

Mémoire présenté par Chantal Leblanc-Bélanger

OBJET : Ombudsman de la Ville de Gatineau

NOTA - Pour faciliter la lecture, le masculin a été utilisé dans le présent texte.

Au sens très large du terme, le mot ombudsman évoque les divers mécanismes privés et publics de règlement des plaintes qui sont en vigueur dans notre société et qui se reflètent notamment dans la composition du Forum canadien des ombudsmans. Il y a quatre «caractéristiques essentielles et universellement reconnues du rôle de l'ombudsman» : indépendance, souplesse, accessibilité et crédibilité.

Deux concepts d'ombudsman :

- 1- À statut législatif, créé par une Loi;**
- 2- Organisationnel, par suite d'une décision exécutive**

Dans le cas de la Ville de Gatineau, il s'agit d'un ombudsman organisationnel.

Mandat

L'ombudsman a pour mandat d'analyser les allégations de violations des droits de la personne causées par les activités de la Ville de Gatineau. Il dispose d'un budget pour mener ses enquêtes de façon indépendante, est nommé par résolution du conseil municipal, qui établit les spécificités du mandat et des responsabilités connexes, et exerce ses fonctions à temps plein pour une durée d'au moins trois ans, avec possibilité de renouvellement.

L'ombudsman aidera à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste; il respectera la confidentialité de toutes les personnes qui le consultent, et il agira de manière impartiale et indépendante. Ses services seront offerts gratuitement.

L'ombudsman n'agit pas comme un représentant du plaignant ni de l'organisation qui est visée par la plainte. Selon ses attributions, l'ombudsman peut jouer les rôles suivants :

- **Intervient de manière informelle pour faciliter la résolution des plaintes par la médiation, la négociation, ou encore en faisant une navette de communication entre les parties.**
- **Mène des enquêtes formelles pour déterminer si une plainte est fondée et formule des recommandations pour corriger une injustice tant dans des dossiers individuels que pour des problèmes d'ordre systémique.**
- **Facilite la résolution des plaintes en fournissant des conseils, en référant les plaignants aux bonnes sources, et en examinant des solutions possibles.**
- **Examine les plaintes pour identifier des tendances et formuler des recommandations pour adresser des problèmes systémique. et contribue à l'amélioration des politiques et des pratiques dans la Ville de Gatineau.**
-

Exclusivité

L'ombudsman est exclusivement responsable de mener les enquêtes sur les plaintes et de les régler. Il n'a pas à agir à la demande d'une instance supérieure.

Recours à l'ombudsman

Le recours à l'ombudsman est offert à tout citoyen de la Ville de Gatineau lorsqu'il est lésé ou susceptible de l'être par l'acte ou l'omission de la Ville ou d'un organisme paramunicipal.

Le service d'ombudsman est un service gratuit et facilement accessible aux citoyens pour examiner leur demande de façon neutre et indépendante de l'administration municipale.

Le conseil municipal de la Ville de Gatineau doit augmenter les pouvoirs de l'ombudsman en lui donnant toute la latitude nécessaire pour apprécier le bien-fondé des plaintes lui étant soumises. De plus, les citoyens n'ont pas à avoir épuisé les recours judiciaires avant de pouvoir faire appel à l'ombudsman qui peut d'ailleurs agir de sa propre initiative.

D'ailleurs l'action de l'ombudsman se situe du côté "informel", en contradiction avec le processus "formel" du système judiciaire. Ceci pour tenter de résoudre des conflits potentiels ou réels, en évitant les recours juridiques qui s'avèrent souvent longs et coûteux. Le tout, pour le plus grand profit et du citoyen et de la Ville de Gatineau comme telle.

Avant de s'adresser à l'ombudsman de la Ville de Gatineau, il importe pour le citoyen d'avoir épuisé les recours administratifs mis à sa disposition par la Ville. Si ces démarches ne permettent pas de dénouer l'impasse, l'ombudsman examinera le dossier et informera s'il peut apporter son aide.

Le recours à l'ombudsman est impartial, confidentiel et gratuit.

Comptes à rendre

L'ombudsman relèvera directement du Conseil municipal de la Ville de Gatineau.

Rapports annuel et autres

Le rapport annuel de l'ombudsman pour indiquer notamment les tendances, les suggestions et les préoccupations des citoyens sera déposé au Conseil municipal pour approbation.

Des rapports ponctuels seront aussi déposés au besoin.

Composition du Bureau de l'ombudsman

Le bureau de l'ombudsman sera constitué de l'ombudsman, et d'un adjoint ou adjointe. Un ombudsman substitut sera prévu pour appuyer l'ombudsman en chef, et le remplacer au besoin. L'adjoint et l'ombudsman substitut, qui formeront l'équipe du bureau de l'ombudsman, seront aussi rémunérés.

Budget

Le salaire, les avantages sociaux et les autres conditions d'emploi de l'ombudsman et son équipe seront établis en fonction de normes objectives.

Même si l'ombudsman est financé directement à l'interne par la Ville de Gatineau, on favorisera son indépendance en s'assurant qu'il est responsable de soumettre son propre budget et de surveiller ses propres dépenses. Le budget de l'ombudsman se doit de figurer comme un poste séparé dans les estimations de l'organisation.

Lieux physiques

Tous les efforts possibles devraient être faits pour que le bureau de l'ombudsman ne soit pas placé trop près des personnes directement responsables des agissements sur lesquels l'ombudsman enquête. En même temps, l'accessibilité pas les citoyens doit être facilitée, et encouragée. La Maison du Citoyen demeure un emplacement facilitant.

Indépendance de l'ombudsman

Il se peut que l'organisation n'accepte pas a priori les recommandations de l'ombudsman, et n'appuie pas son rapport annuel. Il demeure que l'ombudsman est libre d'arriver à ses propres conclusions et d'en rendre compte sans interférence interne ou extérieure.

L'indépendance d'un ombudsman doit être consolidée pour que ses décisions, ses opinions et ses rapports ne soient pas reconsidérés, changés, ou modifiés.

Conclusion

Ce qui est souhaité c'est que l'ombudsman n'ait pas à recourir aux processus formel d'enquête et à l'intervention des tribunaux, étant donné la collaboration qui s'installera dans ses relations avec le Conseil municipal et les représentants de la Ville de Gatineau.

Comme indiqué ci-dessus, l'ombudsman de la Ville de Gatineau travaillera de façon à régler les conflits latents ou réels de manière informelle, dans des délais les plus courts possibles, pour le plus grand profit de tous les citoyens.

Chantal Leblanc-Bélanger

Le 24 septembre 2018