

Extrait du procès-verbal d'une séance ordinaire du

Conseil municipal tenue le 11 mars 2025

CM-2025-0317-00

**AMENDEMENTS : CONSTITUTION ET CADRE DE FONCTIONNEMENT DE
L'OMBUDSMAN**

CONSIDÉRANT QUE le 17 janvier 2011, la Ville de Sherbrooke a adopté la résolution C.M. 2011-7107-00 afin de créer le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke, avec les modalités établies dans un document intitulé << Ombudsman de Sherbrooke - constitution et cadre de fonctionnement >> daté du 22 décembre 2010 ;

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Sherbrooke estime nécessaire et important que la Ville, ses citoyennes et ses citoyens bénéficient des services d'un Bureau d'ombudsman tel que prévu par la Loi sur les cités et villes (RLRQ c C-19) ;

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

CONSIDÉRANT QUE l'ombudsman participe à l'amélioration de la qualité des services municipaux dans l'intérêt de l'ensemble des citoyennes et des citoyens et de la Ville ;

CONSIDÉRANT QUE l'article 573.15 de la Loi sur les cités et villes (RLRQ c C - 19) 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 ;

CONSIDÉRANT QU'il est nécessaire d'actualiser la constitution et le cadre de fonctionnement de l'ombudsman en tout respect de la Loi sur les cités et villes et à la lumière des caractéristiques fondamentales de l'ombudsman ;

IL EST RÉSOLU QUE le conseil municipal remplace la résolution numéro CM - 2011-7107-00 adoptée le 17 janvier 2011 par la version amendée suivante :

Constitution et cadre de fonctionnement

Ombudsman de Sherbrooke – Constitution et cadre de fonctionnement *Mise à jour le 11 mars 2025*

PRÉAMBULE

Le rôle et les pouvoirs d'un ombudsman municipal doivent être clairement définis. Cela contribue à son indépendance, son impartialité et sa capacité à intervenir efficacement.

L'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyennes et des citoyens. Les valeurs et caractéristiques essentielles suivantes, qui sont également reconnues par tous les ombudsmans, guident ses actions et sa conduite en tout temps :

A) **L'indépendance** : Elle est garantie notamment par :

- La nomination de ses membres par le conseil municipal ;
- L'ombudsman relève du conseil municipal et fait rapport de ses activités à celui-ci ;
- Aucune pression ou influence extérieure n'est exercée sur l'ombudsman qui jouit d'une autonomie d'action et est indépendant de l'administration municipale dans l'exercice de ses fonctions ;

B) **La confidentialité** : L'ombudsman, conformément aux lois applicables, protège l'identité des gens qui font appel à ses services et les renseignements obtenus dans le cadre de ses fonctions ;

C) **L'impartialité et l'équité** : L'ombudsman n'est ni le représentant du plaignant ni celui de la Ville. Il agit conformément aux principes de justice naturelle et analyse les situations dans leur ensemble ;

D) **L'accessibilité** : L'ombudsman doit être accessible pour tous et gratuit ;

E) **L'efficacité** : L'ombudsman bénéficie de larges pouvoirs d'enquête et de recommandations. Les représentants de la Ville doivent coopérer avec l'ombudsman ;

F) **La crédibilité** : La crédibilité de l'institution s'appuie sur ses caractéristiques d'indépendance, d'impartialité, d'accessibilité aux recours et la confidentialité.

CHAPITRE I

1. Dans le présent document, 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 municipal** » : toute personne morale qui satisfait à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- a. La Loi la déclare mandataire ou agent de la Ville ;
- b. Elle fait partie du périmètre comptable défini dans les états financiers de la Ville ;
- c. La Ville ou un mandataire de celle-ci nomme plus de 50% des membres de son conseil d'administration ;
- d. La Ville ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50% de ses parts ou actions votantes en circulation.

CHAPITRE II

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke est créé. Il relève de l'autorité du conseil municipal.

3. Le Bureau de l'ombudsman est composé d'une directrice ou d'un directeur et d'un maximum de 10 membres appelés commissaires. Dans la mesure du possible, la parité homme-femme est respectée.

4. Les commissaires sont nommés par résolution du conseil municipal sur recommandation du Bureau de l'ombudsman à la suite d'un processus d'appel de candidatures publique.

Le processus d'appel de candidatures et de sélection est prévu dans les règles de fonctionnement (régie interne) du Bureau.

5. Les commissaires nomment, parmi eux annuellement, une personne pour occuper le poste à la présidence du Bureau et une personne pour la vice - présidence, cette dernière agissant en remplacement de la présidence en cas d'absence ou d'incapacité d'agir.

6. La durée du mandat des commissaires est de trois ans.

7. Le mandat d'un commissaire est renouvelable une fois.

De façon exceptionnelle, sur recommandation du Bureau de l'ombudsman, le conseil municipal pourra renouveler une seconde fois le mandat d'un commissaire si les circonstances le justifient.

8. Malgré l'article 7, un commissaire dont le mandat est terminé demeure en fonction pour une période maximale de trois mois jusqu'à ce qu'un nouveau commissaire soit nommé ou jusqu'à ce que son mandat soit renouvelé.

9. Un commissaire démissionne en avisant, par écrit, la présidence et la direction du Bureau. Cette dernière en informe le conseil municipal.

La personne qui occupe la présidence ou la vice-présidence du Bureau démissionne de cette fonction en avisant, par écrit, la direction du Bureau de l'ombudsman.

10. Le conseil municipal peut mettre fin au mandat d'un commissaire par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix exprimées (art. 573.15 par.3 Loi sur les cités et villes, RLRQ c C-19) après avoir reçu la recommandation du Bureau de l'ombudsman.

Le conseil municipal peut tenir compte de la recommandation du Bureau de l'ombudsman dans son processus décisionnel.

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

- 1° Un non-résident de Sherbrooke ;
- 2° Un membre du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement, un conseiller politique de l'un de ces derniers, un fonctionnaire ou un employé de la Ville ;
- 3° L'associé d'une des personnes mentionnées au paragraphe 2 du présent article ;
- 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 ;
- 5° 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 municipal.

CHAPITRE III

DIRECTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

12. Le Bureau de l'ombudsman est dirigé par une directrice ou un directeur nommé par le conseil municipal et dispose d'un soutien administratif fourni par la Ville de Sherbrooke.
13. La directrice ou le directeur du Bureau de l'ombudsman, sous l'autorité de la présidente ou du président du Bureau de l'ombudsman :
 - Est responsable de la structure d'accueil ;
 - Est responsable de l'admissibilité des demandes au Bureau de l'ombudsman ;
 - Assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête ;
 - Collabore à la rédaction des recommandations du Bureau de l'ombudsman et à leur suivi.
14. La durée du mandat de la directrice ou du directeur est de cinq ans, renouvelable sur décision du conseil municipal. Il demeure temporairement en fonction à l'expiration de son mandat jusqu'à ce qu'il ait été nommé à nouveau ou remplacé.

La présidence du Bureau, après consultation des autres commissaires, peut présenter ses recommandations au conseil municipal quant à un tel renouvellement et le conseil peut tenir compte de ces recommandations dans son processus décisionnel.

- 14.1 La directrice ou le directeur démissionne en avisant, par écrit, le conseil municipal ;
- 14.2 Elle ou il ne peut être destitué que par une résolution du conseil municipal adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres (art. 573.15 par.3 Loi sur les cités et villes, RLRQ c-19) de son propre chef ou après avoir reçu les recommandations du Bureau de l'ombudsman ;

Le conseil municipal peut tenir compte de la recommandation du Bureau de l'ombudsman dans son processus décisionnel.

- 14.3 En cas d'incapacité d'agir de la directrice ou du directeur pour une période excédant trente jours, la présidence du Bureau de l'ombudsman en informe le conseil municipal ;

La présidence du Bureau peut recommander au conseil municipal la personne qui a les compétences les plus appropriées pour assurer l'intérim, soit parmi les membres du Bureau ou à défaut une ressource externe, jusqu'au retour de la directrice ou du directeur ou jusqu'à son remplacement.

15. Le conseil municipal consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.
16. Le comité exécutif de la Ville fixe la rémunération de la directrice ou du directeur.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION ET REMBOURSEMENT DE DÉPENSES

17. Les commissaires ne reçoivent aucune rémunération pour l'exercice de leur fonction.
18. Malgré l'article 17, une allocation annuelle de dépenses de 500 \$ est payable à tous les commissaires en janvier de chaque année.

Les commissaires qui sont appelés à siéger sur un banc d'enquête reçoivent, en plus de l'allocation annuelle, une allocation de dépenses de 150 \$ par affectation, la somme des deux allocations ne pouvant excéder 650 \$ par année.

Le versement de l'allocation pour enquête se fait à la fin du processus d'enquête, lorsque les recommandations des commissaires du banc sont remises à la présidence du Bureau de l'ombudsman.

CHAPITRE V

COMPÉTENCE

19. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke 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 pour le compte de la Ville.

Il intervient également à la demande de la mairesse ou du maire, d'une élue ou d'un élu, du comité exécutif, du conseil municipal ou d'un conseil d'arrondissement.

20. Pour l'application de l'article 19, 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.

21. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke ne peut pas enquêter sur :

1° Les décisions du conseil municipal, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville ;

2° Les décisions de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention ;

3° Les décisions d'une agente ou d'un agent de la paix du Service de police ;

4° L'exercice des fonctions du vérificateur général et ses recommandations ;

5° Une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

22. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens.

23. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke 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, l'ombudsman de Sherbrooke doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

24. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un (1) 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 de Sherbrooke, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.

25. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke 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.

Lorsqu'il décide d'enquêter, le Bureau de l'ombudsman doit aviser la direction générale de la Ville et, selon le cas, la direction du Service municipal concerné.

Toutes les interventions et toutes les enquêtes du Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke sont confidentielles.

26. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke peut également inviter à se faire entendre toute 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.

27. Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke 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.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

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

1° Fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, 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 de Sherbrooke juge nécessaire pour le traitement de sa demande.

29. Lors de l'intervention ou de l'enquête, la direction du Bureau de l'ombudsman ou son personnel affecté au traitement de la plainte peut, en tout respect des lois et règlements applicables, prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.

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

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

32. Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke peut exiger de la direction générale qu'elle 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 de Sherbrooke peut faire rapport, selon le cas, au conseil municipal, au comité exécutif ou au conseil d'arrondissement. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

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

CHAPITRE VI

BANC DE COMMISSAIRES

34. La présidence du Bureau de l'ombudsman délègue à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'enquêter.

La présidence 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 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 (RLRQ c E-2.2), divulguer à la présidence 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 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.

35. Les recommandations des commissaires du banc doivent être remises à la présidence du Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke qui, avec la direction du Bureau, doivent en assurer le suivi approprié auprès des instances concernées.

CHAPITRE VII

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

38. La Ville accorde aux commissaires la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, comme prévu à la section XIII.I de la Loi sur les cités et villes (RLRQ c C-19) en les adaptant.

39. Chaque année, la présidence du Bureau de l'ombudsman dépose au conseil municipal, au plus tard le 30 juin, un rapport pour l'année civile précédente 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 municipal.

Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.

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

41. Malgré toute loi générale ou spéciale, le Bureau de l'ombudsman, ses membres, les membres de son personnel et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ c A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document. (Art. 573.19 Loi sur les cités et villes RLRQ c C-19).

42. Le Bureau de l'ombudsman, ses membres et les membres de son personnel ne peuvent être poursuivis en justice pour avoir, de bonne foi et dans l'exercice de leurs fonctions, accompli un acte ou omis de le faire.

Sauf sur une question de compétence, aucun pourvoi en contrôle judiciaire prévu au Code de procédure civile (RLRQ c C-25.01) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre le Bureau de l'ombudsman, ses membres, les membres de son personnel ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle. Un juge de la Cour d'appel peut, sur demande, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre du premier ou du deuxième alinéa (Art. 573.20 Loi sur les cités et villes, RLRQ c C-19).