

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

CHAPITRE I

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il relève de l'autorité du conseil de la ville. Il exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est composé de trois (3) membres.
3. Les membres sont désignés par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil.
4. Les membres désignent parmi eux, un(e) président(e).
5. La durée du mandat des membres est de trois ans.

Les membres sont remplacés en alternance conformément à l'article 3.

6. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
7. Malgré l'article 5, un membre dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau membre soit nommé.
8. Toute démission d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen doit être faite en avisant, par écrit, le conseil.
9. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix des membres du conseil.
10. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de membre :
 - 1° un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité ou un employé de la ville;
 - 2° un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;
 - 3° une personne qui, par elle-même ou par un associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville ou un organisme supramunicipal;
11. Le Bureau du protecteur du citoyen doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes à ses fonctions et, d'autre part, son intérêt personnel ou, s'il est un organisme, celui d'un de ses membres.
12. Le code d'éthique et de déontologie des employés s'applique aux membres du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE II

SECRETARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

13. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le Secrétaire général nommé par le conseil.
14. Le secrétaire général, sous l'autorité du Bureau du protecteur du citoyen, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau du protecteur du citoyen et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.
15. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE III

RÈGLES RÉGISSANT LES RÉUNIONS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ET LA RÉMUNÉRATION

16. Le président dirige les activités et préside les réunions.
17. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, les membres désignent l'un de ses membres pour agir comme président de réunion.
18. Le quorum des réunions est constitué de la majorité des membres désignés par le conseil.
19. Les décisions des membres sont prises à la simple majorité.
20. Les réunions des membres du Bureau du protecteur du citoyen sont convoquées par le Secrétaire général.
21. Les réunions sont convoquées par avis écrit électronique transmis à chacun des membres au moins 24 heures à l'avance. Les membres peuvent renoncer à cet avis.
22. Une réunion du Bureau du protecteur du citoyen peut avoir lieu à tout endroit du territoire de la Ville déterminé par le président.
23. Le Bureau du protecteur du citoyen se réunit lorsque requis mais au moins quatre (4) fois par année.
24. Le président dirigeant les activités du Bureau du protecteur du citoyen est responsable de la bonne marche des débats et voit au bon déroulement et décide de tout point de procédure.
25. Les délibérations doivent être traitées confidentiellement en tout temps.

26. Le président doit soumettre au conseil ordinaire à chaque année un rapport des activités du Bureau du protecteur du citoyen. Il peut également en tout temps faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil de la ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.

27. Les membres reçoivent une rémunération pour toute réunion à laquelle ils assistent, équivalente à celle d'un membre d'une commission du conseil de ville. Le président de réunion reçoit une rémunération pour toute réunion à laquelle il assiste, équivalente à celle d'un président d'une commission du conseil de ville. Les membres sont éligibles au remboursement des dépenses encourues dans le cadre de leurs fonctions, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année.

CHAPITRE IV

COMPÉTENCE

28. Le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la ville.

Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la ville.

Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville.

29. Pour l'application de l'article 28, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :

1° la ville ou son représentant de l'administration municipale a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;

2° la ville ou son représentant de l'administration municipale a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;

3° dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant de l'administration municipale 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.

30. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :
- 1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
 - 2° de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
 - 3° d'un agent de la paix du Service de police;
 - 4° d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal;
 - 5° du responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.
31. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé.
32. Le Bureau du protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.
- Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.
33. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau du protecteur du citoyen, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.
34. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau du protecteur du citoyen doit aviser le directeur général de la ville.
- Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau du protecteur du citoyen sont conduites en privé.
35. Le Bureau du protecteur du citoyen peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.

36. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs normaux pour solutionner sa situation.
37. Quiconque demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen doit :
- 1° fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît ;
 - 2° exposer les faits qui justifient sa demande;
 - 3° décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
 - 4° fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau du protecteur du citoyen juge nécessaire pour le traitement de sa demande.
38. Lors de l'intervention ou de l'enquête, le Bureau du protecteur du citoyen ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la plainte peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.
39. Au terme de son intervention ou de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la ville.
40. À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau du protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.
41. Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau du protecteur du citoyen peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.
- À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le Bureau du protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la ville ou comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.
42. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le Bureau du protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis, après son dépôt au conseil de ville.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

43. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou aux interventions du Bureau du protecteur du citoyen.

44. Les membres et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
45. La ville accorde au Bureau du protecteur du citoyen la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.1 de la *Loi sur les cités et villes* en les adaptant.
46. Le Bureau du protecteur du citoyen peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

Adoption :	CO-
------------	-----