2024
Rapport annuel

Accompagner, informer et agir

Ombudsman de Gatineau

À vos côtés pour mieux accompagner, informer et agir

Saviez-vous que l'Ombudsman de Gatineau est là pour vous informer, vous accompagner et défendre vos droits ? Chaque jour, nous nous engageons à garantir un traitement juste et équitable pour tous, en toute indépendance de l'administration municipale.

Nous avons le plaisir de vous présenter notre septième rapport annuel sous le thème Accompagner, Informer et Agir. Ce rapport ne se limite pas à des chiffres : il met en lumière des parcours, des victoires et surtout, l'importance d'un service qui vous est accessible.

En 2024, nous avons observé une augmentation de 50 % des demandes, atteignant un total de 430 dossiers. Face à cette hausse, nous avons redoublé d'efforts pour répondre à chacun d'entre vous avec la diligence et l'écoute que vous méritez. Voici quelques faits marquants:

- Vous êtes 275 à avoir reçu de l'information ou à avoir été dirigés vers les services appropriés.
- Vous êtes 155 à avoir fait entendre votre voix et à avoir obtenu un traitement équitable.
- La Ville a pris 42 engagements visant à résoudre diverses situations.
- La Ville a accepté 5 recommandations, apportant ainsi des améliorations concrètes pour toute la communauté.

Au-delà du traitement des demandes, nous avons également renforcé notre présence et notre rôle éducatif en 2024 :

- Une intervention à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) pour sensibiliser à l'importance d'une gouvernance municipale juste et efficace.
- La célébration de la Journée internationale des ombudsmans, avec une reconnaissance officielle du conseil municipal et une cérémonie de lever de drapeau.
- La promotion des Principes de Venise, qui établissent des standards internationaux pour garantir l'indépendance des ombudsmans. Nos efforts ont conduit à l'adoption d'une résolution municipale renforçant notre mission.

Dans un contexte psychosocial actuel ou la confiance envers les institutions publiques est mise à l'épreuve, nous nous efforçons d'être un acteur clé du dialogue entre les citoyens et l'administration municipale. En vous informant de vos droits, en vous accompagnant dans vos démarches et en agissant pour favoriser des solutions équitables, nous contribuons à bâtir une relation de confiance essentielle entre vous et la Ville.

Informer, accompagner et agir, c'est démontrer chaque jour le rôle clé de l'ombudsman pour renforcer votre confiance envers l'administration municipale.

Merci de votre confiance.
L'équipe de l'Ombudsman de Gatineau

Table des matières

Comment l'Ombudsman de Gatineau peut vous aider 2

Les chiffres clés de 2024 4

Quatre exemples de cas qui sont survenus en 2024 6

Statistiques éloquentes 7

Des recommandations qui font du chemin 16

Informer, accompagner et agir : au cœur de notre démarche 19

Comment l'Ombudsman de Gatineau peut vous aider

Vous avez une préoccupation, l'impression de subir une injustice ou de vivre un différend avec la Ville? Vous avez tenté de résoudre la situation[1] avec la Ville, sans succès?

Vous pouvez alors communiquer votre demande à l'Ombudsman de Gatineau (OG).

D'abord, l'OG évalue la recevabilité[2] de votre demande en s'assurant de respecter les pouvoirs qui lui sont attribués par le conseil municipal[3]. Si votre demande est jugée non recevable, vous obtiendrez alors des informations qui vous seront utiles pour la suite de votre démarche. Au besoin, nous vous dirigerons vers les services et organismes appropriés.

Lorsque la demande est recevable, l'OG intervient. Par ailleurs, soulignons que l'OG a aussi le pouvoir d'intervenir de son propre chef.

Résumons. Votre démarche auprès de la Ville comprend quatre étapes :

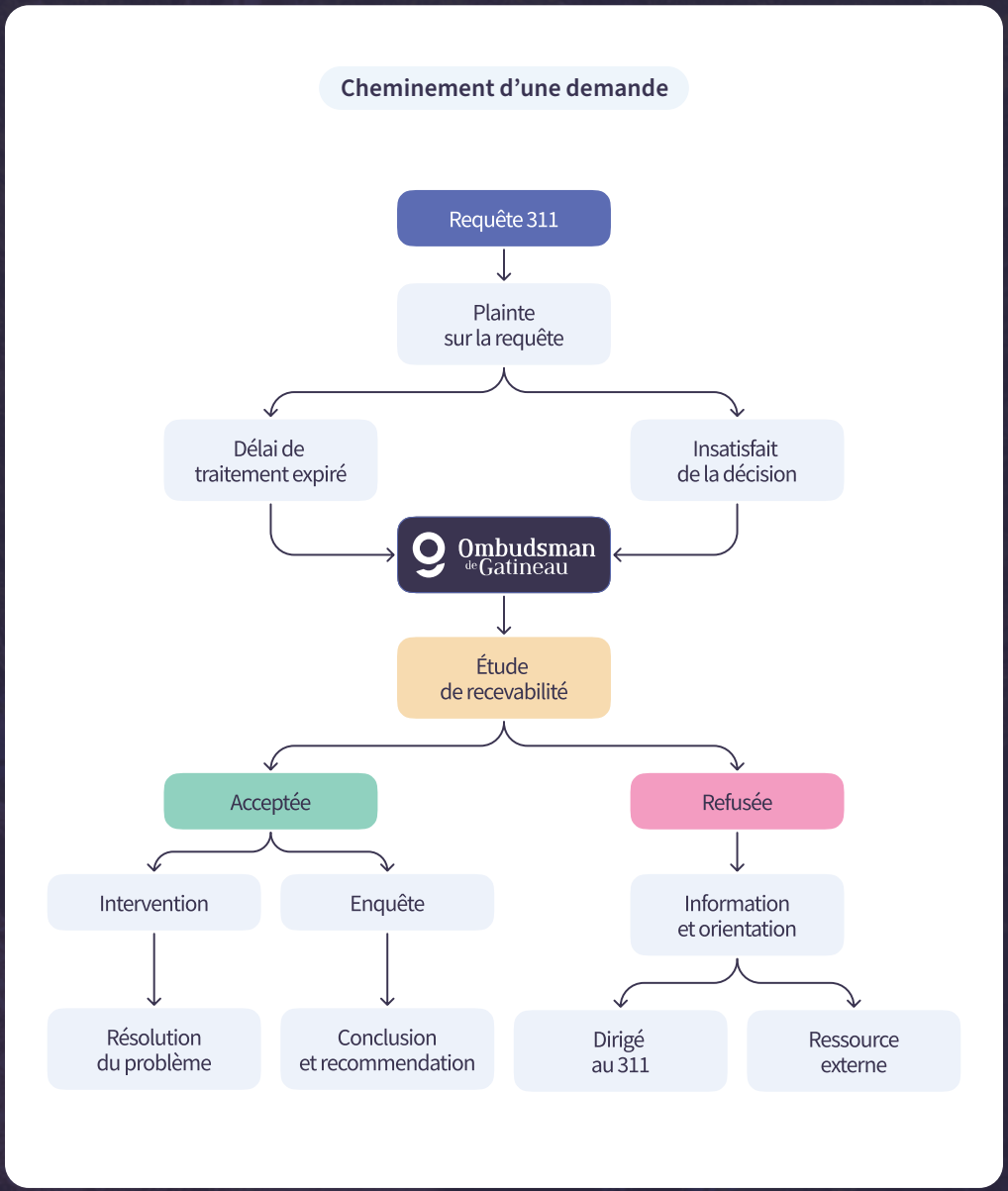
1. D'abord, vous tentez de résoudre votre différend avec la Ville par vous-même en ayant soumis deux requêtes au 311, et avoir attendu les délais de réponse.
2. Si le délai de résolution de votre deuxième requête est écoulé ou si la décision de la Ville vous est non satisfaisante, vous contactez l'OG.
3. L'OG évalue la recevabilité de votre demande.
4. **Enfin, l'OG passe à l'action :**
   - **a.** Devant une demande non recevable, nous vous offrons de l'information et vous redirigeons vers d'autres ressources appropriées.
   - **b.** Devant une demande recevable, nous intervenons ou déclenchons une enquête, selon le cas.

1 Cette tentative doit prendre la forme de deux requêtes 311

2 Voir le graphique **La grande majorité de nos interventions aboutissent à des décisions favorables, des corrections ou une prise en charge** de la p.18 de ce rapport pour connaître les motifs de rejet.

3 Résolution **CM-2029-100**, 19 février 2019.

Le diagramme ci-dessous illustre ce cheminement.



Les chiffres clés de 2024

Le traitement des demandes

50 %
de demandes en plus, avec **430 dossiers traités** cette année, soit une hausse par rapport à l'an dernier.

97 %
dossiers traités en **30 jours** et moins

73 %
en moins de **5 jours**

Les principaux motifs de demandes

34,7 %
Qualité des services

14,3 %
Application de la règlementation

5,6 %
Politiques, procédures administratives et normes

Enquêtes, recommandations et engagements

2
rapports d'enquête
Voir le tableau

5
recommandations acceptées
Voir le graphique

42
nouveaux engagements

Les quatre services les plus visés par les demandes

39 %

Le Service de l'eau
et des matières résiduelles

14 %

Le Service de l'urbanisme
et du développement durable

12,6 %

Le Service de police
de la Ville de Gatineau

8 %

Le Service
des travaux publics

Quatre exemples de cas qui sont survenus en 2024

Qualité du service

Un citoyen nous a signalé l'absence d'éclairage et un trou dans le stationnement du port de plaisance d'Aylmer, qui compromettaient la sécurité des usagers. Après notre intervention, la cavité a été réparée et l'éclairage rétabli. Il a aussi été confirmé que le vieillissement du filage pourrait entraîner d'autres pannes. Une solution durable est en cours d'élaboration.

Qualité de l'information transmise

Un citoyen nous a rapporté que les frais exigés pour l'obtention d'un permis de lotissement étaient absents du site Web de la Ville. Après notre intervention, la Ville s'est engagée à améliorer l'information disponible en ajoutant un complément explicatif en ligne, en informant les arpenteurs-géomètres de la réglementation et en sensibilisant ses équipes internes.

Qualité du service

Un citoyen nous a signalé le non-respect de la réglementation sur la gestion des déchets par un autre résident, provoquant leur éparpillement dans sa cour. Après notre intervention, un préposé a effectué une visite sur place, un bac non conforme a été retiré et un avis a été émis au propriétaire. Des contrôles plus fréquents ont été instaurés pour assurer le respect des règles.

Nuisance sonore

Une citoyenne, contrariée par des travaux débutant trop tôt le matin et des camions bloquant l'accès à son stationnement, a fait appel à nous. Après notre intervention, une surveillance aléatoire a été mise en place, un préposé au stationnement a été mandaté et la conformité des permis de travaux a été vérifiée. La citoyenne a aussi été informée des recours civils disponibles pour un dommage matériel.

Statistiques éloquentes

Dans cette section, nous vous présentons quelques statistiques touchant certains aspects de vos demandes et de nos actions envers celles-ci.

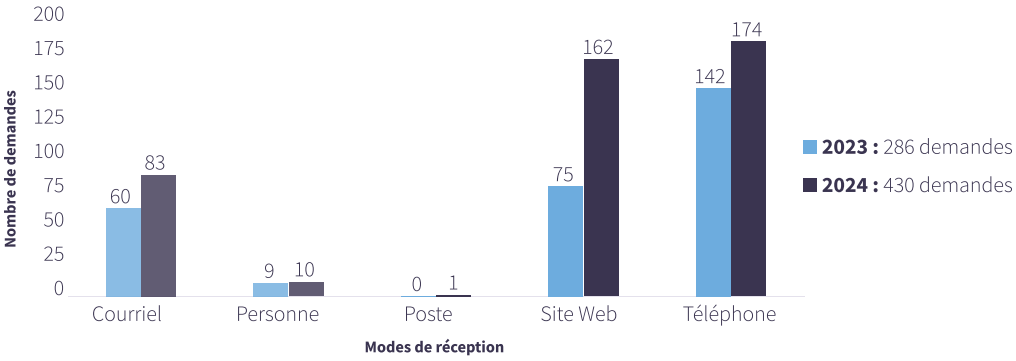
GRAPHIQUE 1

Vos demandes sont de plus en plus nombreuses

En 2024, vous nous avez présenté 430 demandes, soit une hausse de 50 % par rapport au nombre de demandes reçues en 2023. En fait, depuis la baisse historique enregistrée en 2019, le nombre de demandes a triplé.

GRAPHIQUE 2

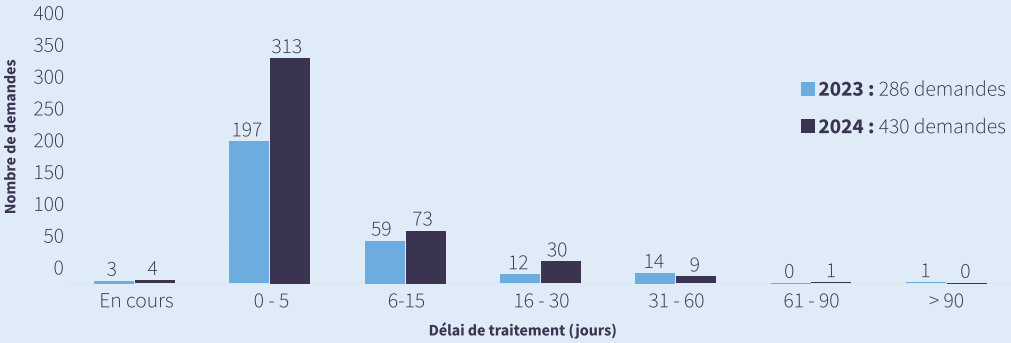
Le téléphone est votre moyen de prédilection pour présenter une demande



En 2024, vous avez privilégié l'utilisation du téléphone et le site Web pour communiquer avec nous. Par ailleurs, l'utilisation du formulaire de plainte accessible sur le site Web a augmenté de 116 % comparativement à 2023.

GRAPHIQUE 3

97 % des demandes sont traitées en moins de 30 jours



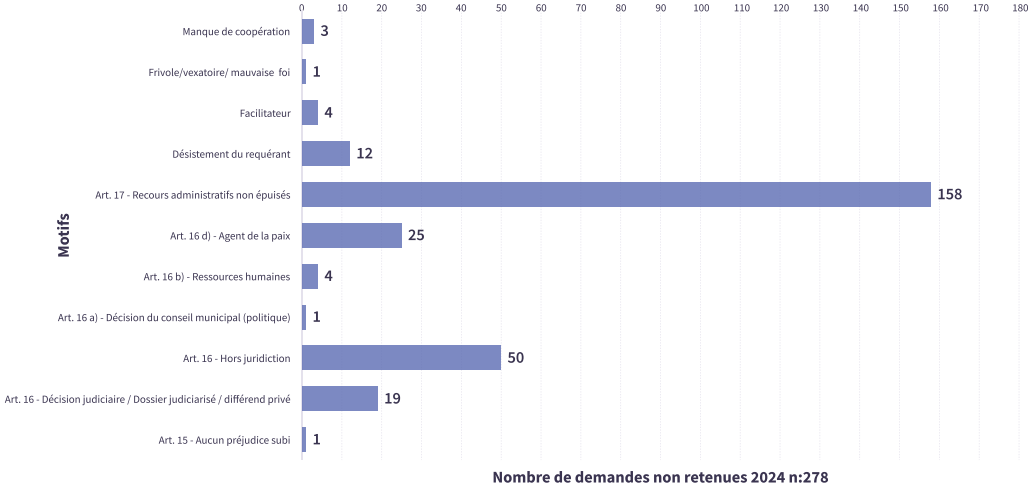
CRÉDIT PHOTO : **Soufiane Guermoule**

Musée canadien de l'histoire

Malgré une augmentation de 50 % des demandes, le délai de traitement des dossiers a connu une amélioration grâce à l'ajout d'un poste temporaire durant la période estivale. En 2024, 97 % des dossiers ont été traités en 30 jours et moins, alors que 95 % l'ont été en 2023.

GRAPHIQUE 4

Les recours non épuisés sont le principal motif de non-recevabilité des demandes



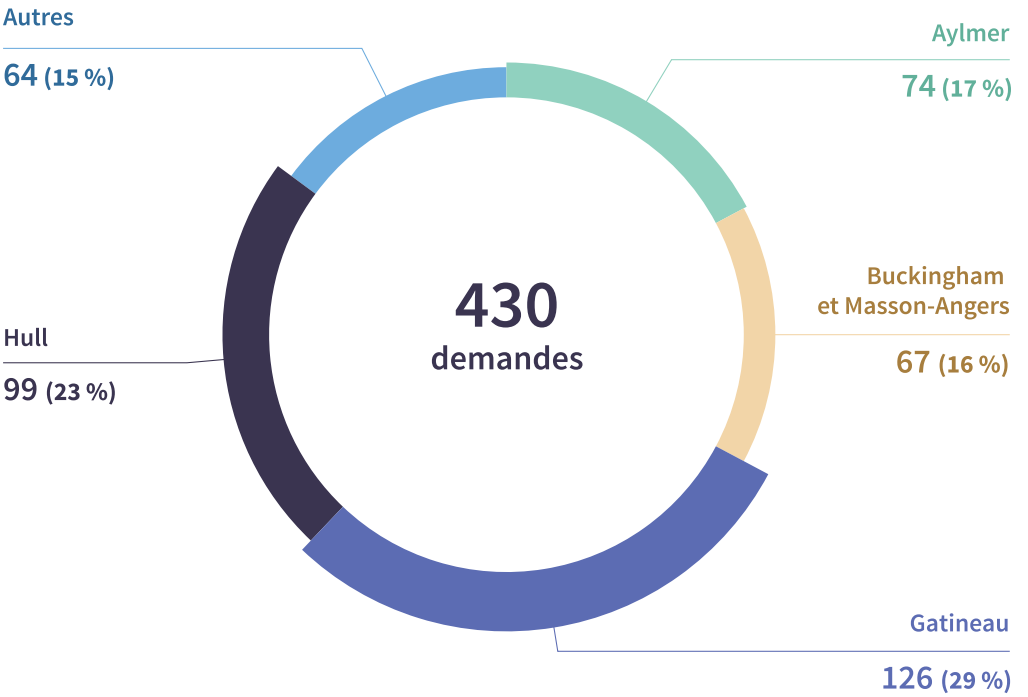
Pour les demandes liées à une insatisfaction envers un service municipal, les deux principaux motifs de non-recevabilité sont :

1. Le fait de ne pas avoir, au préalable, tenté de résoudre le problème par vous-même (recours administratifs non épuisés : 114 ou 41 % des cas).
2. Le fait que le personnel travaille encore à trouver une solution ou à donner une réponse (recours administratif en cours : 44 ou 15,8 % des cas).

Certaines demandes ne peuvent être traitées, car elles ne relèvent pas d'un service municipal (demandes hors juridiction : 50 ou 18 % des cas).

GRAPHIQUE 5

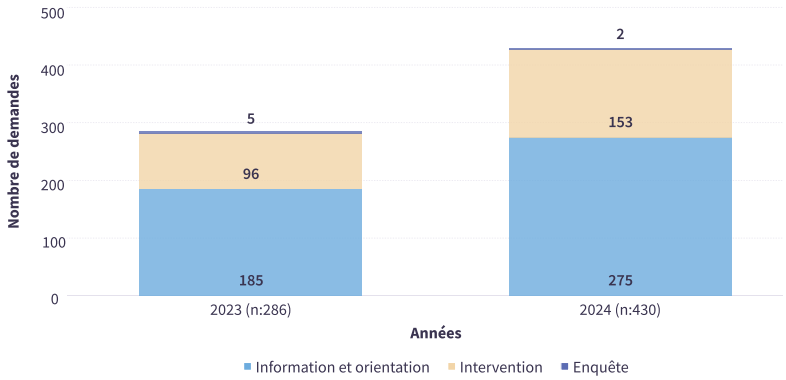
Le secteur de Gatineau est celui d'où proviennent le plus de demandes



L'augmentation du nombre total de demandes a été observée dans la majorité des secteurs de la Ville. Celui de Hull fait exception, avec une diminution de 28 % des demandes par rapport à 2023.

GRAPHIQUE 6

Le nombre d'enquêtes et d'interventions est demeuré proportionnellement stable



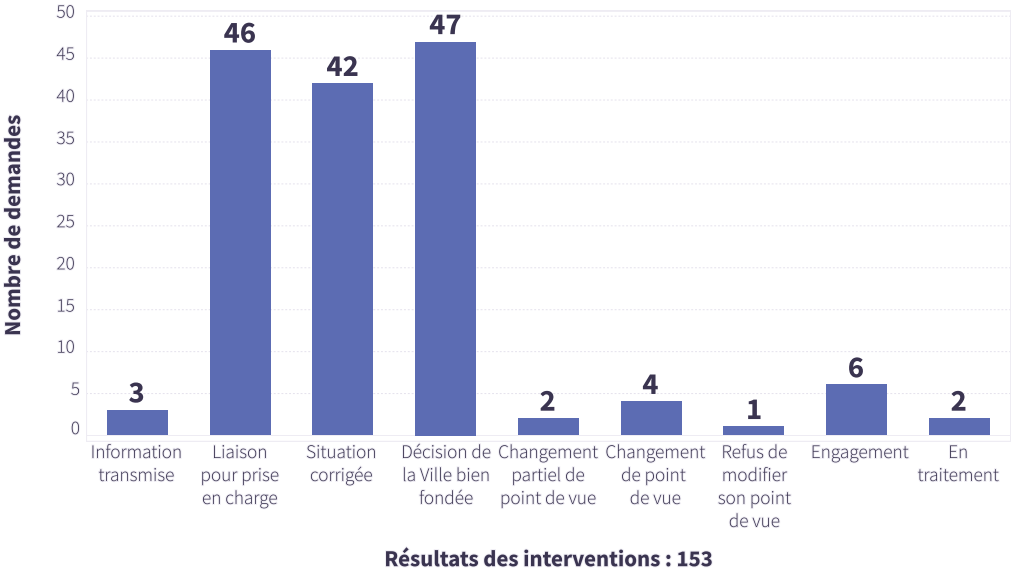
CRÉDIT PHOTO : Monique Lalonde

Marina d'Aylmer

L'augmentation de 50 % des demandes en 2024 s'explique aussi par l'introduction des camions à chargement latéral pour la collecte des matières résiduelles. Malgré cette hausse, la répartition des types de dossiers (information et orientation, intervention, enquête) est demeurée relativement stable de 2023 à 2024.

GRAPHIQUE 7

La grande majorité de nos interventions aboutissent à des décisions favorables, des corrections ou à une prise en charge



Nos interventions en 2024 sont diverses. Une majorité de celles-ci ont abouti à des décisions favorables, des corrections ou des prises en charge par les services municipaux.

Des engagements concrets pour améliorer votre quotidien

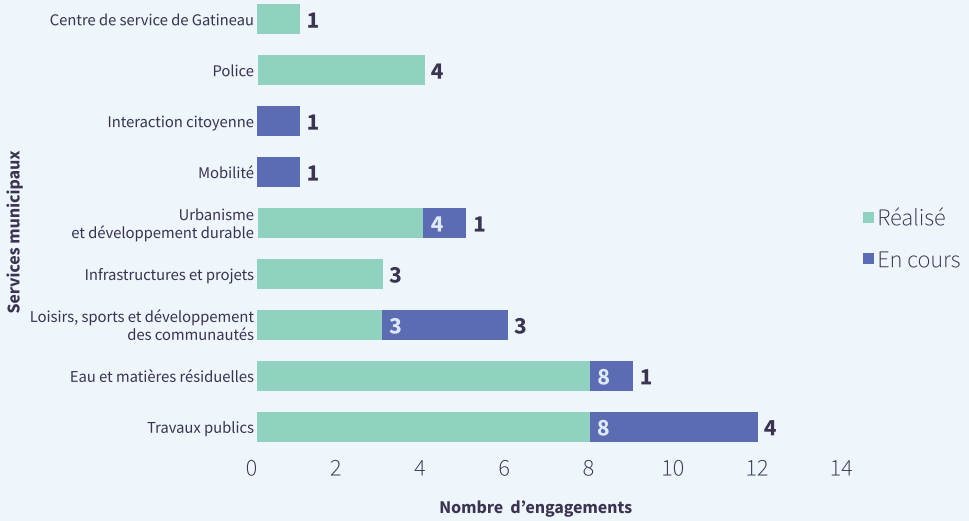
Depuis 2021, les engagements font partie intégrante de nos interventions. Lorsqu'un service municipal prend un engagement, il pose une action concrète pour résoudre votre situation ou améliorer les services dont vous bénéficiez.

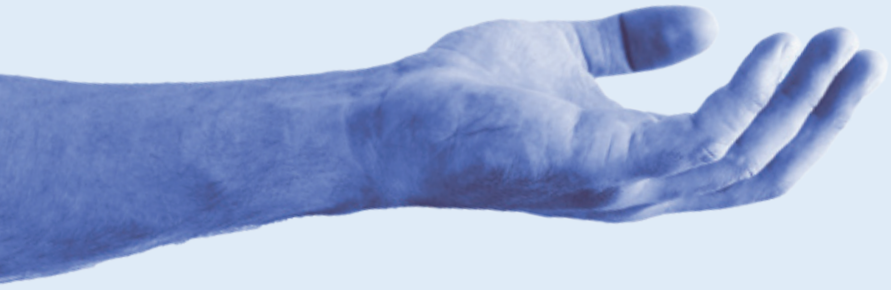
D'année en année, le nombre d'engagements pris par les services municipaux augmente, témoignant d'une meilleure collaboration entre ces derniers et l'Ombudsman de Gatineau. Vos préoccupations sont de plus en plus prises en compte, contribuant à une Ville plus juste et plus accessible pour vous.

En 2024, la majorité des engagements ont été réalisés, tandis qu'un certain nombre demeure en cours de réalisation. Cette tendance montre une progression dans la mise en œuvre des solutions proposées par l'OG.

GRAPHIQUE 8

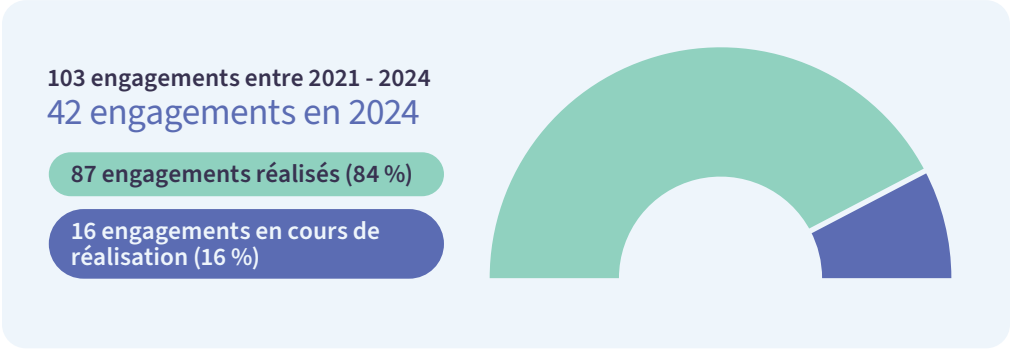
De la promesse à l'action : le suivi des engagements (2021-2024)



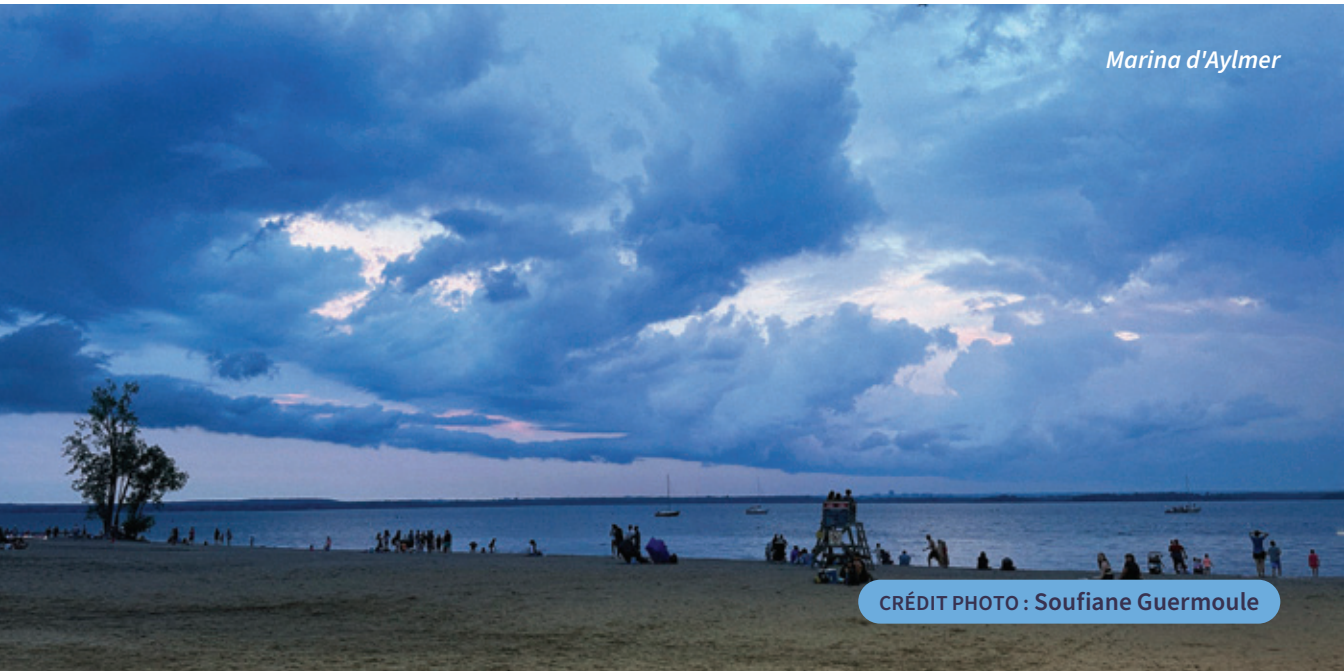


GRAPHIQUE 9

Des engagements en action : état des lieux 2021- 2024



Au total, sur les quatre dernières années, 103 engagements ont été pris, dont 84 % ont été réalisés. Pour l'année 2024, 42 nouveaux engagements ont été enregistrés, et 74 % d'entre eux sont déjà complétés, démontrant une mise en œuvre efficace des engagements.



Marina d'Aylmer

CRÉDIT PHOTO : Soufiane Guermoule

Des recommandations qui font du chemin

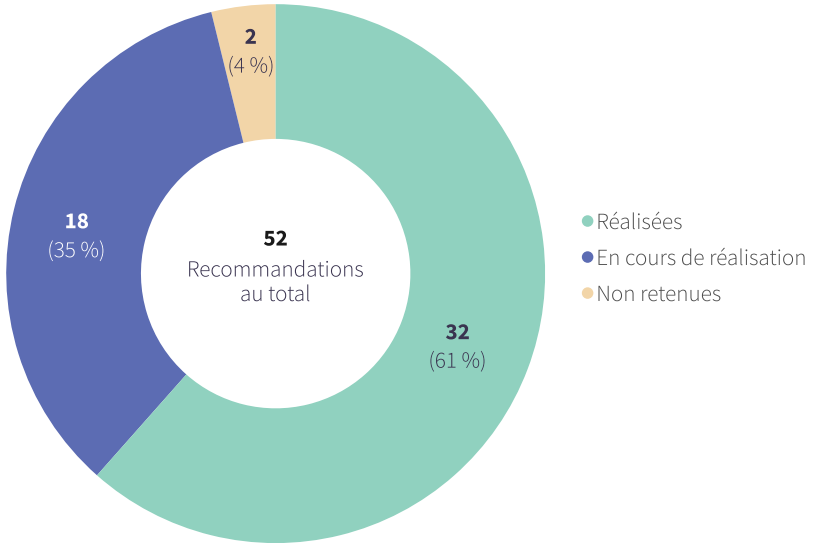
Nos recommandations visent à améliorer les services municipaux et à générer un effet positif pour l'ensemble de la population. Elles portent notamment sur :

- La définition de nouvelles normes
- La mise en place de procédures plus efficaces
- L'amélioration de la réglementation

Depuis 2018, 52 recommandations ont été formulées à la direction générale. Parmi celles-ci, 61 % ont été mises en œuvre, 35 % sont en cours de réalisation et 4 % n'ont pas été retenues. Un suivi régulier est effectué deux fois par an pour assurer leur application.

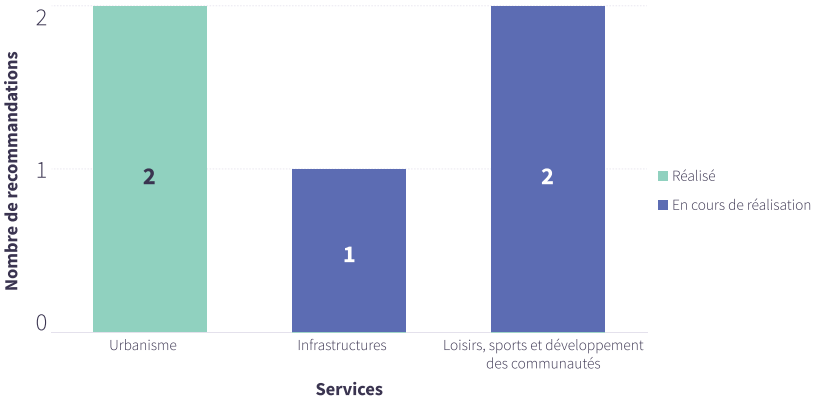
GRAPHIQUE 10

Le nombre d'enquêtes et d'interventions est demeuré proportionnellement stable



GRAPHIQUE 11

Nos recommandations ciblent des services précis



En 2024, deux enquêtes ont été menées :

Enquêtes	Recommandations de l'OG
1-Nuisances olfactives persistantes (Dossier nº 2024-3865)	**OMB-SLSDC-2024-1.0** Élaborer un règlement particulier pour encadrer de manière plus précise les nuisances olfactives persistantes. **OMB-SLSDC-2024-1.1** Élaborer une procédure d'intervention fondée sur les meilleures pratiques qui inclut l'identification et l'utilisation d'un olfactomètre comme outil de mesure des odeurs.
2-Infiltration d'eau, odeurs et présence de moisissures dans le logement d'un immeuble (Dossier nº 2023-3435)	**OMB-SUDD-2024-1.0** Effectuer un suivi auprès des occupants de l'immeuble dans un délai raisonnable, suivant la réception du présent rapport d'enquête. **OMB-DG-2024-2.1** Améliorer le contenu du rapport d'inspection pour moisissures en intégrant les exigences de la procédure de travail, le calcul des surfaces affectées et les interventions requises en fonction du degré de contamination.

Accompagner, informer et agir : au cœur de notre démarche

Cette année encore, nous avons atteint un nouveau sommet d'accompagnements !

Alors que nous tournons notre regard vers l'avenir, notre engagement à accompagner, informer et agir demeure plus fort que jamais. Il est au cœur de notre démarche.

Ainsi, nous continuerons à adapter nos pratiques pour renforcer notre accessibilité et pour mieux répondre à vos besoins grandissants. Nous veillerons à l'exercice d'une administration municipale plus transparente et ouverte, gage d'un traitement juste et équitable.

Les défis évoluent, et les réalités de notre ville aussi, mais notre mission demeure la même : être à l'écoute, soutenir celles et ceux qui en ont besoin et contribuer à des solutions durables.

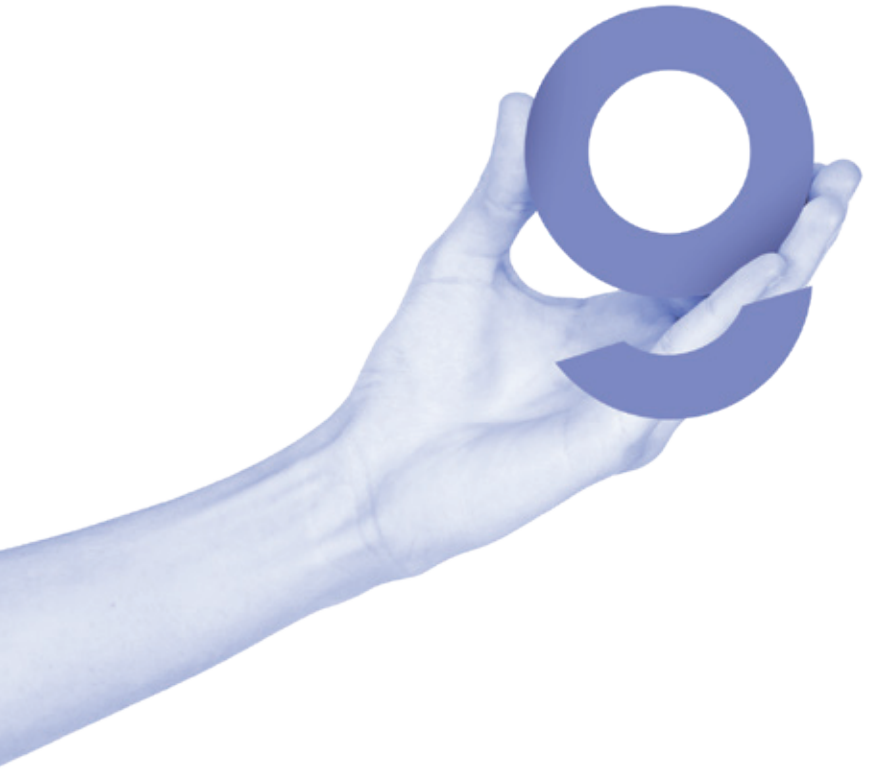
En 2025, nous poursuivrons nos efforts pour accroître notre portée et pour vous encourager à faire entendre votre voix. Ensemble, continuons à bâtir une ville où vos droits sont respectés.

Merci de votre confiance.

INDÉPENDANCE IMPARTIALITÉ ÉQUITÉ CONFIDENTIALITÉ ACCESSIBILITÉ

Parc Moussette

CRÉDIT PHOTO : Khadija Taieb



ombudsmangatineau.ca