

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

1. Définition et interprétation

- 1.1 Dans le présent document, tout mot employé au genre masculin, lorsque le contexte 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 ».
- 1.3 Dans le présent document, les références à un article renvoient à la résolution CV-2004-0024 « Création du Bureau de l'ombudsman » adoptée le 19 janvier 2004, incluant les modifications qui pourront y être apportées.
- 1.4 Les dispositions de la résolution créant le Bureau de l'ombudsman et les règles de régie interne adoptées par ce Bureau doivent être interprétées de manière à favoriser l'admissibilité des demandes et à faciliter les démarches du demandeur.
- 1.5 Les commissaires et le personnel du Bureau doivent adopter un comportement conforme à la déclaration d'engagement du Bureau de l'ombudsman.
- 1.6 Les commissaires doivent se tenir informés de l'actualité municipale de la Ville de Québec.
- 1.7 Est une intervention, toute démarche faite par le Bureau en vue de solutionner rapidement une plainte ou de donner suite à une demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville ou d'un conseil d'arrondissement.
- 1.8 Est une enquête, toute démarche approfondie faite par le Bureau en vue de compléter les éléments constituant le dossier, incluant les rencontres ou déclarations des parties impliquées ainsi que les témoignages d'experts.

2. Recours à l'expertise des commissaires

- 2.1 Toute plainte pour laquelle un besoin de validation ou d'approfondissement est identifié est soumise au président du Bureau qui indiquera au directeur à quels commissaires confier la démarche d'intervention ou d'enquête. Les autres plaintes sont prises en charge par la direction du Bureau de façon à assurer leur traitement avec diligence et celles jugées non fondées au premier regard sont fermées après approbation du président.
- 2.2 À la suite de la formation d'un banc, en conformité avec les dispositions de l'article 33, les commissaires désignés par le président du Bureau doivent élire entre eux un président du banc.
- 2.3 Le président ainsi élu a, entre autres responsabilités, celle de diriger l'intervention ou l'enquête à laquelle participent ses collègues, de faire état du consensus ou le cas échéant, d'une dissidence, de résumer la ou les recommandations du banc, d'être le porte-parole du banc auprès du président du Bureau.

- 2.4 En cas d'absence ou d'incapacité d'agir d'un des membres du banc, le président doit en faire rapport au président du Bureau afin de pourvoir à la vacance.
- 2.5 Si les membres d'un banc à qui a été confiée une intervention ou une enquête refusent d'intervenir ou d'enquêter ou interrompent une intervention ou une enquête, conformément aux dispositions du chapitre 5 de la résolution CV-2004-0024, ils doivent en informer le président du Bureau.
- 2.6 La direction du bureau doit, à la suite de la désignation d'un banc, informer les autres commissaires de la nature de la plainte reçue, de la composition du banc, de la recommandation du banc et de la décision prise par la direction générale ou le cas échéant, par le conseil de la ville.

3. Intervention ou enquête à l'initiative du Bureau de l'ombudsman

- 3.1 Un commissaire qui désire qu'une intervention ou qu'une enquête soit initiée par le Bureau, conformément à l'article 18, doit présenter sa demande au président du Bureau. Le président soumet ensuite la demande à l'ensemble des commissaires qui en décide à la majorité des voix.

4. Interventions et enquêtes

- 4.1 Lors d'une intervention ou d'une enquête, le Bureau doit adopter une attitude souple et conviviale pour favoriser l'expression du citoyen et l'accès à ses recours.
- 4.2 Une personne ou un groupe de personnes peut être accompagné d'une autre personne pour l'assister.
- 4.3 Lorsque le plaignant ou l'une des parties impliquées manifeste des difficultés à se rendre aux locaux du Bureau, les commissaires doivent privilégier le recours aux moyens électroniques ou des déplacements vers les arrondissements concernés.
- 4.4 En conformité avec les dispositions de l'article 24, toutes les interventions et enquêtes du Bureau sont conduites en privé.
- 4.5 Le président du banc doit prendre les mesures nécessaires pour que lors d'une intervention ou d'une enquête, les personnes impliquées puissent s'exprimer dans la langue de leur choix.

5. Recommandations

- 5.1 Toutes les recommandations doivent être soumises au président du Bureau avant d'être transmises à la direction générale afin de déterminer la durée du délai accordé à cette instance pour faire rapport.
- 5.2 La réponse de la direction générale est soumise au président du Bureau. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans les délais impartis, le président du Bureau décide s'il y a lieu de faire rapport au conseil de la ville, au comité exécutif ou au conseil d'arrondissement selon le cas.
- 5.3 Le suivi des recommandations du Bureau est effectué par la direction du Bureau.

Adopté le 5 décembre 2018