

## COMMENT FORMULER UNE DEMANDE D'INTERVENTION ?

### Vous pouvez :

- + remplir le formulaire, accessible en ligne à [longueuil.quebec/protecteur](http://longueuil.quebec/protecteur) et nous l'acheminer par courriel
- + communiquer avec nous par téléphone au **450 463-7147**
- + envoyer un message par courriel au [protecteurducitoyen@longueuil.quebec](mailto:protecteurducitoyen@longueuil.quebec)
- + envoyer une lettre par la poste au **789, boulevard Roland-Therrien Longueuil J4H 4A6**

### Le formulaire de demande d'intervention est disponible :

- + Au Bureau du protecteur du citoyen
- + Sur le site internet de la Ville de Longueuil
- + À l'hôtel de ville

### BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN DE LA VILLE DE LONGUEUIL

789, boulevard Roland-Therrien  
Longueuil (Québec) J4H 4A6

 [longueuil.quebec/protecteurducitoyen](http://longueuil.quebec/protecteurducitoyen)

 [protecteurducitoyen@longueuil.quebec](mailto:protecteurducitoyen@longueuil.quebec)

 450 463-7147

**HEURES D'OUVERTURE**  
Lundi au vendredi : 8h30 à 12h00

protecteur  
du citoyen  
Ville de Longueuil

UNE TRIBUNE INDÉPENDANTE  
DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE  
**QUI VEILLE À LA RECONNAISSANCE  
DES DROITS MUNICIPAUX**

## MISSION ET ACTIONS DU BUREAU

Le Bureau du protecteur du citoyen est une instance neutre, impartiale et indépendante de l'administration municipale. Le Bureau veille à ce que les citoyens soient traités de façon juste et équitable et s'assure du respect des droits des citoyens.

Le Bureau peut, lorsqu'il existe des motifs raisonnables pour ce faire, :

- + intervenir auprès de l'administration municipale et de ses gestionnaires afin que les citoyens reçoivent les services auxquels ils ont droit ;
- + enquêter sur les processus et les pratiques de l'administration municipale pour en vérifier le caractère raisonnable et équitable dans le respect du cadre réglementaire existant.

Le Bureau a pour mission d'intervenir ou d'enquêter quand il lui paraît vraisemblable de croire que vous avez subi un préjudice ou que vos droits municipaux n'ont pas été respectés.

## SUR QUOI LE BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN PEUT-IL AGIR ?

Le Bureau peut intervenir ou enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission d'un fonctionnaire de la Ville ou d'un de ses représentants de la Ville: il en évalue alors la légitimité, l'impartialité et la justesse.

## QUI PEUT FORMULER UNE DEMANDE D'INTERVENTION AUPRÈS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ?

Toute personne ou tout groupe de personnes qui n'a pu se faire entendre ou obtenir satisfaction après avoir contacté les services concernés de l'administration.

## QUAND LE BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN PEUT-IL ENQUÊTER ?

Les services du Bureau du protecteur du citoyen doivent être utilisés en dernier recours. Avant de contacter le Bureau, la personne ou le groupe de personnes doit obligatoirement avoir soumis son dossier au service municipal concerné pour tenter de régler la situation jugée injuste ou déraisonnable.



## LES VALEURS DU BUREAU

Empathie, équité, impartialité,  
intégrité, respect, transparence