

## AVIS DE PROPOSITION

Un avis de proposition est déposé par le conseiller municipal Serge Bonin lors de la séance du conseil municipal du 28 octobre 2024, portant sur la création du bureau de l'ombudsman pour la ville de Lévis.

**CONSIDÉRANT QUE** la l'équité, la saine gestion et l'ouverture sont des principes fondamentaux d'une gouvernance municipale exemplaire;

**CONSIDÉRANT QUE** les citoyennes et citoyens de Lévis doivent disposer de mécanismes de recours indépendants, accessibles et impartiaux pour exprimer leurs plaintes ou préoccupations concernant les services municipaux;

**CONSIDÉRANT QUE** le 311 fournit un service citoyen et des réponses qui parfois peuvent ne pas satisfaire les citoyennes et citoyens qui peuvent se sentir lésé-es dans des cas précis;

**CONSIDÉRANT QUE** l'instauration du bureau de l'ombudsman contribuerait à renforcer la confiance du public envers l'administration de la ville de Lévis en offrant une voie de recours objective et équitable;

**CONSIDÉRANT QUE** plusieurs municipalités québécoises ont mis en place un bureau d'ombudsman, avec des résultats probants en termes d'amélioration de la satisfaction citoyenne et de la qualité des services;

**CONSIDÉRANT QUE** la création du bureau de l'ombudsman favoriserait une saine gestion des services municipaux en identifiant des solutions constructives pour améliorer l'intégrité, l'efficacité et la bienveillance dans le traitement des plaintes;

**CONSIDÉRANT QUE** la création du bureau de l'ombudsman pourrait également générer des économies pour la ville en réduisant les frais juridiques liés aux litiges et contentieux, malgré les coûts encourus pour son fonctionnement;

**IL EST PROPOSÉ ET RÉSOLU** que le conseil municipal de Lévis mandate l'administration afin de déposer au conseil municipal un projet de création du bureau de l'ombudsman, indépendant de l'appareil municipal, avec pour mission de recevoir, examiner et résoudre de manière impartiale les différends entre les citoyennes et citoyens et la ville concernant les services municipaux;



Signature du membre du conseil

28 octobre 2024

**Remis à la greffière le 25 octobre 2024 et dépôt au conseil municipal du 28 octobre 2024**