



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

**Procédure d'intervention auprès des ministères et
des organismes publics assujettis à la compétence
du Protecteur du citoyen**

4 novembre 2011

Préambule

En vertu de l'article 13 de sa loi constitutive¹, le Protecteur du citoyen intervient chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou morale ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public, de son dirigeant ou de son personnel.

Il intervient à la suite d'une demande d'intervention ou de sa propre initiative.

Toute personne, groupe de personnes, association, entreprise ou organisme est « lésé » ou peut l'être lorsqu'il subit ou qu'il risque de subir toute forme de préjudice portant atteinte à ses intérêts, peu importe qu'un droit prévu par la loi soit ou non en cause.

Bien que non tenu par sa loi constitutive, le Protecteur du citoyen établit la présente procédure d'intervention dans le respect du devoir d'agir équitablement, afin de le guider dans l'analyse des demandes d'intervention qu'il reçoit et dans les interventions qu'il effectue.

La priorisation accordée à une intervention du Protecteur du citoyen repose sur la probabilité que les préjudices se concrétisent durant son intervention et sur leur gravité, considérant l'intégrité et la sécurité des personnes, l'impact financier et le délai d'attente d'un service.

Le préambule fait partie intégrante de la présente procédure.

¹ Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32).

Table des matières

1	Définition et interprétation.....	3
1.1	Définitions.....	3
1.2	Interprétation	3
2	Accès aux services et assistance du Protecteur du citoyen	4
2.1	Accueil et référence	4
2.2	Assistance	4
3	Intervention du Protecteur du citoyen sur demande.....	4
3.1	Demande verbale ou écrite	4
3.2	Contenu de la demande d'intervention	4
3.3	Premier contact.....	5
3.4	Recevabilité d'une demande d'intervention.....	5
3.5	Avis motivé de non-intervention.....	6
4	Traitement d'une demande d'intervention	6
4.1	Engagement et délai.....	6
4.2	Interruption de traitement	7
4.3	Observations requises des parties	7
4.4	Intervention privée et pouvoirs d'enquête	7
5	Intervention à l'initiative du Protecteur du citoyen	8
6	Avis, recommandation, résultat et suivi	8
6.1	Avis d'absence de situation préjudiciable ou de son règlement	8
6.2	Avis de manquement et recommandation au dirigeant d'un organisme public .	8
6.3	Résultat de l'intervention.....	8
6.4	Avis ou rapport au gouvernement ou à l'Assemblée nationale.....	8
6.5	Commentaire public	9

1 Définition et interprétation

1.1 Définitions

Dans la présente procédure, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou les termes suivants signifient :

Demande d'intervention :

Une information ou des renseignements transmis au Protecteur du citoyen par une personne physique ou le représentant d'une personne morale qui relate des faits, un événement ou une situation donnant au Protecteur du citoyen des motifs raisonnables de croire qu'une personne, groupe de personnes, association, entreprise ou organisme a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public.

Organisme public :

Un ministère constitué en vertu de la Loi sur les ministères² ou tout organisme, à l'exception du Conseil exécutif et du Conseil du trésor, dont le personnel est nommé suivant la Loi sur la fonction publique³.

Est également assimilé à un organisme public :

- ▶ Une personne ou un organisme visé à l'article 15 de la Loi sur le Protecteur du citoyen;
- ▶ Un organisme ou une personne qui exerce, par délégation, les fonctions d'un organisme public ou encore les fonctions du dirigeant de cet organisme, de ses membres ou du titulaire d'une fonction, d'un emploi ou d'un office qui relève de ce dirigeant.

Protecteur du citoyen :

Selon le contexte et sous réserve de dispositions spécifiques de la Loi sur le Protecteur du citoyen, la personne désignée Protecteur du citoyen, un vice-protecteur ou tout membre du personnel à qui le Protecteur du citoyen a délégué l'exercice de certains de ses pouvoirs pour recevoir et examiner les demandes d'intervention ou pour procéder à une intervention de sa propre initiative.

1.2 Interprétation

Les expressions ou termes utilisés dans la présente procédure s'interprètent conformément aux dispositions de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

² L.R.Q., c. M-34.

³ L.R.Q., c. F-3.2.2.

2 Accès aux services et assistance du Protecteur du citoyen

2.1 Accueil et référence

Le Protecteur du citoyen prend les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ses services d'accueil et de référence, par son centre d'appel pour l'ensemble du Québec au numéro 1 800 463-5070, par télécopieur au 1 866 902-7130, par courriel à l'adresse protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca, ou encore à ses bureaux de Montréal et de Québec aux adresses suivantes :

800, place D'Youville
19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Pour les services correctionnels, le Protecteur du citoyen met à la disposition des personnes incarcérées une ligne directe accessible à partir des centres de détention.

2.2 Assistance

Toute personne qui souhaite obtenir de l'information générale sur la mission du Protecteur du citoyen et plus particulièrement sur son mécanisme d'intervention auprès des organismes publics peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen prête assistance à toute personne qui la requiert pour toute information ou pour toute démarche relative à une demande d'intervention, y compris pour la formulation d'une telle demande.

3 Intervention du Protecteur du citoyen sur demande

3.1 Demande verbale ou écrite

Une demande d'intervention peut être formulée au Protecteur du citoyen verbalement ou adressée par écrit (courrier, courriel, Internet ou télécopie) à son bureau de Québec ou de Montréal. Elle est traitée de façon confidentielle.

3.2 Contenu de la demande d'intervention

Quiconque formule une demande d'intervention au Protecteur du citoyen doit, si ce dernier le requiert :

- fournir ses nom, adresse, numéro de téléphone ainsi que les nom, adresse, numéro de téléphone et numéro d'assurance sociale de chacune des personnes dont les intérêts sont visés par la demande;

- ▶ exposer les faits qui justifient la demande;
- ▶ fournir au Protecteur du citoyen tout autre renseignement ou document dont celui-ci juge avoir besoin pour la bonne compréhension de ces faits.

Lorsqu'il le juge nécessaire, le Protecteur du citoyen peut exiger que la demande d'intervention soit faite par écrit, auquel cas il prête assistance à la personne qui la requiert.

3.3 Premier contact

Le Protecteur du citoyen avise verbalement l'auteur de la demande d'intervention de sa date de réception dans les deux jours ouvrables. Si le Protecteur du citoyen ne peut joindre l'auteur de la demande par téléphone, il communique avec lui par écrit. Si l'auteur de la demande ne peut être joint après trois tentatives de contact en deux jours ouvrables (deux tentatives si des messages ont été laissés sur une boîte vocale), le dossier est automatiquement fermé. Un nouveau dossier pourra toutefois être créé si l'auteur se manifeste ultérieurement.

Dans les deux jours ouvrables à compter de la réception de la demande, le Protecteur du citoyen en détermine également la recevabilité conformément à l'article 3.4.

3.4 Recevabilité d'une demande d'intervention

Toute demande d'intervention est présumée recevable. En vertu de sa loi constitutive, le Protecteur du citoyen ne peut toutefois intervenir à l'égard de l'acte ou de l'omission :

- ▶ d'un organisme public ou d'une personne, lorsque la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention dispose, de l'avis du Protecteur du citoyen, d'un recours légal, susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable;
- ▶ d'un organisme public ou d'une personne, lorsque la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention a omis ou négligé, sans excuse raisonnable, d'exercer en temps utile un recours visé au paragraphe précédent;
- ▶ d'un organisme public ou d'une personne, alors que cet organisme ou cette personne était tenu d'agir judiciairement (ex. : juge administratif, arbitre, régisseur);
- ▶ d'une personne visée à l'article 49, 106 ou 268 de la Loi sur la police⁴, alors qu'elle agissait en qualité d'agent de la paix (ex. : policier, constable spécial);
- ▶ d'un organisme ou d'une personne dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention;
- ▶ d'une personne membre du cabinet d'un ministre.

Le Protecteur du citoyen doit refuser d'intervenir :

- ▶ lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre des circonstances jugées exceptionnelles par le Protecteur du citoyen;

⁴ L.R.Q., c. P-13.1.

- ▶ lorsqu'un recours exercé devant la Cour suprême du Canada ou un tribunal visé à l'article 1 de la Loi sur les tribunaux judiciaires⁵ (Cour des petites créances, cours municipales, Cour du Québec, cour supérieure ou cour d'appel) par la personne ou le groupe dont les intérêts sont visés par l'intervention porte sur les faits qui fondent cette intervention.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir s'il estime :

- ▶ que la personne ou le groupe qui demande son intervention refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents visés à l'article 3.2 de la présente procédure;
- ▶ que la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- ▶ qu'une intervention n'est pas utile eu égard aux circonstances.

S'il est incertain de la recevabilité de sa demande d'intervention, le citoyen est invité à s'adresser au Protecteur du citoyen afin d'obtenir l'information requise.

3.5 Avis motivé de non-intervention

Dans tous les cas où le Protecteur du citoyen refuse d'intervenir, il doit en aviser la personne ou le groupe intéressé et lui en donner les motifs.

Il doit faire de même s'il n'a pas compétence sur l'organisme public ou sur l'objet de la demande d'intervention et, s'il y a lieu, diriger la personne ou le groupe intéressé vers la ressource appropriée.

Dans le cas où il refuse d'intervenir parce qu'il juge que la personne ou le groupe de personnes dont les intérêts seraient visés par l'intervention dispose d'un recours légal, susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation préjudiciable, il doit de plus indiquer à cette personne ou à ce groupe de personnes le recours à exercer.

4 Traitement d'une demande d'intervention

4.1 Engagement et délai

La demande d'intervention est examinée par le Protecteur du citoyen avec diligence, de façon objective et impartiale, dans le respect des droits applicables et des valeurs du Protecteur du citoyen, tout en cherchant, lorsque possible, à concilier les intérêts en cause.

Le Protecteur du citoyen communique dès que possible avec la personne ou le groupe de personnes intéressé pour l'informer du nom du responsable du traitement de son dossier.

Conformément à son engagement dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Protecteur du citoyen met tout en œuvre pour compléter le traitement d'une demande d'intervention dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents essentiels à son analyse. Si ce délai ne peut être respecté, notamment en raison de la complexité de la

⁵ L.R.Q., c. T-16.

demande, le Protecteur du citoyen en informe la personne ou le groupe de personnes intéressé et l'avise de la durée approximative qui sera requise pour ce faire.

4.2 Interruption de traitement

Le Protecteur du citoyen doit mettre un terme au traitement de la demande d'intervention lorsqu'un recours exercé devant la Cour suprême du Canada ou un tribunal visé à l'article 1 de la Loi sur les tribunaux judiciaires⁶ (Cour des petites créances, cours municipales, Cour du Québec, cour supérieure ou cour d'appel) par la personne ou le groupe dont les intérêts sont visés par l'intervention porte sur les faits qui fondent cette intervention.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen peut mettre un terme au traitement de la demande d'intervention s'il estime :

- ▶ que la personne ou le groupe qui demande son intervention refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents visés à l'article 3.2 de la présente procédure;
- ▶ que la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- ▶ que la poursuite du traitement de la demande d'intervention n'est pas utile eu égard aux circonstances.

Dans tous les cas où le Protecteur du citoyen juge qu'il y a lieu de mettre un terme au traitement de la demande d'intervention, il doit en aviser la personne ou le groupe de personnes intéressé et lui en donner les motifs.

4.3 Observations requises des parties

Le Protecteur du citoyen permet à la personne ou au groupe de personnes intéressé de présenter ses observations à tout moment en cours du traitement de la demande d'intervention.

Il doit également inviter l'auteur de l'omission ou de l'acte allégué à présenter ses observations et, s'il y a lieu, à remédier à la situation. Aux mêmes fins, il peut également s'adresser à ses supérieurs ou à toute personne à qui il juge utile de parler dans le cadre de son intervention.

Dans le cas où ces démarches n'ont pas permis de remédier adéquatement à la situation préjudiciable, le Protecteur du citoyen doit inviter le dirigeant de l'organisme public à se faire entendre et, s'il y a lieu, à remédier à la situation.

4.4 Intervention privée et pouvoirs d'enquête

L'intervention du Protecteur du citoyen, à la suite d'une demande d'intervention ou d'une intervention de sa propre initiative, est conduite privément, ce qui signifie que toute information obtenue du citoyen ou de l'organisme public est traitée de façon confidentielle. Si le Protecteur du citoyen le juge à propos, son intervention peut comporter une enquête. Le Protecteur du citoyen, les vice-protecteurs, de même que les employés du Protecteur du citoyen qu'il désigne à cette fin, sont investis des pouvoirs et de l'immunité des commissaires

⁶ L.R.Q., c. T-16.

nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête⁷, sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement.

5 Intervention à l'initiative du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen peut également intervenir de sa propre initiative à la lumière des faits, événements ou autres circonstances dont il est saisi dans l'exercice de ses fonctions ou qui sont portés à sa connaissance en provenance de toute source d'information.

6 Avis, recommandation, résultat et suivi

6.1 Avis d'absence de situation préjudiciable ou de son règlement

Lorsque le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il n'existe aucune situation préjudiciable ou qu'on a remédié adéquatement à celle qu'il a constatée, il doit en aviser avec diligence les parties intéressées.

6.2 Avis de manquement et recommandation au dirigeant d'un organisme public

Le Protecteur du citoyen doit aviser par écrit le dirigeant d'un organisme public chaque fois qu'il estime que cet organisme public ou une personne qui relève de ce dirigeant :

- ▶ ne s'est pas conformé à la loi;
- ▶ a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
- ▶ a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- ▶ a commis une erreur de droit ou de fait;
- ▶ dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, 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.

Le Protecteur du citoyen peut assortir son avis au dirigeant de l'organisme public de toute recommandation qu'il juge utile et requérir d'être informé, dans un délai qu'il détermine, des mesures qui auront été prises pour remédier à la situation préjudiciable.

6.3 Résultat de l'intervention

Le Protecteur du citoyen donne avec diligence le résultat de son intervention à la personne ou au groupe de personnes dont les intérêts sont visés par cette intervention.

6.4 Avis ou rapport au gouvernement ou à l'Assemblée nationale

Lorsque, après avoir fait une recommandation au dirigeant d'un organisme public, le Protecteur du citoyen juge qu'aucune mesure satisfaisante n'a été prise dans un délai raisonnable par ce dirigeant pour remédier adéquatement à la situation, il peut en aviser

⁷ L.R.Q., c. C-37.

par écrit le gouvernement et, s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale.

6.5 Commentaire public

Lorsqu'il juge d'intérêt public de le faire, le Protecteur du citoyen peut commenter publiquement une intervention qu'il a faite ou un rapport qu'il a soumis à l'Assemblée nationale.

Il peut également commenter publiquement, dans le respect des règles de confidentialité applicables, une intervention qu'il a faite ou une intervention en cours lorsqu'il juge que l'intérêt de la personne, du groupe de personnes, de l'organisme public, de son dirigeant, du fonctionnaire, de l'employé ou de l'officier en cause l'exige.