

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

Efficience, 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