités entre les services municipaux concernés et les partenaires externes, s'il y a lieu.</p> <p>OMB-DG-2023-1.1 Évaluer les conditions administratives et légales permettant de recourir à des outils technologiques tels que l'utilisation de drones et les dispositifs de vidéosurveillance, afin d'améliorer l'efficacité des inspections, lorsque requis.</p>
<p>2-Nuisances sonores générées par une thermopompe</p> <p>(Dossier n° 2023-3300)</p>	<p>OMB-SUDD-2023-1.0 Planifier une lecture du bruit en période hivernale, à l'intérieur de la chambre de la citoyenne, sans la présence du panneau de styromousse dans la fenêtre et, si possible, lorsque la thermopompe sera en mode de dégivrage.</p> <p>OMB-DG-2023-2.0 Procéder à une refonte du règlement sur le bruit en prenant en considération les normes de l'OMS et les meilleures pratiques pour encadrer le bruit environnemental sur l'ensemble du territoire de Gatineau.</p>

Enquêtes

Recommandations de l'OG

3-Nuisances associées à l'aire d'exercice canin du domaine Scott-Fairview

(Dossier n° [2023-3355](#))

OMB-SLSDC-2023-1.0

Ajouter un processus de consultation citoyenne à la pétition comme mécanisme pour favoriser la démocratie municipale et l'acceptabilité sociale des résidents du quartier et du district pour une aire d'exercice canin.

OMB-SLSDC-2023-1.1

Définir les normes relatives aux zones tampons permettant d'atténuer le bruit environnemental, lorsqu'il n'est pas possible de respecter la distance séparatrice de 100 m de distance entre des résidences et une aire d'exercice canin de niveau de service III.

4-Îlot de la Caserne : Respect des critères de la politique municipale des transactions immobilières de la Ville de Gatineau (PO-029) pour la vente des terrains municipaux

(Dossier n° [2023-3459](#))

Aucune recommandation.

Les récentes modifications à la PO-029 devraient éviter les erreurs d'interprétation et les analyses de projets sont considérées suffisamment détaillées.

5-Infiltration d'eau, odeurs et présence de moisissures dans le logement d'un immeuble

(Dossier n° [2023-3435](#))

Dossier ouvert en 2023 et conclu en janvier 2024.



Conclusion

Pour nous, l'innovation est un pilier pour l'accessibilité, et innover est notre défi de tous les jours!

La conclusion de notre rapport annuel 2023 met l'accent sur l'innovation comme pilier central pour améliorer l'accessibilité des services que nous offrons à la population.

L'augmentation significative des demandes et des interventions démontre que les efforts déployés pour faire la promotion de nos services donnent des résultats concluants. Soulignons que c'est grâce à l'implication des citoyennes et des citoyens qui font appel à nos services que des situations sont corrigées et que les recommandations que nous formulons sont mises en œuvre par les services municipaux.

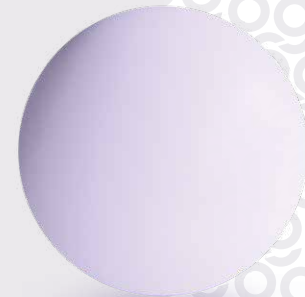
Au fil des années, nous innovons dans notre façon de communiquer avec la population à travers plusieurs projets, comme :

- La **planification stratégique interactive** issue de la consultation citoyenne
- La tenue d'un **forum de discussion sur la plateforme Reddit**
- La diffusion d'une **vidéo explicative**
- La version abrégée et la version interactive du rapport annuel 2023

Ces initiatives visent à stimuler l'implication et l'intérêt des citoyennes et des citoyens, en rendant l'information plus accessible et attrayante. Elles illustrent notre engagement envers la modernisation et l'amélioration continue des services que nous offrons à la population.

Devenez des ambassadrices et des ambassadeurs de l'Ombudsman de Gatineau en partageant ce premier rapport annuel abrégé avec votre entourage!

Pour en apprendre plus sur notre travail : consultez le rapport annuel interactif, notre dernière innovation! Et pour rester à l'affût de nos activités, visitez notre **site Web**, abonnez-vous à notre infolettre trimestrielle ou **suivez-nous sur Facebook**.





**« L'Ombudsman de Gatineau :
Votre voix, notre action! »**



Explorez notre rapport annuel interactif
directement sur notre site Web

ombudsmangatineau.ca

INDÉPENDANCE



IMPARTIALITÉ



ÉQUITÉ



CONFIDENTIALITÉ



ACCESSIBILITÉ

