

**CM-2006-802     BUREAU DE L'OMBUDSMAN - CONSTITUTION, CHAMPS D'INTERVENTION ET FONCTIONNEMENT**

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau se veut à l'écoute de sa population;

**CONSIDÉRANT QU'**elle veut doter ses citoyens et citoyennes d'un nouveau mécanisme indépendant pour réviser l'application de certaines de ses procédures et processus administratifs;

**CONSIDÉRANT QUE** la création d'un Bureau de l'ombudsman permettra de répondre pleinement à ses objectifs, en plus de doter les citoyens et citoyennes d'un service de proximité pour les servir avec une plus grande efficacité;

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville veut privilégier une formule de Bureau de l'ombudsman collégial pour permettre une meilleure appréciation des dossiers par des citoyens et des citoyennes attirés à cette mission;

**CONSIDÉRANT** les pouvoirs conférés à la Ville par la *Loi sur les compétences municipales* (L.R.Q., c. C-47.1) et la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., c. C-19) :

**IL EST PROPOSÉ ET RÉSOLU À L'UNANIMITÉ**

**QUE** pour donner suite à la recommandation du comité exécutif numéro CE-2006-1291 en date du 19 septembre 2006, ce conseil accepte de constituer le Bureau de l'ombudsman et d'établir ses règles comme suit :

**Définitions**

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, les mots ou expressions mentionnés ci-dessous signifient :
  - 1 ° Associé : Une personne liée à une autre par un intérêt financier, commercial ou professionnel commun.
  - 2 ° Conseil : Conseil municipal de la Ville de Gatineau.
  - 3 ° Intérêt des proches : Intérêt du conjoint de la personne concernée, de ses enfants, de ses ascendants ou intérêt d'une société, compagnie, coopérative ou association avec laquelle elle entretient une relation d'affaires régulière. Il peut être direct ou indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel. Il est distinct de celui du public en général ou peut être perçu comme tel par une personne raisonnablement informée.
  - 4 ° Intérêt personnel : Intérêt de la personne concernée, qu'il soit direct ou indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel. Il est distinct de celui du public en général ou peut être perçu comme tel par une personne raisonnablement informée.
  - 5 ° Organisme mandataire : Un organisme que la loi déclare mandataire ou agent de la Ville ou un organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil de la Ville ou dont le budget est adopté par celui-ci.
  - 6 ° Ville : Ville de Gatineau.

**CM-2006-802 (suite)**

**Bureau de l'ombudsman**

2. Le Bureau de l'ombudsman relève de l'autorité du conseil.
3. Le Bureau de l'ombudsman est composé d'au plus 12 membres.
4. Les commissaires sont désignés par résolution du conseil. Il désigne également, parmi ces commissaires, un président ou une présidente.
5. Les commissaires désignent parmi eux, un vice-président ou une vice-présidente.
6. La durée du mandat de la moitié des membres dont le président est de trois ans. La durée du mandat des autres membres est de deux ans. La résolution de nomination précise la durée du mandat de chacun des commissaires.
7. Le mandat d'un commissaire peut être renouvelé pour une seule fois.
8. Malgré l'article 6, un commissaire dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau commissaire soit nommé.
9. Toute démission d'un membre du Bureau doit être faite par écrit au conseil.
10. Le conseil peut mettre fin au mandat d'un commissaire par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix exprimées.
11. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de commissaire :
  - un membre du conseil ou un employé de la Ville;
  - un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la Ville;
  - une personne qui, par elle-même ou par un associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville ou un organisme supramunicipal;
  - une personne se trouvant dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, son intérêt personnel ou celui de ses proches et d'autre part, le devoir de ses fonctions.

**Secrétariat du Bureau de l'ombudsman**

12. Le Bureau de l'ombudsman est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le secrétaire général nommé par le conseil.
13. Le secrétaire général, sous l'autorité du président du Bureau de l'ombudsman, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes adressées au Bureau.
14. Le conseil consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au bon fonctionnement du Bureau.

**CM-2006-802 (suite)**

**Rémunération et remboursement de dépenses**

15. Les commissaires ne reçoivent aucune rémunération pour l'exercice de leur fonction.
16. Malgré l'article 15, une allocation annuelle de dépense de 500 \$ est versée à chaque commissaire.

**Compétence du bureau**

17. Le Bureau de l'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches [administratives] pour le compte de la Ville.

Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif ou du conseil.

18. Pour l'application de l'article 17, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :

- la Ville ou son représentant [de l'administration municipale] a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discrétionnaire;
- la Ville ou son représentant [de l'Administration municipale] a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la Ville ou son représentant [de l'Administration municipale] a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

19. Le Bureau de l'ombudsman ne peut enquêter sur les décisions :

- du conseil, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission municipale;
- de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- d'un agent de la paix;
- d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal.

20. Le Bureau de l'ombudsman ne peut non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles.

21. Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

**CM-2006-802 (suite)**

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou d'enquêter ou interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau de l'ombudsman doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

22. Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance du préjudice subi et sans qu'elle ait effectué toutes les démarches administratives disponibles, à moins que ce dernier ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai.

23. Lorsqu'il décide d'enquêter, le Bureau de l'ombudsman doit aviser le directeur général de la Ville.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la Ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions ou enquêtes du Bureau sont conduites en privé.

24. Le Bureau de l'ombudsman peut également inviter à se faire entendre, toute autre personne susceptible de lui apporter un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.

25. Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner la situation.

26. Quiconque demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman doit :

- fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
- exposer les faits qui justifient sa demande;
- décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
- fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau juge nécessaire pour le traitement de sa demande.

27. Lors de l'intervention ou de l'enquête, un membre du Bureau de l'ombudsman ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la requête ou de la plainte, peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.

28. Au terme de son intervention ou de son enquête, le Bureau de l'ombudsman doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la Ville.

29. À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau de l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.

30. Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau de l'ombudsman peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.

À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le Bureau de l'ombudsman peut faire rapport, selon le cas, au conseil ou au comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans le rapport annuel

**CM-2006-802 (suite)**

31. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le président du Bureau de l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis.

**Banc de commissaires**

32. Le président du Bureau de l'ombudsman délègue à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter.

Le président doit, dans la composition d'un banc, rechercher le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte.

Un commissaire invité à être membre d'un banc à l'occasion d'une intervention ou d'une enquête doit, s'il a directement ou indirectement un intérêt pécuniaire particulier, au sens du premier alinéa de l'article 361 de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, divulguer au président du Bureau de l'ombudsman la nature générale de cet intérêt et refuser de faire partie du banc. Il doit également s'abstenir d'intervenir de quelque manière dans l'intervention ou l'enquête. Il en est de même pour tout intérêt personnel ou de ses proches qu'il détient au sens de la présente résolution.

Les commissaires formant un banc doivent faire une recommandation qui rencontre l'assentiment de la majorité d'entre eux.

33. La recommandation des commissaires du banc doit être remise au président du Bureau de l'ombudsman qui doit en assurer le suivi approprié auprès des personnes ou des instances concernées.

**Dispositions générales**

34. Un fonctionnaire ou une personne [de l'Administration municipale] agissant pour le compte de la Ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou interventions du Bureau de l'ombudsman.

35. Les commissaires et le personnel du secrétariat doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

36. La Ville accorde aux commissaires la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.I de la Loi sur les cités et villes, en les adaptant.

37. Chaque année, le président du Bureau de l'ombudsman dépose au conseil, au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre, un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions. Il peut également, en tout temps, faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.

38. Le Bureau de l'ombudsman peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

Adoptée

---

Je, soussignée, M<sup>c</sup> Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

Le greffier,

M<sup>c</sup> Suzanne Ouellet

---

Je, soussignée, M<sup>c</sup> Suzanne Ouellet, greffier de la Ville de Gatineau, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est conforme.

Le greffier,

M<sup>c</sup> Suzanne Ouellet