

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

## DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

### 1. Définition et interprétation

- 1.1 Dans le présent document, tout mot employé au genre masculin, lorsque le texte s'y prête, s'applique également au genre féminin. L'emploi du masculin est fait dans le seul but d'alléger le texte.
- 1.2 Dans le présent document, le mot « Bureau » désigne, lorsque le contexte s'y prête, « Bureau de l'ombudsman ».

### 2. Engagement du Bureau

- 2.1 Le Bureau s'engage à intervenir ou à enquêter en toute équité afin de faire les recommandations les plus appropriées visant à remédier le cas échéant, à des erreurs ou abus découlant d'une décision, d'une action ou d'une omission de l'administration qui auraient causé ou seraient susceptibles de causer préjudice à un citoyen.
- 2.2 Tout citoyen qui porte plainte au Bureau est traité avec respect, impartialité et honnêteté. Le Bureau agit de façon indépendante dans le traitement des dossiers de sa compétence, tant à l'égard des élus que de l'administration.
- 2.3 Le personnel de soutien du Bureau et ses membres remplissent leurs fonctions dans la discrétion, l'honnêteté et le respect du plaignant.
- 2.4 Le Bureau prend les moyens appropriés pour rendre ses services de la façon la plus accessible et conviviale pour le citoyen. En ce sens, la technologie est mise à contribution de manière à permettre l'exercice de recours par téléphone, télécopieur, courrier électronique, par la poste ainsi qu'en personne. Le personnel est affable et courtois à l'égard du citoyen et lui porte assistance dans la façon d'exercer son recours ou de le rediriger, le cas échéant, dans l'appareil administratif.
- 2.5 L'usage des boîtes vocales est limité par la capacité physique de répondre adéquatement et les appels sont retournés au demandeur, dans un délai n'excédant pas deux jours ouvrables.
- 2.6 Lorsque le Bureau est saisi d'une plainte qui relève de sa compétence, il informe le citoyen que son dossier sera traité dans un délai que l'on souhaite ne pas excéder trente jours. Le cas échéant, le citoyen est informé avant l'expiration du délai des motifs de ce retard. Il est par la même occasion informé de l'état d'avancement de son dossier et de la nouvelle date d'échéance.
- 2.7 Toute formalité superflue ou paperasse non nécessaire est éliminée. Toute rigidité administrative excessive est à éviter tout en demeurant rigoureux.

### **3. Accès facile aux locaux du Bureau**

- 3.1 Le Bureau est établi dans des locaux d'un édifice facilement accessible par le réseau de transport en commun où le stationnement est également disponible. L'accès à la clientèle âgée ou handicapée est également pris en compte dans le choix des lieux.

### **4. Respect du citoyen**

- 4.1 Le Bureau propose au citoyen qui désire porter une plainte, la formule la plus adéquate pour lui de se faire entendre et d'exposer son point de vue.
- 4.2 Le Bureau informe le plaignant de la nature des renseignements ou documents qu'il doit produire à l'appui de sa requête afin qu'il présente un dossier complet. Toutefois, le Bureau ne retarde pas indûment le traitement du dossier sous prétexte qu'un des documents est manquant.

### **5. Recommandations justes et équitables**

- 5.1 Le Bureau ne disposant que d'un pouvoir de recommandation, il fait en sorte que ses recommandations soient appuyées par une enquête approfondie des faits, suivie d'une analyse appuyée par un niveau adéquat d'expertise dénuée de tout arbitraire, de manière à ce qu'elles soient non seulement justes et équitables, mais également opportunes et raisonnables.
- 5.2 Chaque recommandation du Bureau est motivée dans des termes clairs et simples et est communiquée à toute personne concernée.

### **6. Engagement envers l'administration**

- 6.1 Le Bureau s'engage, tel que requis dans son mandat, à produire un rapport annuel de ses activités. Il recherche toutefois à alimenter ce rapport, lorsque la situation le justifie, de renseignements susceptibles d'aider l'administration à fournir un service plus efficace à la population, et ce, de façon simple et objective afin d'établir un meilleur rapport entre le citoyen et l'administration.

/mstp  
2004-03-10