

Ce document est une codification administrative

À jour au 22 septembre 2026

RÉSOLUTION CV-2004-0024 ET AMENDEMENTS

CRÉATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1. Dans la présente résolution, à l'exception des articles 5 et 6, tout mot employé au genre masculin s'applique également au genre féminin. L'emploi du masculin est fait dans le seul but d'alléger le texte.

CHAPITRE I

DÉFINITIONS

2. Dans la présente résolution, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« associé » : une personne liée à une autre par un intérêt financier, commercial ou professionnel commun;

« 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;

« 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;

« 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;

« organisme supramunicipal » : la Communauté métropolitaine de Québec, le Réseau de transport de la capitale ou un autre organisme public dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux.

CHAPITRE II

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

3. Le Bureau de l'ombudsman est créé.

Il relève de l'autorité du conseil de la ville.

4. Le Bureau de l'ombudsman est composé en nombre égal d'hommes et de femmes, d'au plus 10 commissaires, et d'un directeur.
5. Les commissaires sont désignés par résolution du conseil.

Le conseil désigne, parmi les commissaires, un président ou une présidente.

6. Les commissaires désignent, parmi eux, un vice-président ou une vice-présidente.
7. La durée du mandat des commissaires est de trois ans.

7.1 Lorsqu'un poste de commissaire devient vacant avant l'échéance de son mandat, le mandat de la personne qui le remplace prend fin à la date initialement prévue avant ce remplacement.

8. Le mandat d'un commissaire peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.

Toutefois, le conseil municipal peut exceptionnellement renouveler pour une seconde fois le mandat d'un certain nombre de commissaires pour une même durée afin d'assurer une continuité au sein du Bureau de l'ombudsman.

9. Malgré l'article 7, 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.

10. Un commissaire démissionne en avisant, par écrit, le conseil.

Un président démissionne de la présidence et un vice-président démissionne de la vice-présidence en avisant, par écrit, le conseil.

11. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat d'un commissaire par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix exprimées.

12. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de commissaire du Bureau de l'ombudsman :

- 1° un conseiller ou un employé de la ville;
- 2° l'associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;
- 3° une personne qui, par elle-même ou par son associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la ville ou un organisme supramunicipal;

- 4° 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.

CHAPITRE III

DIRECTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

- 13. La direction du Bureau de l'ombudsman est assurée par un fonctionnaire nommé par le conseil municipal. Ce directeur agit sous l'autorité fonctionnelle du président.
- 14. Le directeur assure le fonctionnement des processus d'intervention et d'enquête, il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau de l'ombudsman et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau de l'ombudsman.
- 15. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION ET REMBOURSEMENT DE DÉPENSES

- 16. Les commissaires ne reçoivent aucune rémunération pour l'exercice de leur fonction.
- 17. Malgré l'article 16, une allocation annuelle de dépenses de 1 000 \$ est versée à chaque commissaire en deux versements égaux. Dans le cas du président, cette allocation est de 5000 \$. Le premier versement se fait au plus tard le 1^{er} mai et le deuxième au plus tard le 1^{er} novembre.

CHAPITRE V

COMPÉTENCE

- 18. 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 intervenir ou enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la ville.

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

Il intervient ou enquête également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville ou d'un conseil d'arrondissement.

19. Pour l'application de l'article 18, 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 :

- 1° la ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
- 2° la ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- 3° dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant 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.

20. Le Bureau de l'ombudsman ne peut intervenir ou faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit:

- 1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
- 2° de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- 3° d'un agent de la paix du Service de police;
- 4° d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal;
- 5° d'un élu ou de toute personne membre du cabinet des élus municipaux.

21. Il ne peut pas non plus intervenir ou 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 ou juridictionnelles.

22. 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.

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

23. 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 dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser le plaignant de son refus, le cas échéant.

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

Il peut 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 enquêtes du Bureau de l'ombudsman sont conduites en privé.

25. Le Bureau de l'ombudsman peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder 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.

26. Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas 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.

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

- 1° fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
- 2° exposer les faits qui justifient sa demande;
- 3° décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
- 4° fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau de l'ombudsman juge nécessaire pour le traitement de sa demande.

28. Lors de l'intervention ou de l'enquête, un commissaire ou le personnel du Bureau de l'ombudsman affecté au traitement 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.

29. Au terme d'une 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.

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

31. 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 de la ville, au comité exécutif ou au conseil d'arrondissement. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

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

CHAPITRE VI

BANC DE COMMISSAIRES

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

Un commissaire invité à être membre d'un banc à l'occasion 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'enquête. Il en est de même pour tout intérêt personnel ou intérêt de ses proches qu'il détient au sens de la présente résolution.

34. La recommandation des commissaires du banc doit être remise au président du Bureau de l'ombudsman. Celui-ci, en collaboration avec le directeur du Bureau, doit en assurer le suivi approprié auprès des personnes ou des instances concernées.

CHAPITRE VII

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

35. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la ville est tenu de collaborer aux interventions ou enquêtes du Bureau de l'ombudsman.
36. Les commissaires et le personnel du Bureau doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

37. 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.
38. Chaque année, au plus tard à la première séance ordinaire du conseil de la ville du mois de mai, le président du Bureau de l'ombudsman dépose, au conseil de la ville, 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 de la ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.
39. Le Bureau de l'ombudsman peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

À jour au 22 septembre 2026