

Ce document est une publication en ligne convertie en format PDF par la Bibliothèque de l'Assemblée nationale pour fin de conservation. Certains hyperliens externes contenus dans ce document peuvent être inactifs.

Ministère

Occupation et
vitalité des
territoires

Habitation

Développement
territorial

Aménagement du
territoire

Organisation
municipale

Infrastructures

Finances et
fiscalité

Évaluation
foncière

Divulgence
d'actes
répréhensibles

Gestion
contractuelle

Municipalité
durable

Commission
municipale du
Québec

Affaires
métropolitaines

Secrétariat à la
région
métropolitaine

Publications > Bulletin Muni-Express > 2018 > N° 21 - 25 octobre 2018

muniexpress

Affaires municipales et Occupation du territoire



N° 21 – 25 octobre 2018

L'ombudsman municipal : au service des citoyens

Dispositions législatives portant sur la fonction d'ombudsman municipal

En vertu des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes et des articles 1104.2 à 1104.8 du Code municipal du Québec, une municipalité peut nommer, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil, une personne à titre d'ombudsman. Elle a également le pouvoir de créer un organisme pour agir à ce même titre et de désigner les membres de celui-ci. Elle détermine notamment la durée du mandat, les droits, les pouvoirs ainsi que les obligations de la personne ou de l'organisme et de ses membres.

Les personnes suivantes ne peuvent agir à titre d'ombudsman ni être membre d'un organisme créé pour agir à ce titre :

- un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité;
- un associé d'un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité;
- une personne qui a, par elle-même ou par son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la municipalité.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'il juge nécessaires. De plus, ce dernier ainsi que les membres de son personnel ne peuvent être contraints de faire une déposition ou de produire un document contenant un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions. Aussi, ceux-ci ne peuvent être poursuivis en justice pour avoir, de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, accompli un acte ou omis de le faire.

Par ailleurs, l'ombudsman, ou l'organisme créé à ce titre et ses membres, doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il a également l'obligation de transmettre annuellement au conseil un rapport portant sur l'exercice de ses fonctions.

À noter qu'un vote à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil est requis pour destituer la personne nommée ombudsman ou encore pour abolir l'organisme créé pour agir à ce titre et destituer l'un de ses membres.

Son rôle

L'ombudsman est une personne indépendante qui entend, en dernier recours, les plaintes des citoyens insatisfaits des services reçus de la part d'une administration publique ou qui se sentent lésés par cette dernière. Ce rôle peut également être assumé par un groupe de personnes réunies au sein d'un bureau de l'ombudsman.

Certains principes sont par ailleurs intrinsèques à ce rôle et reconnus universellement. « Ce sont l'indépendance, l'impartialité, l'équité, la confidentialité et l'accessibilité qui, ensemble, assurent la crédibilité de chaque fonction d'ombudsman. [...] Les garanties formelles relatives au statut de l'ombudsman sont à la base de son indépendance et en soutiennent la capacité d'intervention. » (Voir note 1).

Il est donc important que la municipalité qui souhaite instaurer ce service pour ses citoyens s'assure de se doter des outils qui lui permettront d'agir efficacement. Ainsi, elle pourra leur offrir un recours crédible et utile visant à résoudre certaines difficultés concernant la prestation de ses services. Elle peut par exemple, dans la résolution instituant la fonction d'ombudsman, doter celui-ci ou son bureau de pouvoirs de recommandation et de suivi.

À la suite du traitement d'une plainte, l'ombudsman, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un citoyen a été traité de façon inéquitable, peut donc intervenir auprès du service administratif de la municipalité en lui soumettant des recommandations pour obtenir les correctifs nécessaires. Il peut aussi demander d'être informé des mesures qui seront prises en ce sens, et ce, dans un délai donné.

L'ombudsman municipal ne doit cependant pas être confondu avec le Protecteur du citoyen, lequel ne dispose, à l'égard des organismes municipaux, que des responsabilités et pouvoirs que lui confère la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics. La principale fonction de cette instance est d'assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics du gouvernement du Québec.

Pour en savoir plus

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur le mandat d'ombudsman, vous pouvez consulter les liens Web suivants à titre d'exemples :

- [Ville de Québec](#)
- [Ville de Montréal](#)
- [Ville de Longueuil](#)
- [Ville de Laval](#)
- [Ville de Sherbrooke](#)

Note

1. Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, Universalité et diversité de l'institution de l'ombudsman, notes pour l'allocution d'ouverture de la Conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans, Montréal, 28 mai 2007.

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3
Téléphone : 418 691-2015

La reproduction partielle ou totale de cette publication est autorisée pour des fins non commerciales à la condition d'en mentionner la source.

[Crédits photos](#) - [Politique de confidentialité](#) - [Accessibilité](#) - [Accès à l'information](#) - [Règles d'utilisation des médias sociaux](#) - [Données ouvertes](#)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2010