

## INDEX ANALYTIQUE

*Les chiffres renvoient aux numéros de pages.*

### **-A-**

#### **Accessibilité**

Publicité, 63, 111

#### Recours

Commissaire aux plaintes et  
à la qualité des services,  
172

Gratuité, 199-202, 301, 454

Ombudsman, 45, 62, 72

Protecteur du citoyen, 109

#### **Action de l'ombudsman**

Équité, 313

Légalité, 298

Raisonnabilité, 311

*Voir aussi* **Intervention  
en équité, Légalité,  
Raisonnabilité**

#### **Appel**

*Voir* **Révision**

#### **Associations**

Association internationale des  
ombudsmans, 429

Association des ombudsmans de  
l'Australie et de la Nouvelle-  
Zélande, 337

Association des Ombudsmans  
des collèges et universités, 41

Association des Ombudsmans  
et Médiateurs de la  
Francophonie, 27, 41

British and Irish Ombudsman  
Association, 423

Institut international de  
l'Ombudsman, 41

#### **Avis et rapports**

Éléments de rédaction, 374-378

Structure, 370-373

### **-B-**

#### **Bureau d'ombudsman**

Éléments à considérer pour la  
création

Compétences, 442

Délégation de pouvoirs, 442

Destitution, 442

Durée du mandat, 442

Embauche du personnel, 442

Hierarchie dans  
l'organisation, 442

Immunité, 443

Instrument constitutif, 441

Nom du bureau, 441

- Nomination, 442
- Ombudsman adjoint, 442
- Privilèges, 443
- Protection, 443
- Qualifications, 442
- Rapports, 443
- Rémunération, 442
- Entrée en fonction de l'ombudsman, 443-444
- Mesure de l'efficacité
  - Critères, 445
  - Évaluation d'un bureau d'ombudsman institutionnel, 451
  - Évaluation d'un bureau d'ombudsman interne dans une entreprise, 452-453
  - Évaluation d'un ombudsman parlementaire, 447-450
  - Évaluation d'un mécanisme de traitement de plaintes, 454
  - Évaluation qualitative, 446
- Prérequis
  - Appui des autorités, 439
  - Consultation de la communauté, 440
  - Orientation, 439
  - Pièges à éviter, 440
  - Pouvoir d'enquête, 443
  - Pouvoir d'intervention, 443
  - Questions préalables, 438
- Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec**
  - Compétence, 182
  - Conflit d'intérêts, absence, 180
  - Contrôle du budget, 177-178
  - Création, 174
  - Mandat, 177
  - Pouvoir, 183
  - Pouvoir de recommandation, 181
  - Rémunération, 178
- Voir aussi* **Ombudsman municipal**
- Bureau des plaintes**
  - Voir* **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**
- Bureau des plaintes et recours**
  - Voir* **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**
- Bureau des renseignements et plaintes**
  - Voir* **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**
- Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
  - Accessibilité, 265
    - Devoir de collaboration du personnel, 265
  - Cadre législatif
    - Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, 266
    - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, 265
    - Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, 265
  - Compétence, 264
    - Exception, 264
  - Confidentialité, protection des renseignements, 265

- Fonctions, 265  
 Hiérarchie, unité administrative distincte, 264  
 Loi constitutive  
     *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, 263  
 Politique ministérielle de gestion des plaintes, 264  
 Rapports, 266  
 Voir aussi **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**
- C-**
- Charte canadienne des droits et libertés***, 299, 386
- Charte de la Commission des pratiques équitables***, 267
- Charte des droits et libertés de la personne***, 84, 124-125, 234, 301, 303, 305, 418
- Charte de la langue française***, 92, 288
- Charte des médiateurs du service public***, 251
- Code civil du Québec***, 84, 91, 221, 290-291, 299, 305, 309
- Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale***, 143, 432
- Code d'éthique et de déontologie du Protecteur du citoyen***, 57, 105-107, 143-144, 431-432  
     Énoncé des valeurs du Protecteur du citoyen, 144
- Code de procédure civile***, 71, 104, 113, 159
- Code du travail***, 91, 100
- Codes de justice administrative des ombudsmans parlementaires canadiens**  
 Loi constitutive propre à chacun, 329  
 Ombudsman de la Colombie-Britannique, 329  
 Ombudsman de la Saskatchewan, 330  
 Voir aussi **Ombudsman**
- Commentaire public**  
 Confidentialité, 420  
 Loi constitutive, 421
- Commissaire aux langues officielles du Canada**, 10
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux**  
 Accessibilité du recours  
     Diligence, 164  
     Gratuité, 163, 172  
     Intermédiaire, absence, 163, 172  
     Protection contre les représailles, 164  
     Publicité du recours, 163  
 Compétence, 165  
     Exception, 166  
 Confidentialité  
     Diffusion de l'information, 169, 172  
 Crédibilité, 171  
     Nomination par la plus haute autorité, 155, 171  
     Qualités personnelles, 156

- Impartialité
- Conflit d'intérêts, absence, 162, 171
  - Équité procédurale, respect, 162, 171
  - Exclusivité de fonction, 161, 171
  - Neutralité politique, 161
- Indépendance
- Contrôle du budget, 157
  - Destitution, 156, 171
  - Immunité de poursuite, 54, 104, 158, 171
  - Nomination par la plus haute autorité, 154, 171
  - Permanence de l'institution, 153, 171
  - Rémunération, 171
  - Révision, absence, 159
  - Terme, 157
- Mesures, 171
- Origine, 151-153
- Pouvoirs
- Accès aux renseignements, 168
  - Pouvoir d'agir de sa propre initiative, 168, 170, 172
- Rapport, 170
- Recommandations, 170
- Question d'ordre disciplinaire, 168
- Commissaire à la protection de la vie privée ou à l'accès à l'information, 10**
- Commissaire aux services**  
*Voir Mécanisme interne de plainte – Secteur public*
- Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec**
- Accessibilité
- Accès aux dossiers, 257
  - Délai de réponse, 257
  - Devoir de collaboration du personnel, 257
- Cadre législatif
- Déclaration de services aux citoyens, 257*
  - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, 257*
  - Loi sur les impôts, 257*
  - Loi sur le régime de rentes du Québec, 257*
  - Loi sur les régimes complémentaires de retraite, 257*
  - Politique d'excuses en cas d'erreur, 257*
- Compétence, 256
- Confidentialité, protection des renseignements, 257
- Fonctions, 256
- Hierarchie, 255
- Politique de gestion des plaintes
- Approbation, 255
  - Nomination, 255
- Rapports, 258
- Voir aussi Mécanisme interne de plainte – Secteur public*
- Commission d'accès à l'information, 125**
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, 125**

**Commission des pratiques équitables (sécurité professionnelle et accidents de travail) de l'Ontario**

Cadre législatif

*Charte de la Commission des pratiques équitables, 267*

Compétence

Absence d'ingérence, 268

Contrôle du budget, 268

Embauche du personnel, 268

Enquête, 268

Confidentialité, protection des renseignements, 257

Hiérarchie, 268

Pouvoirs

Accès aux renseignements, 269

Enquête, 269

Exception, 269

Recommandations, 269

Nomination, 268

Qualifications, 268

Rapports, 269

Similarités avec le Québec, 267, 270

*Voir aussi* **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**

**Compétence**

Ombudsman, 31, 54, 56, 65, 83, 275, 288, 313

Ombudsman municipal, 181

Ombudsman parlementaire, 9-12

Ombudsman de l'Université Laval, 218

Ombudsman de Radio-Canada, 230

Protecteur du citoyen, 97

En administration publique, 112

En santé et services sociaux, 126

Exclusions, 120

Protecteur de l'élève, 198

**Conclusions**

*Voir* **Recommandations**

**Confidentialité**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 169

Ombudsman, 428

Enquête, 363

Intervention, 69

Ombudsman municipal, 184

Ombudsman universitaire, 222

Protecteur du citoyen, 133

Diffusion de l'information, 143-144

Protecteur de l'élève, 208

Protection des renseignements, 308

**Conflit d'intérêts,**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 151 161-162, 171

Commission des pratiques équitables, 267, 269

Ombudsman, 58-59

Ombudsman municipal, 171, 179, 434

Ombudsman de l'Université Laval, 218, 434

Protecteur du citoyen, 106-107, 432

Protecteur de l'élève, 196

**Conseil de presse du Québec,**  
228

*Voir aussi* **Ombudsman de  
Radio-Canada**

**Contrôle du budget**

Commissaire aux plaintes et  
à la qualité des services en  
santé et services sociaux,  
157-158

Ombudsman, 52

Ombudsman municipal, 177

Protecteur du citoyen, 102

**Correction**

*Voir* **Réparation**

**Crédibilité**

Avis, 370

Codes d'ordre général, 431

Mécanisme de plaintes dans le  
secteur public, 252-254

Ombudsman, 57, 69-76, 271, 456

Ombudsman municipal, 188

Protecteur de l'élève, 205,  
209-211

Rapports, 370, 376

**-D-**

**Décision à caractère  
raisonnable**

*Voir* **Raisonnabilité**

**Défenseur des droits,** 26, 29, 124

**Défis de l'institution  
d'ombudsman**

Adaptation continue, 455

Causes impopulaires, 461

Changements démographiques,  
457

Crédibilité d'une nomination,  
456

Dialogue, nécessité, 460

Formation du personnel, 456

Gouvernance, 462

Perception d'indépendance, 456

Privatisation des services,  
458-459

**Délégation de pouvoir**

Bureau d'ombudsman, 442, 454

Commissaire aux plaintes et  
à la qualité des services en  
santé et services sociaux, 158

Ombudsman, 66, 355-356

Protecteur du citoyen, 98-102,  
117, 432-433

**Demande de correction**

*Voir* **Réparation**

**Déontologie et éthique,** 143

Codes d'éthique et de  
déontologie détaillés, 431

*Code d'éthique et de  
déontologie des employés  
du Protecteur des citoyens,*  
432-433

*Code d'éthique et de  
déontologie du Protecteur  
du citoyen,* 432

Codes d'éthique et de  
déontologie d'ordre général

*Code de déontologie  
de l'Association  
Internationale des  
Ombudsmans,* 431

Projet d'énoncé de principes  
déontologiques du  
Forum canadien des  
ombudsmans, 431

- Codes d'ombudsmans  
municipaux  
*Code de déontologie du  
Bureau de l'ombudsman,*  
Ville de Québec, 433  
*Code d'éthique de  
l'Ombudsman de  
Montréal,* 434
- Codes d'ombudsmans  
universitaires  
*Règlement concernant  
l'ombudsman de  
l'Université Laval,* 434
- Dilemmes éthiques de  
l'ombudsman  
Quant à sa compétence, 426  
Quant à la confidentialité,  
428  
Quant à son impartialité, 427  
Quant à son indépendance,  
425-426
- Voir aussi* **Code d'éthique et de  
déontologie des membres de  
l'Assemblée nationale, Code  
d'éthique et de déontologie  
du Protecteur du citoyen**
- Destitution**  
Bureau d'ombudsman, 442  
Commissaire aux plaintes et  
à la qualité des services en  
santé et services sociaux,  
156-157, 171  
Ombudsman, 50-51  
Ombudsman municipal, 176  
Protecteur du citoyen, 98, 107,  
432-433  
Fonctionnaires et employés,  
100  
Protecteur de l'élève, 192
- Discretion d'agir**  
Bureau d'ombudsman, 443  
Protecteur du citoyen, 104, 120,  
421
- E-**
- Enquête**  
Analyse des données recueillies,  
360  
Confidentialité, divulgation,  
363, 365  
Déroutement, 359  
Équité procédurale, 366  
Erreurs fréquentes, 366-367  
Plaignant déraisonnable,  
368-370  
Qualités de l'enquêteur, 354  
Rôle de l'enquêteur, 353  
Stratégie d'enquête  
Échéance de réalisation, 359  
*Méthode d'enquête du  
Protecteur du citoyen,* 358
- Équité**  
*Voir* **Intervention en équité**
- Éthique**  
*Voir* **Déontologie et éthique**
- Examen de la plainte,** 343-348  
Décision d'intervenir, 350-351  
Manière d'intervenir, 350  
Objet de l'intervention, 348
- Équité procédurale,**  
Commissaire aux plaintes et  
à la qualité des services en  
santé et services sociaux,  
162, 171

*Loi sur la justice administrative,*  
306

Mécanisme de plaintes dans le  
secteur public, 253

Ombudsman, 61-62

Enquête, 363-366

Ombudsman municipal, 181

Ombudsman parlementaire,  
330, 334

Ombudsman universitaire, 218

Protecteur du citoyen, 108, 114,  
129

Protecteur de l'élève, 197

### **-G-**

#### **Gouvernance, 34**

Démocratie, 36

Efficacité, 36

Efficiency, 36

Obligation de rendre compte, 36

Paix, 36

Primauté du droit, 36

Prospective, 36

Réactivité *Voir réceptivité*

Réceptivité, 36

Transparence, 36

#### **Guide à l'intention des ombudsmans du secteur privé**

Guide de l'Association des  
ombudsmans de l'Australie  
et de la Nouvelle-Zélande,  
337

*Voir aussi* **Ombudsman du  
domaine bancaire, Ombudsman  
des services bancaires  
et d'investissements,  
Ombudsman de la Société  
des alcools du Québec –  
Relations d'affaires et du  
personnel**

#### **Guide à l'intention du plaignant ou de l'administrateur**

Ombudsman de New South  
Wales, Australie

Brochure, 338

Ombudsman de Toronto

Guide pour l'administration  
et ses employés, 339

#### **Guide à l'intention de l'ombudsman universitaire**

Ombudsman de New South  
Wales, Australie, 340

*Voir aussi* **Ombudsman  
universitaire**

#### **Guide à l'intention des tribunaux administratifs**

Ombudsman de Saskatchewan

Objectifs du guide, 336-337

#### **Guides élaborés à l'intention des collectivités locales**

Ombudsman du Manitoba

Guide à l'intention de  
municipalités, 333

Ombudsman de New South  
Wales, Australie

Guide à l'intention des  
gouvernements locaux,  
334

Outils, 333-334

#### **Guides en matière de protection de la jeunesse**

Ombudsman de New South  
Wales, Australie

Guide à l'intention des  
plaignants en santé et  
services sociaux, 335

Outils, 336

**Guides d'ombudsmans ou de médiateurs internationaux**

- Ombudsman de New South Wales, Australie
  - À l'égard des administrations gouvernementales, 331
  - À l'égard des ombudsmans ou mécanismes internes de plainte, 331
  - À l'égard des organismes ou agences du secteur public, 331
- Médiateur européen, Union européenne,
  - Code européen de bonne conduite administrative*, 332

**-I-****Immunité**

- Bureau d'ombudsman, 443
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 158-159, 169, 171, 194
- Ombudsman, 54-55, 286
- Ombudsman municipal, 184-185, 194
- Protecteur du citoyen, 67, 70, 83, 104, 131, 133-135, 194, 344
- Protecteur de l'élève, 194-195, 209
- Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, 132

**Impartialité**

- Bureau d'ombudsman, 434
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 153, 161-162, 171-172

- Commission des pratiques équitables, 267, 269
- Médiateur européen, 332
- Ombudsman, 71, 271, 427, 431
- Ombudsman municipal, 177, 179, 188
- Ombudsman de New South Wales, 334
- Ombudsman de Radio-Canada, 230, 232
- Ombudsman de la SAQ, 241
- Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 237, 239
- Ombudsman de l'Université Laval, 216, 218
- Procédure d'enquête concernant les policiers, 414
- Protecteur du citoyen, 85, 105-106, 108, 112, 143, 347, 432
- Protecteur de l'élève, 189, 195-196
- Protectrice de la clientèle (Réseau de transport de la Capitale), Ville de Québec, 225

**Indépendance**

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 152-160, 171
- Mécanisme de plaintes dans le secteur public, 245-246
- Médiateur européen, 332
- Ombudsman, 1, 16, 44-59, 62, 70, 72, 97-104, 271, 295, 372, 425-426, 456
- Ombudsman municipal, 175-178, 188
- Ombudsman de l'Université Laval, 216

Ombudsman de Radio-Canada, 230

Ombudsman de la SAQ, 241

Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 237

Ombudsman à statut législatif, 21

Procédure d'enquête concernant les policiers, 414

Protecteur du citoyen, 85-86, 89-90, 97-102, 112, 161

Protecteur de l'élève, 189, 191-194, 211

### **Interprétation**

Compétence, 277

Contrôle judiciaire, 288-289

Interprétation large et compatible avec son rôle, 277

Interprétation restrictive pour les exclusions, 277

Fonction de redressement, 278

Lésion, 278, 280

Personne, 279

Différence avec les tribunaux, 281

Rôles distinctifs, 291-292

Fondement jurisprudentiel, 271-272

Loi constitutive

Interprétation large, 272-273

Pouvoir, portée, 282

Immunité à témoigner, contrôle judiciaire, 286-287

Pouvoir discrétionnaire, contrôle judiciaire, 283

Pouvoir d'enquête, contrôle judiciaire, 284

Pouvoir de recommandation, contrôle judiciaire, 285-286

Principes inapplicables aux ombudsmans

Limite de pouvoirs ou renoncement par entente, 294-295

Principe de dessaisissement, 293

### **Intervention, 343-348**

Critères d'intervention

*Méthode d'enquête du Protecteur du citoyen*, 352

Modes d'action

Enquête de différents niveaux, 352-353

Modes alternatifs de règlement, 353

### **Intervention collective et systémique**

Distinction, 405

Exemple d'intervention systémique, 413-415

Nature de l'intervention systémique, 406-407

Origine

À la suite d'une inspection, 411-412

À la suite d'une plainte individuelle, 409-410

### **Intervention en équité**

Compétence, 313

Fondement, 314

Critères d'intervention, 319

Gravité du préjudice, 322

- Opportunité d'une recommandation, 322
- Respect de l'intention du législateur, 321
- Fonctions, 317
- De compléter le droit, 318
- De corriger le droit, 318
- D'interpréter le droit, 319
- Notion, 315-317
- Intervention systémique**
- Voir **Intervention collective et d'ordre systémique**
- J-**
- Justice**, 21-26
- L-**
- Légalité**
- Appréciation de la légalité, 298
- Lois fondamentales applicables
- Charte canadienne des droits et libertés*, 299-300
- Charte des droits et libertés de la personne*, 301-303
- Code civil du Québec*, 305
- Conventions internationales, 303
- Instruments dérivés de la législation, 310-311
- Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, 308
- Loi sur l'administration publique*, 306-307
- Loi sur la justice administrative*, 306
- Lois régissant les secteurs financier ou commercial*, 310
- Loi sur le Protecteur du citoyen**
- Adoption, 5
- Avis, 107, 109, 138-139
- Commentaire public, 143, 421
- Compétence
- Actes ou omissions, 117, 119
- Discrétion d'agir, 104, 120
- Exclusions, 115, 120-123
- En matière d'éducation, de loisir et de sport, 210
- En matière de santé et de services sociaux, 126-129
- Organismes publics, 114-117
- Confidentialité, 133-134
- Accès aux renseignements, 71, 136-137
- Politique sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, 144-145
- Conflit d'intérêts, 106
- Contrôle sur le budget, 102-103
- Délégation, 102
- Destitution, 98
- Enquête, 344
- Équité procédurale, 61, 108, 314, 318
- Éthique et déontologie, 143, 432-433
- Évolution législative, 81-86
- Fonction
- Exclusivité, 106
- Fonctions incompatibles, 106
- Immunité, 55, 67, 104
- Publication, 104
- Témoignage, 134-136
- Impartialité, 105

- Imputabilité, 89
    - Application d'autres lois, 90-92, 100, 103
  - Intervention, 107-108, 112, 343
    - Critères, 113
    - Légalité, 114
  - Nomination, 51, 97-98
    - Personnel, 99
  - Obligation d'assistance, 110
  - Permanence de la fonction, 93
  - Pouvoir de direction, 100-101
  - Pouvoir d'enquête, 67, 131
  - Préséance des tribunaux, 33
  - Qualité des services
    - Politique sur la qualité des services*, 146
  - Raisonnabilité, 311-312
  - Rapports, 88-89, 138, 140, 449
  - Rapports spéciaux, 88
  - Recours
    - Connaissance, 111
    - Par écrit, 110
    - Formulaire, 110
    - Intermédiaire, 109
    - Modalités, 109
  - Recommandations, 107, 109, 138, 140, 284
  - Règlements
    - Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen*, 89
  - Rémunération
    - Personnel, 91, 100
    - Protecteur du citoyen, 98
    - Retraite, 99
  - Remplacement, 93
  - Révision judiciaire, 104, 284
  - Rôle du protecteur du citoyen, 30
  - Rôle du vice-protecteur, 101-102
  - Serment, 98, 106
  - Terme, 98
  - Veille législative et réglementaire, 417
  - Veille parlementaire, 141
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux***, 84, 104, 109, 126, 129, 132, 134
- Adoption, 83-86, 126
  - Avis, 129
  - Commentaire public, 143
  - Compétence, 126
    - Discretion d'agir, 104
    - Instances, 127
    - Respect des usagers, 314
  - Confidentialité
    - Accès aux renseignements, 136
    - Dossier de plainte, 134
  - Enquête, 131, 344
  - Équité procédurale, 61, 129
  - Évolution législative, 151
  - Fonctions, 84, 126
  - Immunité, 104
    - De poursuite, 104
    - Témoignage, 134
  - Intervention, 88, 107, 109, 130
    - Examen de la plainte, 343
    - Héritier, 344
  - Nomination, 99
  - Obligation d'assistance, 110
  - Recours
    - Anti-représailles, 133
    - Communication des renseignements, 132
    - Connaissance, 111

- Par écrit, 110  
 Formulaire, 110  
 Immunité, 132  
 Intermédiaire, 109  
 Modalités, 109  
 Plainte, 129  
 Rapports, 140  
 Recommandations, 129, 140  
     Désaccord, 160  
 Rémunération, 99  
 Révision judiciaire, 104  
 Veille législative et  
     réglementaire, 417  
 Vice-protecteur, 101-102
- Lois**
- Accès aux documents des  
 organismes publics et sur la  
 protection des renseignements  
 personnels (sur l'), 70, 83, 92,  
 130-131, 133-134, 136-137,  
 184-185, 204, 209, 222, 226,  
 257, 261, 265, 286, 308*  
*Règlement sur la diffusion  
 de l'information et  
 sur la protection  
 des renseignements  
 personnels, 144*  
*Accidents du travail (sur les),  
 262*  
*Administration financière  
 (sur l'), 90, 103*  
*Administration publique (sur l'),  
 37, 89-90, 103, 115, 117,  
 131-132, 248, 306, 308, 328,  
 449*  
*Aide aux personnes et aux  
 familles (sur l'), 263, 265-266*  
*Assemblée nationale du Québec  
 (sur l'), 7, 116*  
*Règlement de l'Assemblée  
 nationale, 88-89*  
*Assurance parentale (sur l'), 266*  
*Cités et villes (sur les), 51, 55,  
 58, 67, 71, 173, 175-176,  
 179-181, 183, 185, 187*  
*Commissions d'enquête (sur les),  
 67, 131, 344*  
*Contrats des organismes publics  
 (sur les), 92*  
*Développement et la  
 reconnaissance des  
 compétences de la main-  
 d'œuvre (favorisant le), 266*  
*Favoriser le civisme (visant à),  
 262*  
*Formation et la qualification  
 professionnelle de la main-  
 d'œuvre (sur la), 266*  
*Fonction publique (sur la), 91,  
 99-100, 114, 116-117, 306,  
 433*  
*Règlement sur l'éthique et la  
 discipline dans la fonction  
 publique, 433*  
*Impôts (sur les), 257*  
*Indemnisation des agents de  
 l'État (sur l'), 262*  
*Indemnisation des victimes  
 d'actes criminels (sur l'), 262*  
*Indemnisation des victimes  
 d'amiantose ou de silicose  
 dans les mines et les carrières  
 (sur l'), 262*  
*Instruction publique (sur l'),  
 189-193, 195-204, 207-208,  
 210, 302*  
*Règlement sur la procédure  
 d'examen des plaintes  
 établie par une  
 commission scolaire, 50,  
 189, 192, 197-198, 203*  
*Justice administrative (sur la),  
 37, 114, 197, 306, 311, 327,  
 363, 366, 410*

- Langues officielles (sur les),*  
288-289
- Lutter contre la pauvreté et  
l'exclusion sociale (visant à),*  
266
- Ministère de l'Éducation, du  
Loisir et du Sport (sur le),*  
207, 210
- Ministère de l'Emploi et de la  
Solidarité sociale et sur la  
Commission des partenaires  
du marché du travail (sur  
le),* 263
- Ministère de la Sécurité  
publique (sur le),* 115, 117
- Ombudsman (sur l'),* 173, 270
- Règlement sur l'Ombudsman,  
Ville de Montréal,* 173,  
177, 183
- Règlement concernant  
l'Ombudsman, Université  
Laval,* 216-223, 303,  
434-435, 485
- Police (sur la),* 117, 415
- Protection du consommateur  
(sur la),* 310
- Protection de la jeunesse (sur  
la),* 285, 302, 335-336, 344
- Protection des renseignements  
personnels dans le secteur  
privé (sur la),* 70, 309
- Régime de rentes du Québec (sur  
le),* 257
- Régimes complémentaires de  
retraite (sur les),* 257
- Sécurité civile (sur la),* 117
- Services de santé et de services  
sociaux (sur les),* 37
- Règlement sur certaines  
conditions de travail  
applicables aux cadres  
des agences et des  
établissements de santé et  
de services sociaux,* 156
- Soutien du revenu et favorisant  
l'emploi et la solidarité  
sociale (sur le),* 263
- Tribunaux judiciaires (sur les),*  
123
- Vérificateur général (sur le),* 317,  
449
- M-**
- Mécanisme interne de plainte –  
Secteur public**
- Accessibilité, 252
- Rapidité, 253
- Simplicité, 253
- Conclusion claire, 254
- Confidentialité, 253
- Crédibilité
- Compétences des titulaires,  
251
- Fonction reconnue, 252
- Liberté d'action, 251
- Positionnement dans la  
hiérarchie, 251
- Priorité des autorités, 251
- Équité procédurale, 253
- Origine, 245
- Recommandations
- Changement aux procédures,  
254
- Changement de nature  
systémique, 254
- Voir aussi **Bureau des  
renseignements et plaintes  
du ministère de l'Emploi  
et de la Solidarité sociale,  
Commissaire aux services  
de la Régie des rentes du  
Québec, Service des plaintes  
de la Commission de la santé  
et de la sécurité du travail,  
Commission des pratiques**

- équitables (sécurité professionnelle et accidents de travail) de l'Ontario**
- Ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports**, 189, 194
- N-**
- Neutralité politique**
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 161
  - Ombudsman, 57
  - Ombudsman municipal, 179
  - Ombudsman de l'Université Laval, 217-218
  - Protecteur du citoyen, 105-107, 432-434
  - Protecteur de l'élève, 195
- Nomination**
- Bureau d'ombudsman, 440, 442
  - Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 171
  - Cadres et autres dirigeants, 155-156
    - Par le conseil d'administration, 155
    - Directeur général, 155
    - Personnel, 157-158
  - Commission des pratiques équitables
    - Qualifications, 268
  - Ombudsman
    - Compétences, 74
    - Crédibilité, 456
    - Éthique, 433
      - Par la majorité aux deux-tiers, 51
    - Par la plus haute autorité, 50
    - Personnel, 52
  - Ombudsman municipal, 150
    - Personnel, 177
  - Ombudsman de Radio-Canada, 230
    - Par un comité de sélection, 230
    - Terme, 230
  - Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 237
  - Ombudsman de l'Université Laval, 217
    - Par résolution du Conseil universitaire, 216
    - Par le Conseil d'administration, 216
    - Par la majorité aux deux-tiers, 216
    - Statuts de l'Université Laval*, 216
  - Protecteur du citoyen, 271
    - Par la majorité aux deux-tiers, 98
    - Personnel, 99
    - Sur proposition de l'Assemblée nationale, 89, 97
    - Remplacement, 97
  - Protecteur de l'élève, 150
    - Par conseil des commissaires, 192-193
    - Révocation, 192
- O-**
- Obligation d'assistance**
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 163-164

Mécanisme de plaintes dans le secteur public, 261, 454  
 Ombudsman, 65, 338  
 Protecteur du citoyen, 110, 432  
 Protecteur de l'élève, 199

### **Ombudsman**

Accessibilité du recours  
 Accès aux locaux, 64  
 Gratuité, 62  
 Intermédiaire, absence, 62  
 Pouvoir d'agir, 68  
 Pouvoir d'enquête, 67  
 Publicité du recours, 63  
 Réseaux sociaux, 63  
 Agent de résolution des différends  
 Apparition au Canada et au Québec, 9  
 Catégories, 18  
 Parlementaire  
 Législatif  
 Institutionnel  
 Avantages de l'institution, 39  
 Compétence, 65  
 Confidentialité  
 Mesure, 70  
 Protection de l'ombudsman, 71  
 Protection du plaignant, 69  
 Exception, 70  
 Crédibilité  
 Acceptation des avis et recommandations, 74  
 Autorité morale, 73  
 Qualités personnelles, 72  
 Transparence, 75  
 Délégation de pouvoir, 355-357  
 Diversité, 16

Impartialité  
 Conflit d'intérêts, absence, 58  
 Équité procédurale, respect, 61  
 Exclusivité de fonction, 58  
 Fonctions incompatibles, 58  
 Neutralité politique, 57  
 Parti pris, absence, 60  
 Indépendance  
 Autonomie financière, 52  
 Contrôle du budget, 53  
 Destitution, 50  
 Immunité de poursuite, 54-55  
 Libre choix du personnel, 53  
 Nomination par la plus haute autorité, 49-50  
 Permanence de l'institution, 47  
 Rémunération, 52  
 Révision, absence, 56  
 Terme, 51  
 Mode alternatif de règlement des conflits, 31, 33  
 Origine, 5-8  
 Promotion, 41  
 Recommandations, 59  
 Universalité, 15

### **Ombudsman administratif**

*Voir Ombudsman institutionnel*

### **Ombudsman de la Commission scolaire de Montréal**

*Voir Protecteur de l'élève*

### **Ombudsman du domaine bancaire**

Plainte  
 Communication au centre de service, 236

- Communication à un niveau supérieur, 237
- Communication à l'ombudsman de la banque, 237
- Ombudsman institutionnel**, 213-214
- Ombudsman universitaire, 215
- Ombudsman du secteur parapublic, 223
- Ombudsmans des services financiers et commerciaux, 235
- Voir aussi* **Commissaire à la protection de la vie privée ou à l'accès à l'information**, **Commissaire aux langues officielles du Canada**, **Ombudsman universitaire**
- Ombudsman organisationnel**
- Voir* **Ombudsman institutionnel**
- Ombudsman de Montréal**
- Compétence, 182
- Conflit d'intérêts, absence, 180
- Contrôle du budget, 177
- Création, 173
- Mandat, 177
- Neutralité politique, 179
- Pouvoir, 183-184
- Pouvoir de recommandation, 180
- Rémunération, 178
- Voir aussi* **Ombudsman municipal**
- Ombudsman municipal**, 172
- Accessibilité du recours
- Intermédiaire, absence, 182
- Gratuité, 182
- Pouvoir d'agir, 183
- Pouvoir d'enquête, 183
- Publicité du recours, 183
- Avis, 186
- Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Saguenay
- Création, 174
- Cadre législatif, 174, 187
- Compétence, 181
- Confidentialité
- Accès à l'information, 184
- Exception, 185
- Impartialité
- Conflit d'intérêts, absence, 180
- Équité procédurale, respect, 181
- Exclusivité de fonction, 179
- Fonctions incompatibles, 180
- Neutralité politique, 179
- Indépendance
- Contrôle du budget, 177
- Destitution, 176
- Fonction non permanente, 176
- Immunité de poursuite, 179
- Nomination par la plus haute autorité, 176
- Libre choix du personnel, 177
- Nomination par résolution, 175
- Qualités requises, 178
- Révision, absence, 179
- Terme, 176
- Ombudsman de Gatineau, 175
- Ombudsman de Laval, 175
- Ombudsman de Sherbrooke, 175
- Origine, 172

- Rapports, 187
- Recommandations, 180, 185
- Voir aussi* **Ombudsman de Montréal, Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec**
- Ombudsman de Radio-Canada**
- Compétence
- Contenu intégral, 231
- Instance d'appel, 230
- Cadre normatif
- Nomes et pratiques journalistiques de Radio-Canada*, 231
- Impartialité
- Exclusivité de fonction, 230
- Indépendance
- Destitution, 230
- Nomination, 230
- Terme, 230
- Reddition de comptes, 232
- Pouvoir d'enquête, 231
- Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- Ombudsman des services bancaires et d'investissements**
- Compétence
- Plainte, 238
- Problèmes systémiques, 238
- Indépendance
- Conseil d'administration indépendant, 237
- Contrôle du budget, 237
- Contrôle de l'embauche et du congédiement de l'ombudsman, 237
- Mandat, 238
- Équité, 239
- Recommandations, refus, 239
- Réparation, 239
- Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- Ombudsman de la Société des alcools du Québec – Relations d'affaires et du personnel**
- Confidentialité, 242
- Déontologie
- Code de déontologie de l'Association internationale des ombudsmans*, 242
- Impartialité, 241
- Mandat
- Plainte, 241
- Rapports, 242-243
- Recommandations, 242
- Statut
- Conseil auprès du président, 241
- Enquête, 241
- Nomination, 241
- Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- Ombudsman à statut législatif**, 10, 12, 48, 149
- Voir aussi* **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, Ombudsman municipal, Protecteur du citoyen, Protecteur de l'élève**
- Ombudsman de l'Université Laval**
- Accessibilité du recours
- Intermédiaire, absence, 219

- Gratuité, 219  
 Pouvoir d'agir, 220  
 Pouvoir d'enquête, 220  
 Publicité du recours, 219  
 Avis, 222  
 Compétence  
   Exception, 219  
 Confidentialité, divulgation, 222  
 Impartialité  
   Conflit d'intérêts, absence, 218  
   Équité procédurale, respect, 218  
   Exclusivité de fonction, 218  
   Neutralité politique, 217  
 Indépendance  
   Destitution, 217  
   Immunité de poursuite, 217  
   Nomination par la plus haute autorité, 216  
   Révision, absence, 219  
   Terme, 217  
 Intervention  
   *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, 221  
 Outils juridiques  
   Chartes, 221  
   Statuts de l'Université Laval, 216, 221  
 Rapports, 223  
 Recommandations, 218  
*Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- P-**
- Pacte social du Protecteur du citoyen***  
 Objectif, 326
- Règles, 327  
   Inspiration pour la *Loi sur l'administration publique*, 328  
*Voir aussi* **Protecteur du citoyen**
- Parlementaire**  
 Distinction avec le rôle d'ombudsman, 37
- Plaideur vexatoire**  
*Voir* **Plaignant déraisonnable**
- Plaignant déraisonnable**, 368-370
- Plainte**  
*Voir* **Intervention, Examen de la plainte**
- Plan stratégique 2012-2017 du Protecteur du citoyen**, 111  
*Voir aussi* **Protecteur du citoyen**
- Primauté du droit**  
*Voir* **Légalité**
- Protecteur de la clientèle du Réseau de transport de la Capitale**  
 Compétences  
   Coordination des activités, 225  
   Évaluation des pratiques, 225  
   Recours, 224  
 Confidentialité, 226  
 Pouvoirs  
   Accès aux dossiers, 225  
   Enquête à la suite d'une plainte, 225  
   Rapports spéciaux, 225  
   Recommandations, 225-226

- Origine, 224
- Valeurs
- Agent de changement, 225
  - Liaison, 225
  - Vérification, 225
  - Vigie, 225
- Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- Protecteur du citoyen**
- Accessibilité du recours
    - Gratuité, 109
    - Intermédiaire, absence, 109
    - Publicité du recours, 111
    - Réseaux sociaux, 112
  - Assurance de la qualité de services, 146
  - Avis, 13
  - Confidentialité
    - Accès à l'information, 136
    - Diffusion de l'information, 144
    - Exception, 134
  - Compétence
    - En administration publique, 112
    - Discretion d'agir, 120
    - En santé et services sociaux, 126
    - Exception, 120, 125
    - Exercice, 130
  - Contrôle sur le pouvoir discrétionnaire de l'Administration, 87
  - Impartialité
    - Conflit d'intérêts, absence, 106
    - Équité procédurale, respect, 108
    - Exclusivité de fonction, 106
  - Fonctions incompatibles, 106
  - Neutralité politique, 105-106
  - Parti pris, absence, 107
- Imputabilité, 89
- Dépôt du rapport annuel de gestion, 89
- Indépendance
- Contrôle du budget, 102
  - Destitution, 98
  - Immunité de poursuite, 104
  - Libre choix du personnel, 99
  - Nomination par la plus haute autorité, 97
  - Permanence de l'institution, 97
  - Rémunération, 98
  - Révision, absence, 104
  - Terme, 98
- Intervention
- Enquête, 131
  - Exemples, 93-96
  - Intervention collective, 142
- Origine, 9, 77
- Politique relative à la langue de communication au sein de l'institution, 92
- Pouvoirs
- Commissaire
  - Communication des renseignements
  - Direction, 100
  - Enquête
  - Particularité
- Rapports, 140
- Recommandations, 107, 140
- Commentaire public, 143
- Recours
- Information, 111
  - Plainte, 112

- Rôle
- Équité, 86
  - Valeurs fondamentales, respect, 87
  - Qualité des services rendus, 87
  - Statut particulier, 91
- Protecteur de l'élève**
- Accessibilité du recours
    - Épuisement des recours préalables, 200
    - Gratuité, 199
    - Intermédiaire, absence, 199
    - Pouvoir d'agir, 68
    - Pouvoir d'enquête, 67
    - Publicité du recours, 199
    - Rôle correctif et préventif, 198
  - Avenir, 211
  - Compétence, 200
    - Acteur du système scolaire, 210-211
    - Droits de l'élève, 202
    - Limites, 203
    - Plaintes sur les fonctions de la commission scolaire, 202
  - Confidentialité
    - Accès à l'information, 209
    - Diffusion de l'information, 209
  - Impartialité
    - Conflit d'intérêts, absence, 196
    - Équité procédurale, respect, 197
    - Fonctions incompatibles, 195
    - Neutralité politique, 195
- Indépendance
- Consultation avant nomination, 193
  - Destitution, 192
  - Immunité de poursuite, 194
  - Permanence de l'institution, 191
  - Nomination par la plus haute autorité, 192
  - Qualités requises, 194
  - Rémunération, 193
  - Révision, absence, 195
  - Terme, 193
  - Pouvoir d'agir de sa propre initiative, absence, 206-207
  - Pouvoir d'obtenir la communication de renseignements et documents, 204
  - Pouvoir de requérir la collaboration du personnel ou d'un expert externe, 205
  - Origine, 189
  - Rapports, 210
  - Recommandations, 196, 209-210
- Protectrice de la personne chez Hydro-Québec**
- Compétence interne, 233
  - Plainte des employés, 234
  - Recommandations, 235
- Voir aussi* **Ombudsman institutionnel**
- Q-**
- Quasi-ombudsman**
- Voir* **Mécanisme interne de plainte – secteur public**

**Quérulent***Voir* **Plaignant déraisonnable****-R-****Rapports***Voir* **Avis et rapports****Raisonnabilité**

Compétence d'équité, 313

Concept, 311-12

*Voir aussi* **Intervention en équité****Recommandations**

Critères avant la formulation de recommandations, 378

Formulation, 379

Suivi

Acceptation, 380-381

Mise en œuvre, 381-382

**Reddition de comptes**

Bureau d'ombudsman, 443, 449

Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 265-266

Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec, 258

Commission des pratiques équitables, 269

Gouvernance, 34-35, 50

Imputabilité, 87, 89

Mécanisme de traitement de plaintes, 454

Ministères et organismes faisant partie de l'Administration gouvernementale, 306-307

Ombudsman municipal, 187

Ombudsman de Radio-Canada, 232

Ombudsman de la SAQ, 242

Procédure d'enquête concernant les policiers, 414

Protecteur du citoyen, 130-131

Protecteur de l'élève, 210

Service des plaintes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, 262

Transparence, 75

**Redressement***Voir* **Réparation****Rémunération**

Bureau d'ombudsman, 442

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 157, 171

Ombudsman, 51-52

Ombudsman municipal, 178

Ombudsman de l'Université Laval, 271

Protecteur du citoyen, 98

Personnel, 91, 99-100

Régime de retraite, 99

Protecteur de l'élève, 194

**Renforcement des droits, 27****Réparation**

Demande

Conséquence de réponses inacceptables, 401

Demande de correction, 400

Demande de réparation, 399

Suivi, 401-402

Fondement, 383-384

## Modes de réparation

- Communication, 391
- Compensation financière, 398-399
- Correction de l'acte ou de l'omission, 392
- Excuses individuelles, 393-397
- Excuses publiques, 397-398
- Mitigation du préjudice, 393

## Principes

- Demande juste et raisonnable, 385-387
- Demande opportune et faisable, 389
- Remise en état, 384
- Réparation complète, efficace et utile, 388

**Réseaux sociaux**, 63, 112**Révision**

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux, 56
- Avis et recommandations, 159-160, 171, 179
- Mécanisme de plainte dans le secteur public, 253, 265
- Ombudsman, 286, 392
  - Avis et recommandations, 56
- Ombudsman municipal, 56
- Ombudsman parlementaire, 56
- Ombudsman de la SAQ, 241
- Ombudsman de l'Université Laval, 219
- Protecteur du citoyen, 104
  - Exception, 128
  - Processus interne d'examen, 146
- Protecteur de l'élève, 195

**-S-****Service de plaintes**

*Voir* **Mécanisme de plainte dans le secteur public**

**Service des plaintes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail**

## Accessibilité

- Accès aux dossiers, 261
- Devoir de collaboration du personnel, 261

## Cadre législatif

- Déclaration de services, 262

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, 261

- Lois administrées par la CSST, 262

## Compétence, 260

## Confidentialité

- Protection des renseignements personnels, 262

## Fonctions, 260

## Hiérarchie, 258

## Politique de gestion des plaintes

- Approbation, 259
- Nomination, 259

## Rapports, 262

## Recommandations, 263

*Voir aussi* **Mécanisme interne de plainte – Secteur public**

**Signalement**

*Voir* **Intervention, Examen de la plainte**

**-T-**

**Témoignage**, 343  
  Contrainte, 71, 428  
  Enquête, 359  
  Immunité, 69, 133-134, 169,  
    184, 209, 284  
  Protection, 443

**Tribunal des droits de la  
  personne du Québec**, 125

**-V-**

**Veille législative**  
  Veille parlementaire, 141, 417

**Veille juridique**  
*Voir Veille stratégique*

**Veille stratégique**, 416-419

**Vice-protecteur**, 71, 97-102,  
  104-106, 133, 143-148, 355-357