

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE LA VILLE DE GATINEAU PRÉSENTE SON RAPPORT SUR LA MISSION D'AUDIT DE CONFORMITÉ DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

**Gatineau, le 10 avril 2018** - La vérificatrice générale de Gatineau, Madame Johanne Beausoleil, a présenté au conseil municipal son rapport sur la conformité du Bureau de l'ombudsman.

La vérificatrice générale arrive à la conclusion que le Bureau de l'ombudsman de Gatineau se conforme à tous les aspects significatifs des critères définis dans la *Loi sur les cités et villes* et dans la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman de Gatineau. Cependant, plusieurs non-conformités significatives aux politiques et aux procédures mises en place par le Bureau et aux attributs reconnus d'une fonction d'ombudsman ont été relevées.

« Le rapport annuel 2016 du Bureau de l'ombudsman de Gatineau a suscité de vives réactions de la part de la direction générale et du conseil municipal relativement au processus d'intervention du Bureau de l'ombudsman et de la responsabilité de chaque partie dans ce processus », explique la vérificatrice générale.

La vérificatrice générale a donc entrepris le mandat d'audit de conformité dans un climat difficile et dès le début, le Bureau de l'ombudsman s'est montré très réticent à collaborer ce qui a eu pour effet de retarder l'audit de plusieurs semaines. En conséquence, cela a amené la vérificatrice générale à se questionner sur la compétence du Bureau de l'ombudsman de Gatineau de démontrer une attitude courtoise favorisant la résolution de problèmes et à bien servir les citoyens.

#### **Clarté du mandat**

« Nous concluons que le mandat du Bureau de l'ombudsman est clair, la confusion entourant celui-ci provient de l'interprétation que le Bureau en a faite au cours du temps. En effet, le Bureau a contribué à créer de la confusion en décrivant son mandat différemment dans les divers documents publiés et les outils développés au cours du temps. Cette même confusion se retrouve aussi au niveau de la description des services offerts par le Bureau de l'ombudsman de Gatineau », explique Madame Beausoleil.

#### **D'autres faits saillants**

- Le Bureau de l'ombudsman ne fait pas rapport des résultats de ses interventions à la direction générale de la Ville;
- Les allocations annuelles de dépenses versées aux commissaires ne respectent pas la résolution constitutive;
- Les relations entre le Bureau de l'ombudsman et le conseil municipal ne sont pas maintenues de façon optimale;
- Les relations sont tendues entre le Bureau de l'ombudsman et la direction générale de la Ville;
- Les statistiques du Bureau de l'ombudsman reflètent un taux de résolution élevé dans des délais acceptables;

- Les absences de la secrétaire générale ne permettent pas au Bureau de remplir son rôle et ses responsabilités et influencent négativement ses statistiques;
- Le Bureau de l'ombudsman a des exigences minimales en matière de compétences recherchées de ses commissaires et peu de formation leur est offerte pour les préparer à leur rôle.

Par ailleurs, les généralisations exprimées dans le rapport annuel 2016, qui n'étaient pas supportées par des faits, l'omission de certains faits et le ton des rapports dépeignant une image défavorable de l'administration municipale n'ont pas bien servi le Bureau de l'ombudsman en 2016. Ces actions ont eu pour effet de miner la possibilité d'avoir des échanges fructueux permettant d'obtenir des résultats tangibles pour les citoyens de Gatineau.

« Les problèmes soulevés dans notre rapport indiquent qu'actuellement le Bureau de l'ombudsman ne remplit pas adéquatement son rôle auprès du citoyen notamment au chapitre de la disponibilité, de l'objectivité et de la crédibilité. Pour ce faire, le Bureau doit revoir en profondeur ses règles de fonctionnement et favoriser un climat propice à la résolution de problèmes tout en demeurant indépendant, ce qui à notre avis n'est pas incompatible », conclut la vérificatrice générale.

Soulignons que l'audit inclut une revue des activités menées par le Bureau de l'ombudsman de Gatineau, une évaluation de ses pratiques de gestion, processus, politiques et procédures qui encadrent son rôle, son fonctionnement, ses relations avec le conseil municipal, la direction générale et l'administration municipale dans son ensemble.

- 30 -

Source :           Johanne Beausoleil, CPA auditrice, CA, CIA  
Vérificatrice générale de la Ville de Gatineau  
819 243-2303  
verificateur.general@gatineau.ca