

Bureau de l'ombudsman

Mémoire de Marc Bureau

J'aimerais rappeler que j'ai créé cette entité en 2006 et cette idée faisait partie intégrante de mon programme électoral présenté aux citoyens de Gatineau.

Préalablement en 2004, j'avais entrepris une visite des villes qui avaient créé un tel service. Deux modèles se démarquaient après avoir fait plusieurs visites. D'abord le modèle de Montréal qui choisissait un ombudsman et ce dernier formait un bureau avec des employés rémunérés. Le deuxième modèle était celui de la ville de Saguenay ou de Québec où on avait créé un bureau de l'ombudsman avec un secrétariat général et qui était accompagné de commissaires bénévoles.

Pour ma part, en 2004, j'ai privilégié ce dernier modèle et c'est encore celui que je privilégierais plutôt que celui de Montréal. Ce modèle amène une grande économie. Par exemple, au cours des dix dernières années, les différents commissaires ont fourni 10,000 heures de bénévolat, répondu à 20,000 appels et traité plus de 2,000 plaintes. Le principal avantage de ce modèle est de pouvoir compter sur une équipe multidisciplinaire et possédant une vaste expertise.

La formule employée par les villes de Montréal et Laval fait en sorte que leur modèle est plus centré sur le directeur du bureau et que l'équipe est moins expérimentée et diversifiée. Je ne crois pas que le modèle de Montréal puisse être reproduit à Gatineau avec moins de cinq employés et il faudrait alors avoir un budget d'environ 500,000\$. (Le bureau de Montréal compte dix employés pour un budget de près de 1,500,000\$).

Le futur bureau de l'ombudsman de Gatineau devrait pouvoir faire certaines formations aux employés qui transigent avec les citoyens. Lors de ces formations, l'ombudsman devrait être en mesure de développer certaines procédures afin d'en arriver à une plus grande uniformité dans le traitement des dossiers.

Le futur bureau de l'ombudsman devrait pouvoir rencontrer les membres du conseil pour expliquer son mandat, le rôle qu'il compte jouer et démontrer à chaque élu, l'importance de ce service.

Ce bureau intervient lorsqu'un citoyen a été lésé à la suite d'une décision et que ce citoyen a tout tenté pour régler son problème. À mon avis, on devrait étendre ce service aux entreprises, aux sociétés ou compagnies œuvrant sur le territoire de la ville de Gatineau.

Un autre rôle que le service de l'ombudsman devrait jouer serait de sensibiliser les citoyens par des campagnes de communication sur les droits municipaux et sur le fonctionnement de l'administration municipale. Ce bureau devrait pouvoir tenir des séances d'information pour expliquer à la population son rôle à l'intérieur de la municipalité.

Il devrait aussi pouvoir enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de l'administration municipale ou de la part d'un employé effectuant des tâches pour la ville.

Le bureau devrait pouvoir intervenir:

1. Quand il juge que la ville où son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire
2. Quand la ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite
3. Quand la ville où son représentant dans l'exercice de ses fonctions a abusé d'un pouvoir discrétionnaire et ce, de façon injuste.

Le bureau ne devrait pas pouvoir enquêter sur les décisions des élus et ne devrait pas pouvoir intervenir d'aucune façon dans un débat politique (comme cela s'est produit en 2012 où il était intervenu dans le débat de la fermeture du boulevard Gamelin).

À l'ouverture du nouveau bureau, je crois que l'ombudsman (et non pas le conseil municipal) devra produire une déclaration des valeurs qui aurait pour but de guider les actions et conduites des commissaires et du secrétariat général dans l'accomplissement de leurs fonctions. En suivant ces valeurs, les commissaires pourraient agir en toute impartialité et neutralité.

Le bureau de l'ombudsman devra s'assurer que le dossier apporté par le citoyen sera gardé en toute confidentialité et qu'en aucun cas, on ne brisera cette confidentialité.

Si on veut que ce bureau puisse régler des litiges dans un délai raisonnable (idéalement en moins de 7 jours, au plus en 30 jours), il faut que toutes les équipes des différents services municipaux interpellées répondent immédiatement aux demandes des commissaires. Il faut que les employés sachent que le bureau examinera les dossiers selon le point de vue du citoyen plutôt que de le regarder seulement du point de vue administratif.

Tel que le précise la loi, le maire devrait être le seul interlocuteur en cas de non participation d'un service ou d'un employé.

Dans le rapport annuel de l'ombudsman, on devrait pouvoir fournir des recommandations ou des informations susceptibles d'aider la ville à améliorer certaines de leurs pratiques, le cas échéant.

Afin d'éviter de répéter les erreurs du passé, le conseil municipal devrait se doter de la règle suivante: l'abolition du bureau de l'ombudsman ou la destitution d'un membre commissaire ne peut se faire qu'avec un vote aux deux tiers des voix des membres du conseil.

Je ne peux terminer sans mentionner que le conseil a mis fin à ce service essentiel sans avoir considéré le travail exceptionnel de ces bénévoles qui ont fourni au cours des dix dernières années tellement d'heures de bénévolat afin d'améliorer le sort de centaines de citoyens qui

avaient été traités plus ou moins équitablement. On n'a pas tenu compte que ces bénévoles avaient été choisis pour leur très grande expertise. La façon dont on a mis fin à ce bureau manquait grandement de professionnalisme. Une des premières décisions qui devrait être prise par le conseil devrait être de dégager une somme d'argent afin de promouvoir les services du bureau de l'ombudsman afin de rétablir la confiance du public.

Durant mon mandat, j'ai développé de très bons rapports avec ce bureau et la très grande majorité des cas qui ont été soumis a été réglé de façon très satisfaisante et dans des délais très courts. Je souhaite donc que l'on maintienne ce bureau et que l'on remette en force ce service essentiel avec de nouvelles bases tout en respectant les individus qui composeront le nouveau bureau de l'ombudsman de la ville de Gatineau.

En espérant que ces commentaires puissent rétablir rapidement ce service unique,

Marc Bureau