

FINALISTE POUR LE PRIX RÉALISATION 2005

- SECTEUR MONDE MUNICIPAL -

VILLE DE QUÉBEC

BUREAU DE L'OMBUDSMAN MUNICIPAL (résumé du projet)

Le conseil municipal a créé en janvier 2004 le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Cet organisme de dernier recours, indépendant de l'administration municipale, vient en aide à toute personne ou groupe de personnes qui croit avoir été lésé par le fait ou l'omission de la Ville.

CARACTÈRE NOVATEUR

L'originalité de la formule retenue consiste à confier la fonction d'ombudsman non pas à un seul individu, mais plutôt à un collège de bénévoles soutenu par un secrétariat général. Ces commissaires bénévoles, au nombre de vingt, dix hommes et dix femmes, sont recrutés principalement parmi des retraités, résidant sur le territoire de la ville et possédant une expertise dans des domaines pertinents aux types de problèmes rencontrés par une administration municipale.

Cette formule représente les avantages suivants :

▶ **RÉTABLISSEMENT DE LA CONFIANCE DES CITOYENS**

Le fait de pouvoir être entendus par des pairs indépendants de l'Administration est de nature à rétablir la confiance des citoyens et à les réconcilier avec l'administration municipale. Leurs recommandations sont communiquées simultanément au plaignant et à l'Administration et elles sont présentées de façon anonyme au public dans le site Internet de la Ville.

▶ **ACCESSIBILITÉ ET SIMPLICITÉ**

Les commissaires et le personnel du Bureau doivent adopter une attitude souple et conviviale pour favoriser l'expression du citoyen et l'accès à ses recours, et éviter toute formalité superflue ou paperasse non nécessaire. Les commissaires se sont engagés à émettre leurs recommandations dans un délai de trente jours de la formation du banc.

▶ **COÛT ET EXPERTISE**

La formule retenue représente une structure d'un faible coût dotée d'une expertise plus large que la formule traditionnelle.

▶ **CARACTÈRE EXPORTABLE**

Le projet est exportable tant au niveau de la formule retenue qu'au niveau de l'outil informatique mis au point pour gérer les dossiers. Une autre ville de la province a adopté ce modèle et deux autres examinent la possibilité de le faire.