

**CM-2019-100      CONSTITUTION DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN**

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau s'est dotée d'un ombudsman depuis 2006;

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau estime important le rôle joué par l'ombudsman;

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Gatineau souhaite maintenir ce service afin de demeurer à l'écoute de sa population;

**CONSIDÉRANT QUE** l'article 573.15 de la Loi sur les cités et villes (LRQ, c. C-19) prévoit que le conseil municipal peut, par résolution, adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, nommer une personne pour agir à titre d'ombudsman de la Ville de Gatineau;

**CONSIDÉRANT QUE** l'article 573.15 stipule que le conseil municipal peut, en outre de ce que prévoient les articles 573.14 à 573.20 de cette loi, déterminer par résolution la durée du mandat, de même que les droits, pouvoirs et obligations du Bureau de l'ombudsman :

**IL EST PROPOSÉ PAR MONSIEUR LE CONSEILLER DANIEL CHAMPAGNE  
APPUYÉ PAR MADAME LA CONSEILLÈRE RENÉE AMYOT**

**ET RÉSOLU QUE** ce conseil accepte de remplacer la résolution numéro CM-2006-802 du 19 septembre 2006 afin d'établir les règles encadrant la fonction d'ombudsman comme suit :

**Nomination et remplacement**

1. Le conseil nomme, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, une personne afin d'agir comme ombudsman et fixe son traitement. Cette dernière relève du conseil;
2. L'ombudsman est nommé pour un mandat de trois ans. Ce mandat peut être renouvelé une seule fois, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été nommé de nouveau ou remplacé, et ce, pour une période maximale de trois mois suivant la fin du mandat;
3. L'ombudsman peut en tout temps démissionner en donnant un avis écrit au Conseil.
4. Il ne peut être destitué que par une décision du conseil prise par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres;
5. Ne peut agir comme ombudsman :
  - a) Un membre du conseil ou un conseiller politique de celui-ci;
  - b) Un membre de la famille au premier degré ou l'associé d'un membre visé au paragraphe a);
  - c) Une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville, une société paramunicipale ou une société contrôlée par la Ville;
  - d) 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, les devoirs de ses fonctions;
6. Le conseil consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

**CM-2019-100 (suite)****Responsabilités**

7. L'ombudsman peut mettre en place des règles de fonctionnement et de régie interne de son bureau;
8. L'ombudsman est responsable de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à ses fonctions;
9. Chaque année, l'ombudsman doit soumettre au conseil, au plus tard le 30 avril, un rapport écrit portant sur l'accomplissement de ses fonctions pour l'année précédente. Ce rapport est public après son dépôt au conseil;
10. L'ombudsman doit remplir son rôle avec considération et il renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions;
11. L'ombudsman participe à l'amélioration de la qualité des services municipaux dans l'intérêt de l'ensemble des citoyens de la Ville;
12. L'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens et des citoyennes. Les valeurs suivantes guident les actions et la conduite de l'ombudsman en tout temps :
  - a) L'indépendance : l'ombudsman est libre d'intervenir ou de réaliser une enquête s'il l'estime nécessaire et, dans le cadre de celle-ci, aucune pression extérieure n'est exercée sur lui. L'ombudsman jouit d'une autonomie d'action et est indépendant de l'administration municipale;
  - b) L'impartialité et la neutralité : l'ombudsman n'est ni le représentant du plaignant ni celui de la Ville. Il agit conformément aux principes de justice naturelle;
  - c) L'accessibilité : l'ombudsman offre un service accessible à tous, connu, gratuit et sans intermédiaire;
  - d) L'efficacité : l'ombudsman bénéficie de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de la Ville doivent coopérer avec lui;
  - e) La crédibilité : la crédibilité de l'ombudsman découle de ses qualités personnelles et de son expertise. L'ombudsman doit être crédible tant pour l'administration municipale que pour les citoyens;
  - f) L'imputabilité : l'ombudsman est seul responsable de ses interventions, enquêtes et recommandations;
  - g) La confidentialité : l'ombudsman protège les renseignements obtenus dans le cadre de ses fonctions;
13. L'ombudsman doit divulguer tout conflit d'intérêts personnel potentiel ou apparent, pécuniaire ou de quelque autre nature, ou de celui de ses proches, qui est susceptible d'avoir un impact dans un dossier ou sur les responsabilités inhérentes à la fonction;
14. L'ombudsman convient de travailler exclusivement au bénéfice de la Ville et de consacrer toutes ses heures professionnelles, ses compétences et de prêter toute son attention à l'exécution de ses tâches. De plus, il convient d'agir avec éthique et diligence.

**CM-2019-100 (suite)****Pouvoirs d'intervention et d'enquête**

15. L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes subit un préjudice. L'écoulement du temps ne constitue pas, à lui seul, un motif raisonnable de croire à l'existence d'un préjudice.

L'ombudsman intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne. Il peut intervenir à la demande de citoyens ou de groupe de citoyens, du maire, du conseil municipal ou du comité exécutif. Il donne priorité aux interventions initiées à la demande d'une personne.

Il peut intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de ses fonctionnaires ou employés.

Il peut également intervenir ou faire enquête sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville;

16. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit :
- a) Du conseil de la Ville ou de l'un de ses comités ou l'une de ses commissions, du comité exécutif ou de l'un de ses comités;
  - b) De toute personne dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention;
  - c) D'un élu, de toute personne membre du cabinet du maire ou du personnel des conseillers;
  - d) D'un agent de la paix du Service de police de la Ville de Gatineau;
  - e) De la Société de transport de l'Outaouais ou de l'un de ses employés.

Il ne peut également intervenir ou faire enquête sur un différend privé entre citoyens ou sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires, quasi judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé;

17. 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 normaux pour solutionner sa situation. 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;
18. L'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an sans que la personne ou le groupe et la Ville aient fait cheminer le dossier de quelque façon que ce soit, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai;

**CM-2019-100 (suite)**

19. L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou de faire enquête à l'égard de toute plainte susceptible de le placer en conflit d'intérêt.

Dans ce cas, l'ombudsman en informe alors le conseil qui nomme, aux seules fins de cette plainte, un substitut à l'ombudsman et en fixe le traitement;

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

L'ombudsman doit, dans tous les cas, informer le plaignant, le cas échéant, de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa plainte dans un délai maximum de 30 jours;

21. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, l'ombudsman doit aviser, par écrit, le directeur général de la ville et, selon le cas, le directeur du service de la ville ou la personne visée au troisième alinéa de l'article 15.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne mentionnée au premier alinéa à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions de l'ombudsman sont conduites en privé;

22. Quiconque demande l'intervention de l'ombudsman doit :

- a) Fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
- b) Exposer les faits qui justifient sa demande;
- c) Fournir à l'ombudsman tout autre renseignement ou document dont celui-ci juge avoir besoin pour le traitement de la demande;

23. Lors de l'intervention ou de l'enquête, l'ombudsman ou l'employé de son bureau qu'il désigne par écrit à cette fin a le droit de prendre connaissance et de faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il a le droit d'exiger de toutes personnes les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires dans l'accomplissement de ses fonctions;

24. L'ombudsman peut également inviter à faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'intervention ou à l'enquête;

25. L'ombudsman peut, s'il le juge nécessaire aux fins du traitement d'une plainte et à son entière discrétion, recourir aux services d'experts pour lui faciliter le traitement d'un dossier. Les honoraires de ces experts, le cas échéant, doivent être acquittés à même les crédits prévus à son budget à cette fin;

26. L'ombudsman, dans le cadre de ses fonctions, recherche des solutions justes et viables dans un souci d'amélioration des processus de la Ville, et ce, dans l'intérêt de l'ensemble de la population;

27. Au terme de son intervention ou de son enquête, l'ombudsman communique, par écrit, les résultats au plaignant et aux personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21;

**CM-2019-100 (suite)**

28. À la suite d'une intervention ou d'une enquête, l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée;
29. Lorsqu'il fait une recommandation, l'ombudsman peut exiger de l'une des personnes mentionnées au premier alinéa de l'article 21 qu'elle lui fasse rapport sur les mesures prises ou qu'elle propose de prendre afin de donner suite à la recommandation. La recommandation doit être adressée à la Direction générale, qui doit accuser réception dans les 10 jours suivant le dépôt de la recommandation et mentionner le délai requis pour répondre à cette recommandation, ceci afin de lui permettre de consulter tous les services et/ou organismes externes impliqués par la recommandation déposée par l'ombudsman.  
  
À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé par la Direction générale, l'ombudsman pourra en informer, selon le cas, le conseil ou le comité exécutif. Il pourra également exposer la situation dans le rapport annuel ou, exceptionnellement, si la situation l'exige, dans un rapport spécial;
30. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a préalablement déposé au conseil. Néanmoins, l'ombudsman doit faire preuve de réserve en tout temps et doit s'abstenir de toute déclaration incompatible avec son mandat.

**Confidentialité**

31. L'ombudsman, ses employés et tout experts qu'il s'adjoint doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.  
  
Étant donné que la Ville est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'ombudsman ne peut rendre disponible pour consultation et/ou transmettre de copies des documents qu'il reçoit pour le traitement de ses interventions ou enquêtes.

**CM-2019-100 (suite)**

Monsieur le président demande le vote sur la résolution principale :

<b>POUR</b>	<b>CONTRE</b>	<b>ABSENTS</b>
M <sup>me</sup> Audrey Bureau	M <sup>me</sup> Louise Boudrias	M <sup>me</sup> Nathalie Lemieux
M. Gilles Chagnon		M. Marc Carrière
M. Mike Duggan		
M <sup>me</sup> Maude Marquis-Bissonnette		
M. Jocelyn Blondin		
M <sup>me</sup> Isabelle N. Miron		
M. Cédric Tessier		
M <sup>me</sup> Renée Amyot		
M. Daniel Champagne		
M. le maire Maxime Pedneaud-Jobin		
M <sup>me</sup> Myriam Nadeau		
M. Gilles Carpentier		
M. Pierre Lanthier		
M. Jean-François LeBlanc		
M. Jean Lessard		
M. Martin Lajeunesse		

Monsieur le président déclare la résolution principale adoptée.

Adoptée sur division

---

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

Le greffier,

M<sup>e</sup> Suzanne Ouellet