

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 d'identifier la source d'un problème ainsi que des mesures correctrices, s'il y a lieu, et d'en discuter avec le service concerné.
- 1.8 Est une enquête, toute démarche faite par le Bureau ayant pour objectif de procéder à une analyse plus approfondie d'un dossier et de ses enjeux afin d'identifier les recommandations appropriées.

2. Recours à l'expertise des commissaires

- 2.1 À la demande du président, les commissaires peuvent être consultés dans des dossiers faisant l'objet d'une intervention et comportant des problématiques particulières afin d'enrichir de leur expertise le processus d'analyse.

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 Lors d'une enquête, le président délègue à un comité formé de commissaires qu'il désigne la responsabilité de mener une enquête à partir d'un mandat dont il définit la portée.
- 2.3 Un commissaire invité à intervenir ou à enquêter dans un dossier doit, s'il a directement ou indirectement un intérêt pécuniaire particulier, au sens du premier alinéa de l'article 361 de la *Loi sur les élections et les référendums* dans les municipalités, divulguer au président du Bureau de l'ombudsman la nature générale de cet intérêt et refuser de participer aux travaux. Il doit également s'abstenir d'intervenir de quelque manière dans l'intervention ou l'enquête. Il en est de même pour tout intérêt personnel ou de ses proches qu'il détient (*note : ancien article 33 de la résolution*).
- 2.4 Les commissaires désignés par le président du Bureau pour mener une enquête dans un dossier doivent élire entre eux un président du comité.
- 2.5 Le président du comité ainsi élu a, entre autres responsabilités, celle de diriger l'enquête, de faire état du consensus ou le cas échéant, d'une dissidence, de résumer la ou les recommandations, d'être le porte-parole du comité auprès du président du Bureau.
- 2.6 En cas d'absence ou d'incapacité d'agir d'un des membres du comité, le président doit en faire rapport au président du Bureau afin de pourvoir à la vacance.
- 2.7 Si les membres d'un comité à qui a été confié une enquête refusent d'enquêter ou interrompent une enquête, conformément aux dispositions du chapitre 5 de la résolution CV-2004-0024, ils doivent en informer le président du Bureau.
- 2.8 Dans le cas d'une enquête, la direction du Bureau doit informer les commissaires de la nature de la plainte reçue, des recommandations 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 si les exigences de la Charte de la langue française sont rencontrées.

5. Recommandations

- 5.1 Toutes les recommandations doivent être remises au président du Bureau. Celui-ci, en collaboration avec le directeur du Bureau, doit en assurer le suivi approprié auprès de la Direction générale.
- 5.2 La réponse de la Direction générale est soumise au président du Bureau. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse, 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.

Adopté le 9 juillet 2025