

## Environnement: plus de plaintes à l'ombudsman



Jean-François Néron  
Le Soleil

(Québec) Signe des temps, plus de citoyens se sont plaints à l'ombudsman en 2009 du comportement de la Ville de Québec en matière d'environnement.

Dans son rapport annuel, le président du Bureau de l'ombudsman (Protecteur du citoyen), Pierre Choquette, écrit qu'il a reçu «plus d'appels de citoyens faisant part de leurs préoccupations à l'égard des incidences de certaines décisions ou actions de la Ville sur l'environnement. La protection des arbres, la contamination des sols et de l'eau et la gestion des eaux usées furent les sujets abordés.» Il ajoute que le nombre de plaintes portant sur le sujet devrait augmenter au cours des prochaines années. Il y en a eu 13 cette année.

À cet égard, M. Choquette souhaite que l'administration Labeaume soit «ouverte à cette préoccupation et en mesure de répondre aux questionnements et plaintes des citoyens.» Pour cela, la Ville doit identifier clairement les champs de responsabilité de chacun de ses services pour assurer un traitement adéquat des plaintes, indique-t-il.

En 2009, l'équipe de l'ombudsman a traité un total de 178 plaintes en tous genres. C'est une diminution majeure de 108 par rapport à 2008, qui avait enregistré un sommet avec 286 plaintes. La moyenne des quatre dernières années s'élève à 252.

### Zonage et urbanisme

Malgré la diminution enregistrée au cours de la dernière année, M. Choquette note une hausse du nombre de plaintes ayant trait au zonage et à l'urbanisme. Avec 54 plaintes, cette catégorie accapare 30 % de toutes les plaintes reçues. Ce chiffre était de 33 en 2005 et de 46 l'an dernier. Les récriminations sont nombreuses : émissions de permis, harmonisation et application de la réglementation, suivis à des demandes d'inspection, etc.

Pour une seconde année consécutive, l'ombudsman constate que la grande majorité des plaintes qui lui ont été adressées concernent l'absence de réponse, des renseignements incomplets, la difficulté pour le citoyen à identifier un répondant ou des délais trop longs.

Par conséquent, il souhaite que la Ville poursuive les efforts amorcés pour mettre en application des procédures de traitement des plaintes claires, qui définissent bien le rôle de chaque intervenant.