



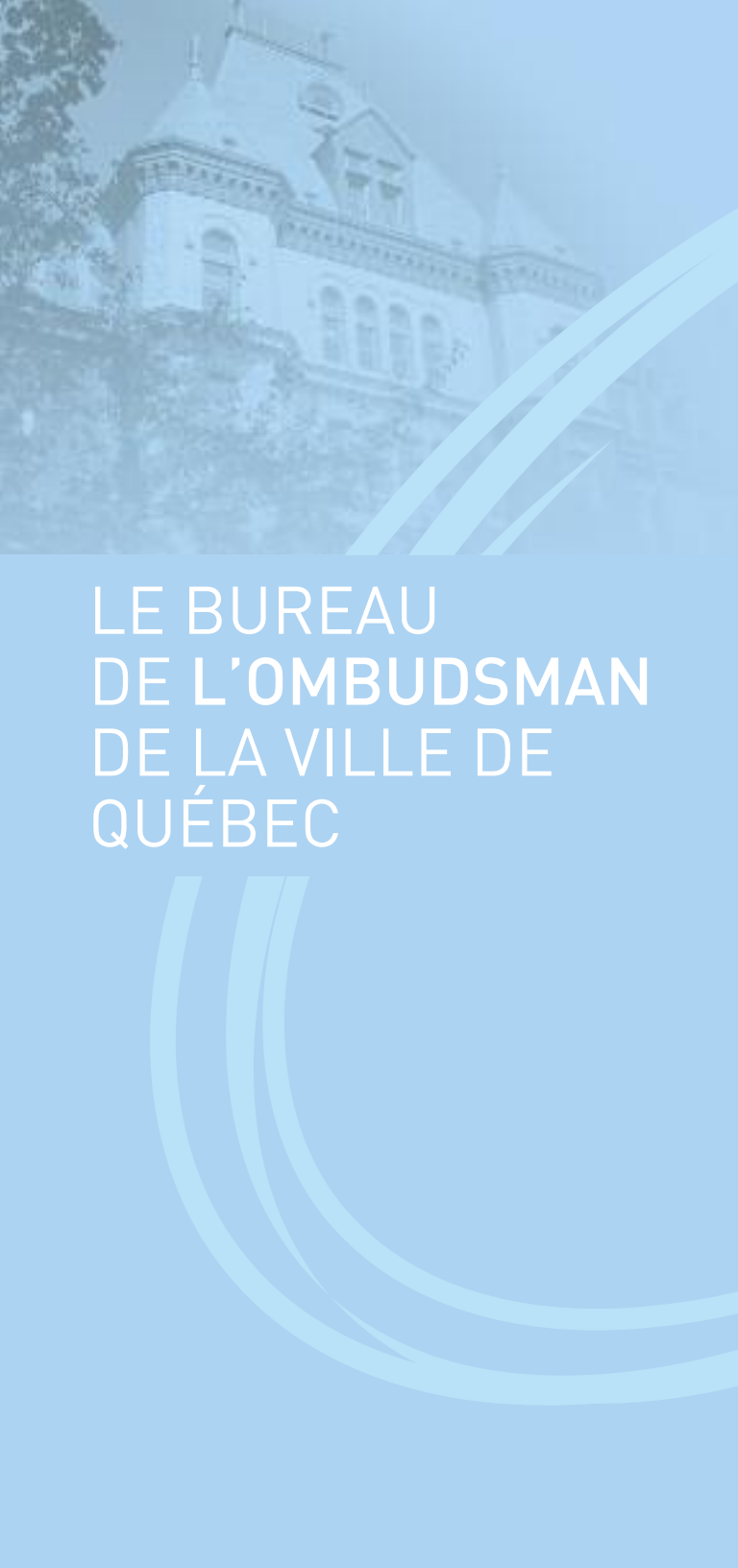
Le Bureau
de l'ombudsman
de la Ville de Québec

À L'ÉCOUTE

des citoyens et des citoyennes



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC



LE BUREAU
DE L'OMBUDSMAN
DE LA VILLE DE
QUÉBEC

Le **Bureau de l'ombudsman** de la Ville de Québec est un organisme de **dernier recours** auquel peut faire appel toute **personne** ou **groupe de personnes** qui **croit avoir été lésé** par le fait ou l'omission de l'administration municipale.

Le Bureau de l'ombudsman est composé de « commissaires » bénévoles résidant sur le territoire de la ville et possédant une expertise susceptible de donner un éclairage pertinent aux dossiers qui leur sont soumis. Le conseil municipal désigne parmi les commissaires un président ou une présidente. La personne qui porte son différend avec la Ville auprès du Bureau de l'ombudsman est donc entendue par d'autres citoyens et citoyennes.

COMPÉTENCE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Avant de recourir aux services du Bureau de l'ombudsman, la personne concernée doit démontrer qu'elle a épuisé les recours administratifs susceptibles de résoudre son problème.

Le Bureau de l'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de l'administration municipale. Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la Ville, d'un conseil d'arrondissement ou de sa propre initiative.

Le Bureau de l'ombudsman a un motif raisonnable de croire qu'une personne a été lésée ou peut vraisemblablement l'être si elle allègue à son égard que :

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

LES EXCLUSIONS DE RECOURS

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas enquêter sur les décisions :

- du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la Ville;
- de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- d'un agent de la paix du Service de police;
- d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal.

Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend entre des citoyens ni sur une décision prise par un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an après les faits reprochés à moins que le plaignant ne démontre des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai.

Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou encore qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable. Il peut aussi interrompre une intervention ou une enquête pour les mêmes raisons.

COMMENT ÇA SE PASSE?

Le Bureau de l'ombudsman étant une instance de dernier recours, le plaignant, au moment d'introduire sa demande au secrétariat général, doit démontrer qu'il a épuisé les recours administratifs pour résoudre sa situation. Il doit donc, dans un premier temps, soumettre sa plainte à la Ville afin de lui permettre de la traiter. Si malgré les démarches entreprises auprès de l'Administration le plaignant n'est toujours pas satisfait de la réponse de la Ville, il peut s'adresser au Bureau de l'ombudsman.

Une demande d'intervention peut être faite :

- par écrit;
- par téléphone;
- par télécopieur;
- par courriel;
- en personne.

Le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman peut également être utilisé pour faire une demande d'intervention.

Si la plainte est jugée recevable, un dossier est ouvert et le personnel du Bureau intervient auprès de l'administration municipale afin de trouver une solution à la plainte soumise. Si aucune entente n'intervient, le président du Bureau peut décider de confier la responsabilité d'enquête sur le dossier à un banc formé de trois commissaires. La procédure se veut souple et conviviale pour favoriser l'expression du citoyen et l'accessibilité du recours.



Au terme de leur enquête, les commissaires font rapport de leurs constatations et, s'il y a lieu, de leurs recommandations à la Direction générale de la Ville. Ils en informent également le plaignant. Le rapport d'enquête est produit dans un délai qui ne devrait pas excéder 30 jours suivant la date du début de l'enquête, sinon, le citoyen est informé des motifs et de la durée du délai additionnel requis. À défaut par la Direction générale de donner suite favorablement, le Bureau de l'ombudsman peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la Ville, au comité exécutif ou au conseil d'arrondissement.



www.ombudsman-villedequebec.qc.ca

Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec
399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) G1K 8E2

Téléphone : 418 641-6737

Télécopieur : 418 641-6730

Courriel : bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

Site Internet : www.ombudsman-villedequebec.qc.ca

Les services du Bureau de l'ombudsman sont **gratuits**.

Ses heures d'ouverture sont du lundi au vendredi

de **8 h 30 à 12 h** et de **13 h 30 à 16 h 30**.