

L'ombudsman municipal

Un levier pour une saine gouvernance

Présentation dans le cadre du cours ENAP 7202 :
Gestion des services locaux et régionaux

Par Maryline Caron, ombudsman

INDÉPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

 **Ombudsman**
de Gatineau

ombudsmangatineau.ca

Objectifs de la présentation

Objectif 1	Faire connaître la fonction d'ombudsman municipal et ses prerogatives.
Objectif 2	Présenter les services de l'Ombudsman de Gatineau et les stratégies de gestion pour assurer sa notoriété.

L'Ombudsman de Gatineau, des services à découvrir

Mission

- L'OG est une instance de dernier recours pour traiter les plaintes citoyennes qui visent les services municipaux.

Vision

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

L'Ombudsman de Gatineau, des services à découvrir

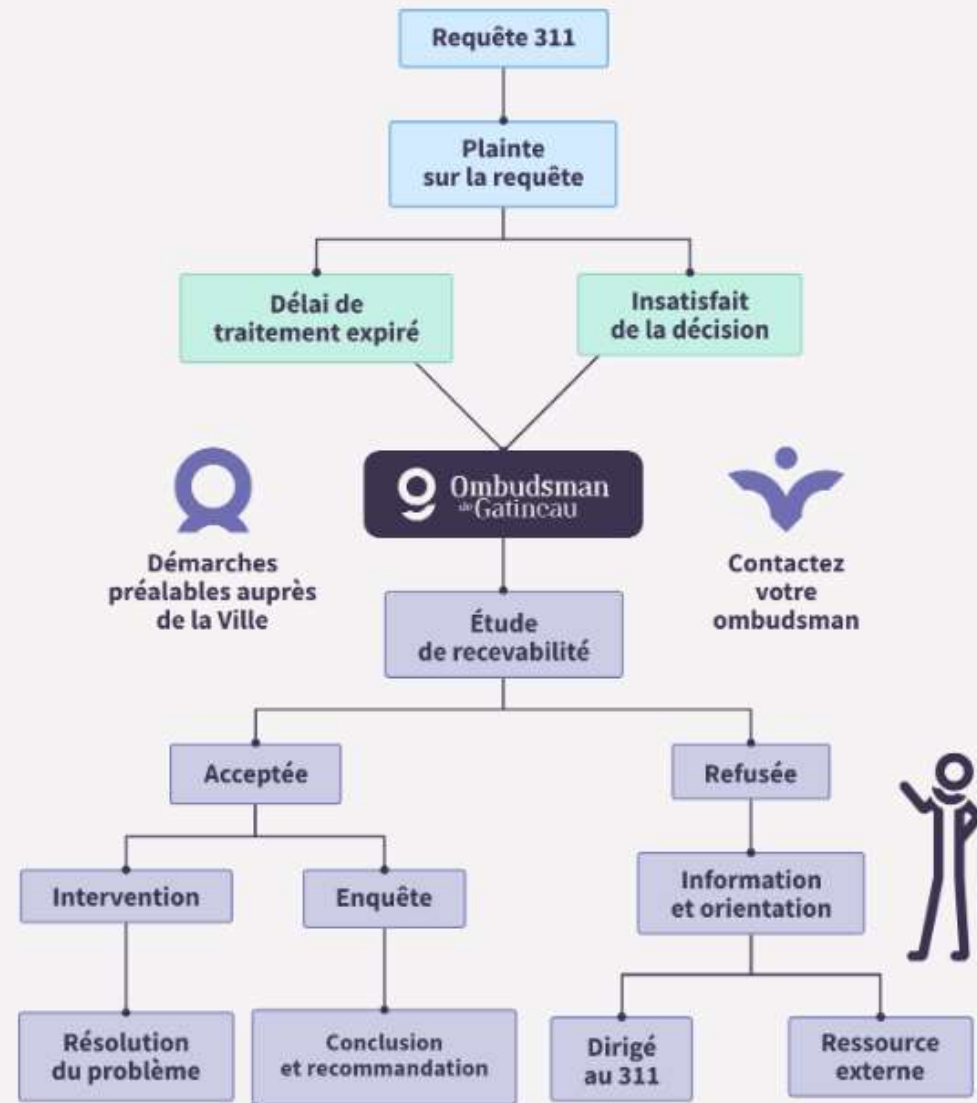


INDEPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Cheminement d'une demande



L'ombudsman municipal au Québec

Cadre
institutionnel
de
l'ombudsman
municipal

- [Code municipal du Québec](#)
(C-27.1, titre XXVIII.1, art. 1104.2 à 1104.8)
- [Loi sur les cités et villes](#)
(C-19, section XI.1, art. 573.14 à 573.20)

L'ombudsman municipal au Québec

INDEPENDANT

ÉQUITABLE

ACCESSIBLE

Deux modèles

- Avec commissaires bénévoles;
- Avec un ombudsman.

Sept villes au Québec

- Montréal – Laval - **Gatineau**: avec un ombudsman
- Québec – Longueuil – Sherbrooke - Saguenay : avec des commissaires

La constitution de la fonction d'ombudsman

CM-2019-100

Nomination

- Mandat de 3 ans renouvelable une seule fois.

Responsabilités

- **Les valeurs:**
 - Justice et **équité, indépendance, impartialité** et neutralité, accessibilité, efficacité, **crédibilité**, imputabilité, **confidentialité**;
 - Doit agir avec respect empathie, honnêteté rigueur et transparence
- **Reddition de compte:**
 - [Rapport annuel](#).

La constitution de la fonction

CM-2019-100

Résolution et pouvoirs d'intervention et d'enquête

- L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes **subit un préjudice**;
- Il peut intervenir ou faire enquête concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de **ses fonctionnaires ou employés** ou d'une **personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville**;
- L'ombudsman peut intervenir de sa **propre initiative**.

La constitution de la fonction

CM-2019-100

L'ombudsman **ne peut pas** intervenir ou enquêter sur les décisions, recommandations, actes ou omissions:

- Du conseil municipal, de ses comités et commissions;
- D'un élu, de toute personne membre du cabinet du maire ou du personnel des conseillers;
- De toute personne dans le cadre de relations de travail;
- D'un agent de la paix de la police (SPVG);
- De la Société de transport de l'Outaouais (STO).

De plus, il **ne peut pas** intervenir ou enquêter sur un **dossier judiciairisé** ou sur un « **différent privé** » (conflit de voisinage).

Une institution en évolution

Bref historique

2006

Le Bureau de l'ombudsman de Gatineau (BOG) (CM-2006-802);

2017

Examen de conformité par la VG (CM-2017-616)

2018

Gestion de crise entre le BOG, la mairie et l'administration:

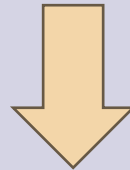
- Audience publique par Daniel J. Caron de l'ÉNAP (CM-2018-354);
- Nomination d'un ombudsman intérimaire (CM-2028-448).

2019

Constitution de la fonction d'ombudsman (CM-2019-100)

Des défis pour l'Ombudsman de Gatineau

Quels sont les défis de l'ombudsman
intérimaire ?



Comment relever ces défis suivant la
nomination en 2019?

2019- 2022

L'enjeu de la communication

Une emphase sur la communication interpersonnelle et organisationnelle pour susciter l'adhésion à la restructuration

La communication interpersonnelle

- Entrer en relation de façon positive;
- Faire preuve de diplomatie;
- Communiquer les valeurs et l'approche d'amélioration continue;
- S'exprimer clairement et agir en cohérence.

La communication organisationnelle

- Démontrer un respect de la culture organisationnelle;
- Expliquer le « nouveau » fonctionnement;
- Documenter la recevabilité des demandes;
- Mettre en place des mécanismes de communication avec les directions;
- Plainte, conclusion motivée, recommandation.

2019-2022

L'enjeu de la crédibilité

Restructuration et optimisation des processus

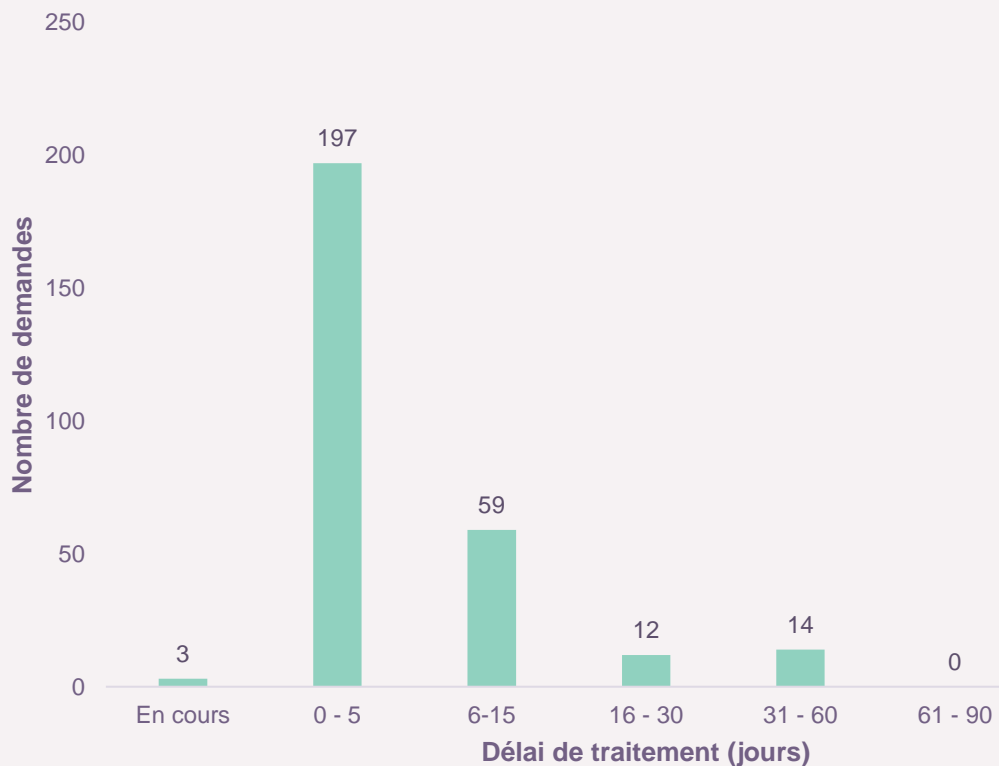
- Revoir le poste de soutien administratif: de secrétaire à adjoint administratif (poste cadre);
- Réaffirmer la mission et les valeurs de l'OG et définir une vision;
- Développer une nouvelle image de marque: BOG → OG;
- Établir un plan de communication pour la population (améliorer l'accès);
- Obtenir une nouvelle application informatique pour le traitement des plaintes avec un objectif zéro papier;
- Assurer le suivi des recommandations.

L'Ombudsman de Gatineau en 2023

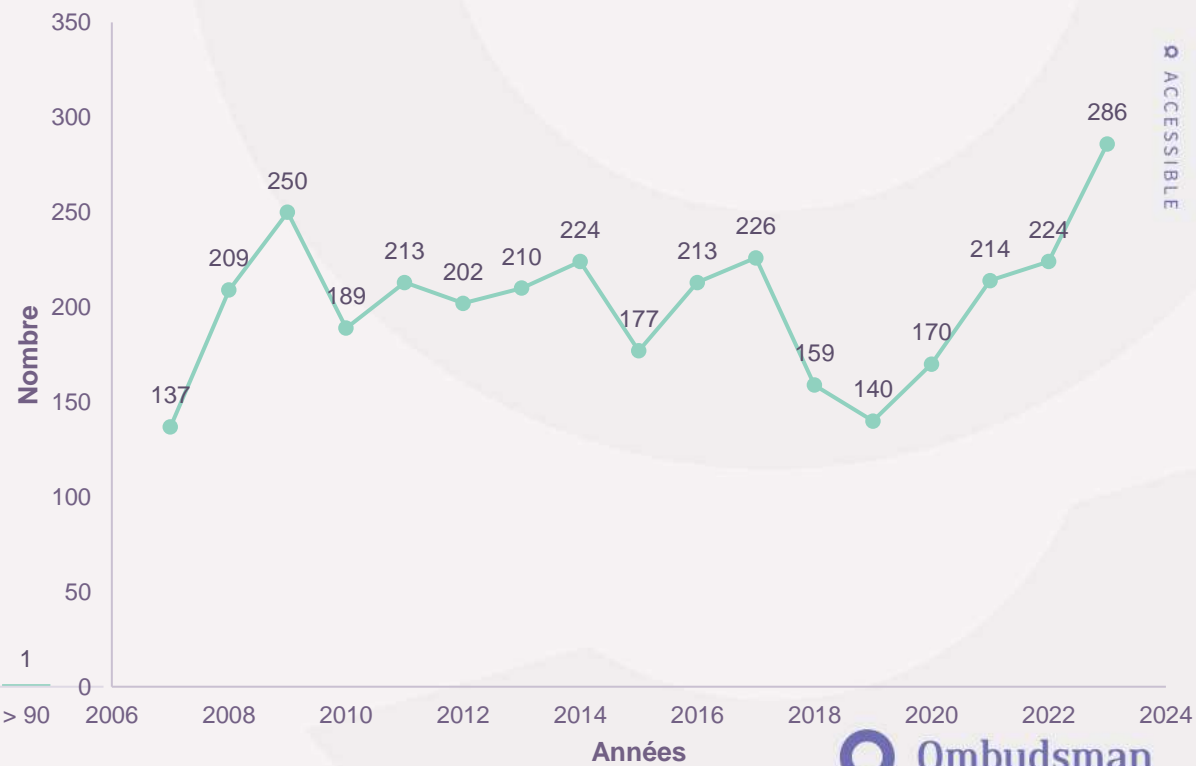
Où en est-il?

ACCÈS AUX SERVICES

Délai de traitement des demandes 2023

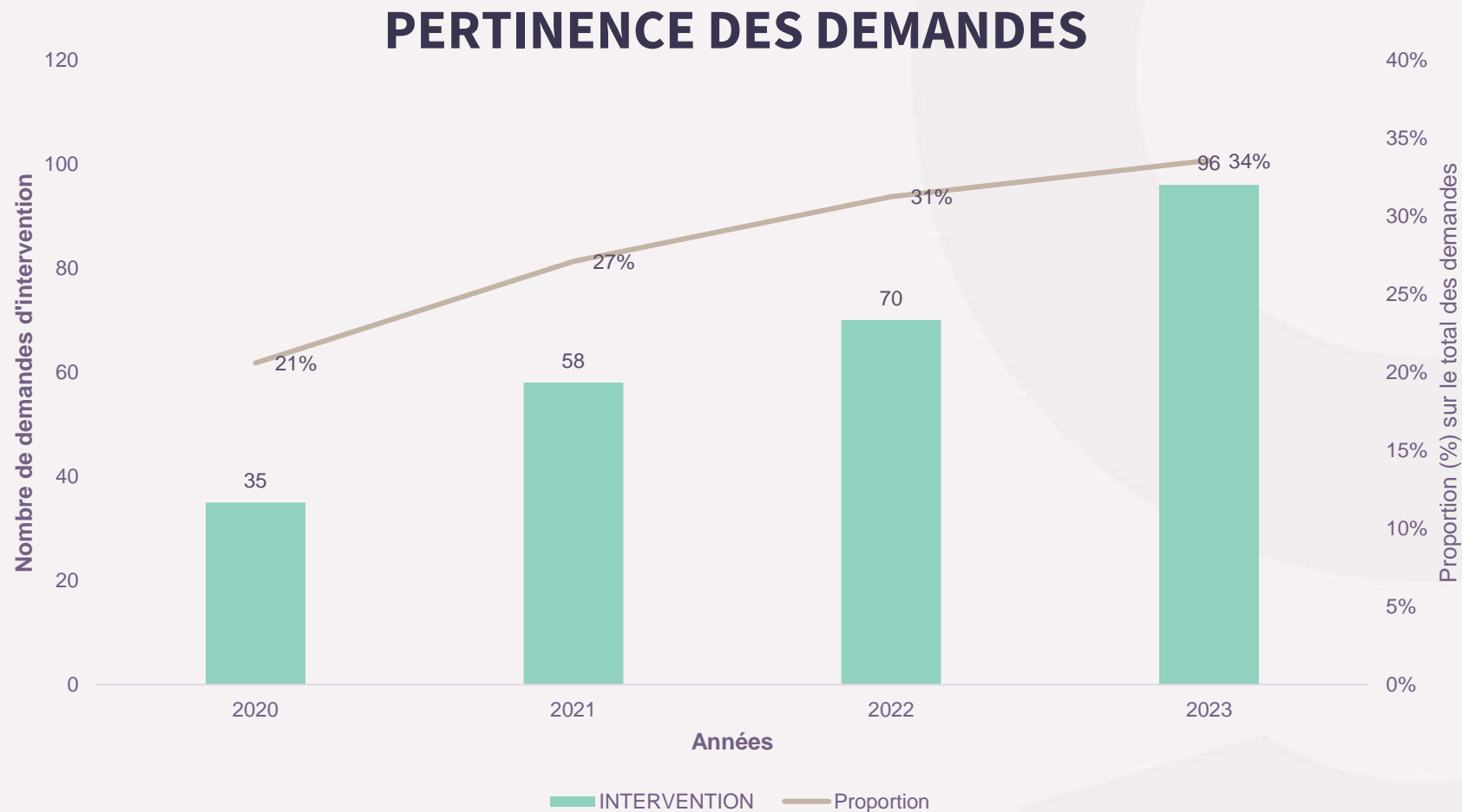


Évolution des demandes de 2007 à 2023



L'Ombudsman de Gatineau en 2023

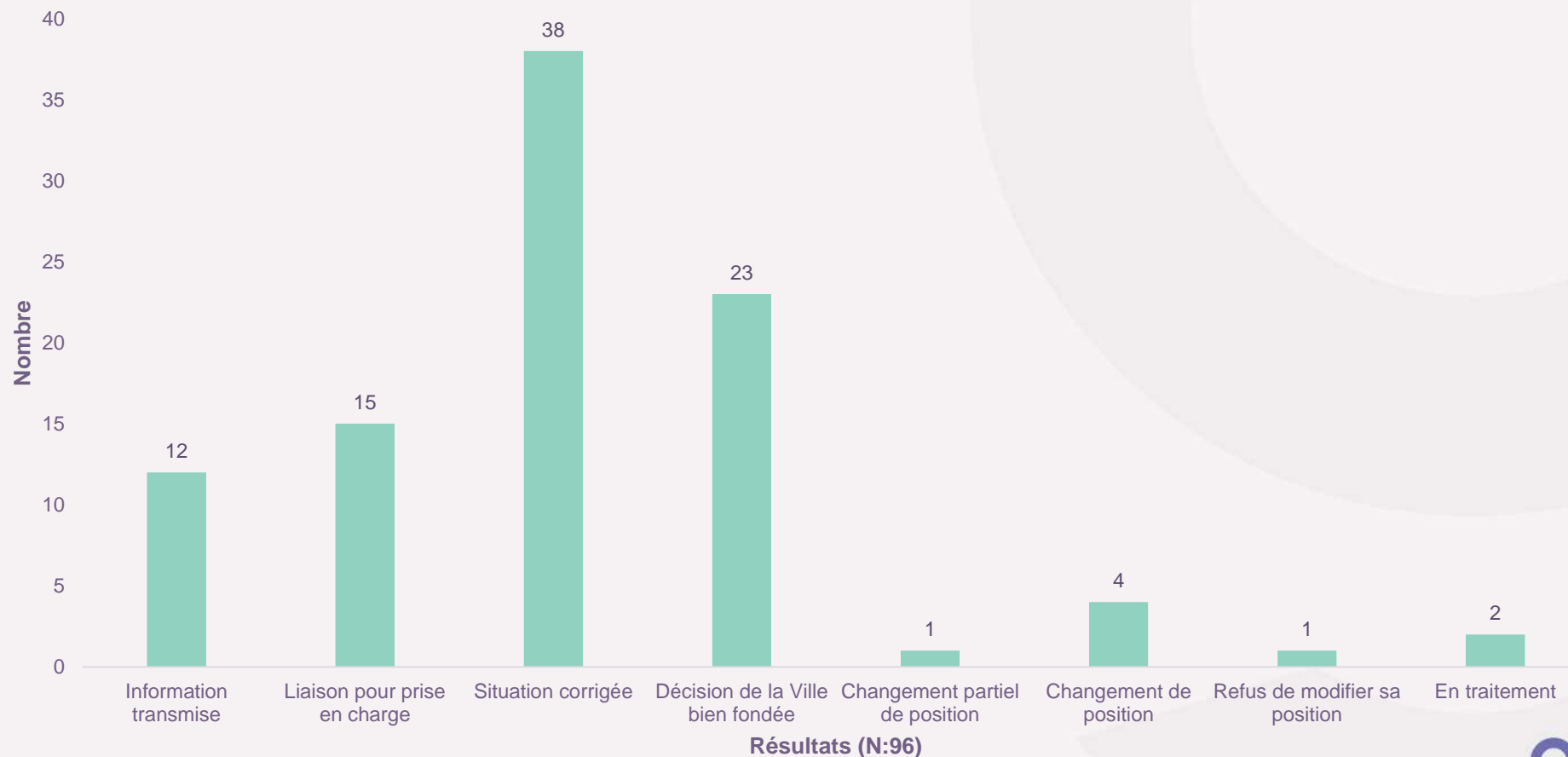
Où en est-il?



L'Ombudsman de Gatineau en 2023

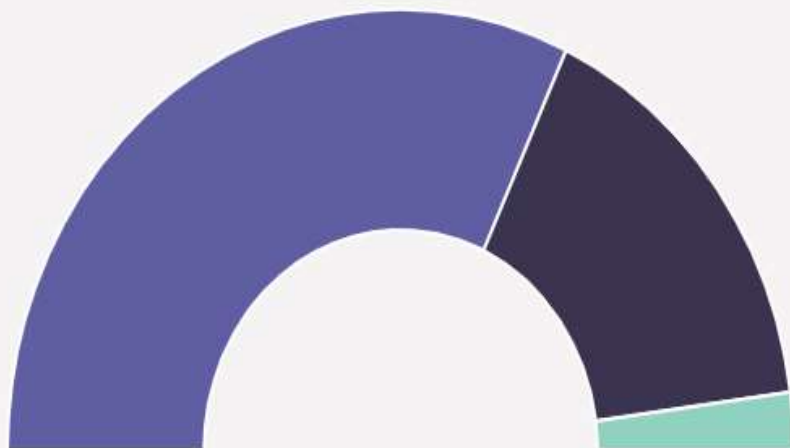
Où en est-il? **LES RETOMBÉES**

Répartition des demandes selon le résultat des interventions 2023



L'Ombudsman de Gatineau en 2023

Où en est-il? LES RETOMBÉES



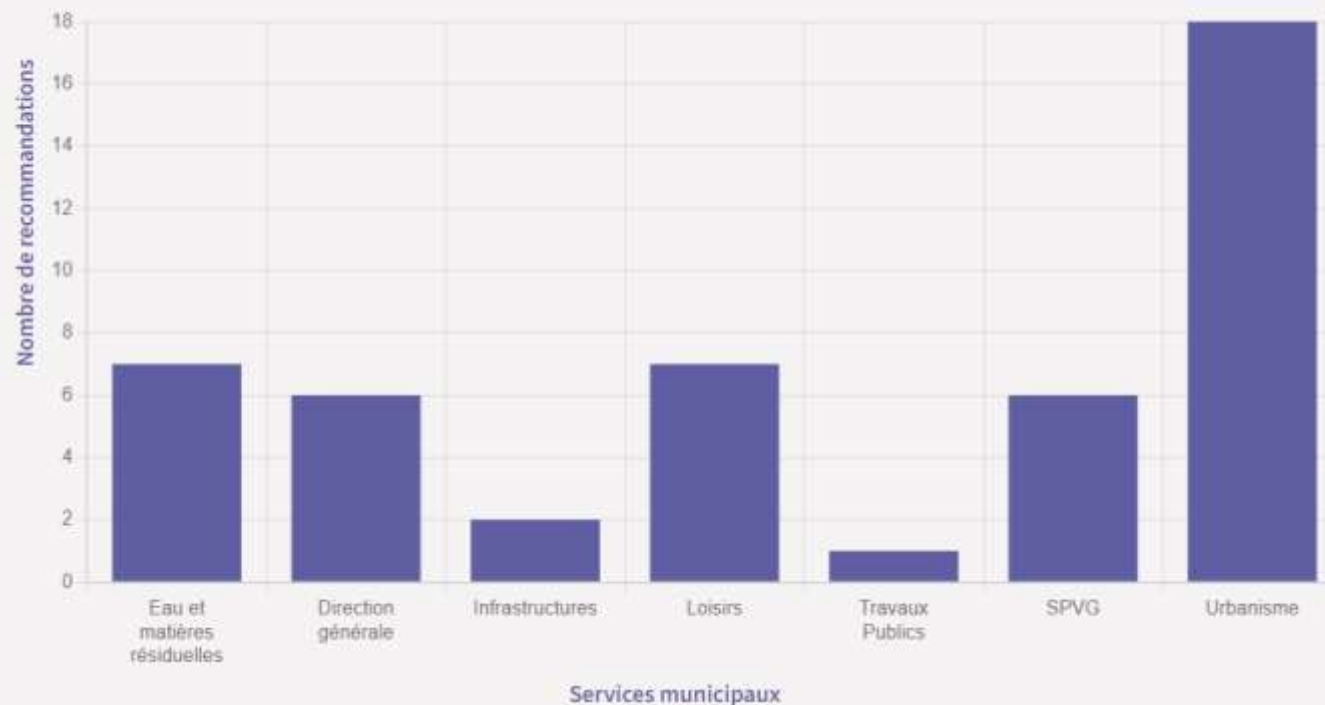
47 recommandations depuis 2018

30 recommandations réalisées (64%)

15 recommandations en cours de réalisation (32%)

2 recommandations non retenues (4%)

Nombre total de recommandations par service



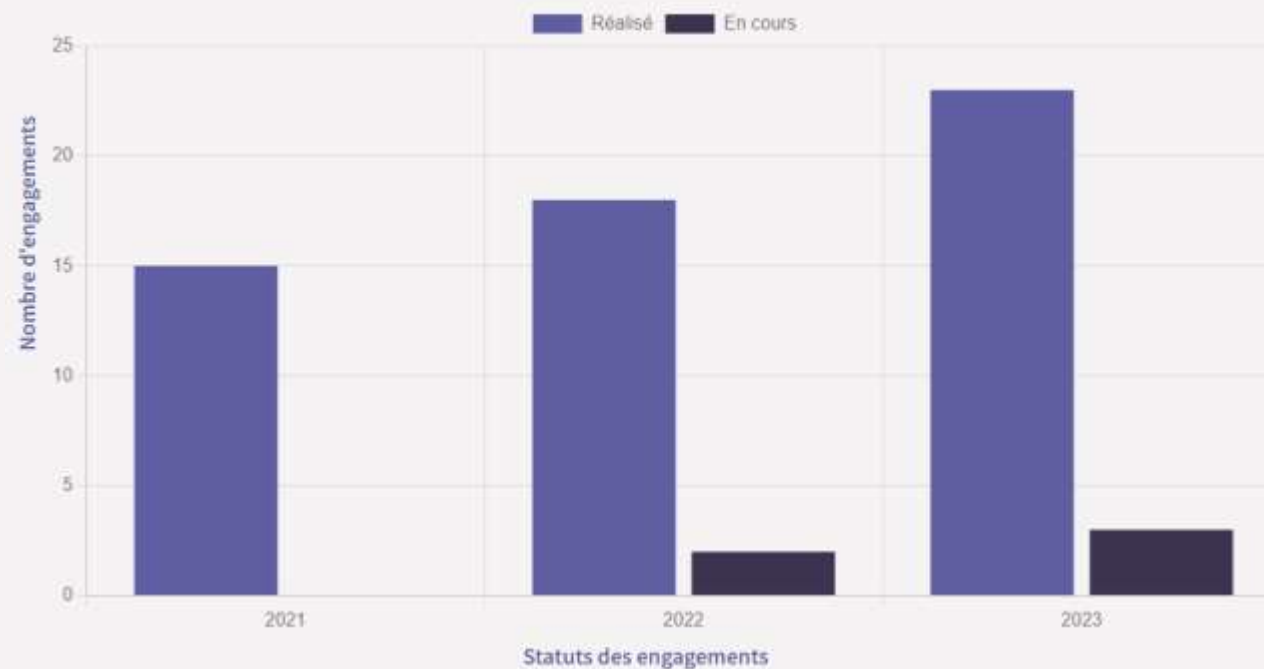
L'Ombudsman de Gatineau en 2023

Où en est-il? LES RETOMBÉES

Statut des engagements selon l'année



61 engagements depuis 2021 (**92% réalisés**)



Des projets novateurs

- Le développement d'[outils promotionnels](#)
- [L'évaluation formative du fonctionnement de l'OG \(CIRCUM\)](#)
- Une consultation citoyenne (BIP recherche)
- Une [planification stratégique interactive](#)
- [La proclamation de la journée internationale des ombudsmans](#) (café rencontre et [Reddit \(AMA\)](#))
- Deux versions du [rapport annuel 2023](#)

Conclusion

Dans une démocratie participative, l'ombudsman joue un rôle crucial en s'assurant du respect des droits citoyens et de l'équité, lorsqu'il traite leurs plaintes en misant sur les responsabilités de l'administration municipale et sur la transparence génératrice de confiance.

L'ombudsman municipal, un levier « sous-exploité » pour une saine gouvernance valorisant la participation citoyenne !

Des questions ou commentaires?



Pour en apprendre plus

Quelques références:

- ❖ [L'Ombudsman au Québec: : agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable](#)
- ❖ [Dictionnaire politique de la scène municipale québécoise](#)
- ❖ [L'évaluation de la performance de l'ombudsman: comment répondre à sa nécessité, tout en évitant ces écueils.](#)
- ❖ [Version interactive du rapport annuel 2023 de l'OG](#)
- ❖ [Guide pratique sur l'équité décisionnelle](#)



Ombudsman
de Gatineau

ombudsmangatineau.ca