

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Dossier : OMB-14-10-040

Résumé du rapport

Augmentation du prix du permis de stationnement sur rue pour travailleur

Nature de la plainte

La plaignante a reçu, en septembre 2014, une lettre de la Ville de Québec l'informant que la Ville avait augmenté le prix des permis de stationnement sur rue pour travailleur. La lettre précise que l'augmentation s'applique dès le 1^{er} mars 2014. La plaignante ayant acheté en janvier 2014 des permis de stationnement pour les mois de janvier, février et mars, la Ville lui facture un montant de 15 \$ plus taxes pour le mois de mars.

Elle conteste cette facture, en raison des délais de la Ville à l'informer et à mettre en vigueur l'augmentation du tarif. De plus, elle n'est plus propriétaire de vignettes mensuelles depuis avril 2014.

La plaignante déplore aussi le fait qu'en agissant ainsi, la Ville l'a privée de son choix d'acheter ou pas, la vignette mensuelle à son prix véritable.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman est d'avis qu'il ne peut recommander l'annulation de la facture, en raison de la réglementation applicable, mais considère que la plainte de la citoyenne est fondée quant aux délais qu'a mis l'Administration à mettre en application la nouvelle tarification et à informer les détenteurs de permis. Cette plainte est d'autant plus justifiée que la plaignante s'est retrouvée devant le fait, soit de devoir assumer une augmentation du coût du permis adoptée après la date d'achat.

Le Bureau constate tout d'abord que le processus d'adoption de la nouvelle tarification a fait en sorte que le délai donné à l'arrondissement pour son application était irréaliste. Les documents consultés permettent de constater que les nouvelles tarifications sont habituellement adoptées à l'automne, soit quelques mois avant leur entrée en vigueur au début de la nouvelle année. C'est d'ailleurs ce qu'a fait le Service

des finances avec les autres tarifications prévues au Règlement R.V.Q.2118. La tarification concernant les permis de stationnement a, par contre, fait l'objet de délais importants pour n'être finalement adoptée que le 20 janvier 2014. Malgré cela, la date d'entrée en vigueur du 1^{er} février a été maintenue dans le document présenté par le Service de l'aménagement du territoire, donnant ainsi trop peu de temps aux arrondissements pour faire les modifications nécessaires. Cela a fait en sorte qu'ils ont dû travailler en mode réaction et n'ont pu commencer à vendre les permis aux nouveaux tarifs aux citoyens qui se présentaient à l'arrondissement qu'à compter du 17 mars.

Le deuxième délai questionnable est celui pour réclamer au citoyen la différence de montant entre le tarif en vigueur et payé lors de l'achat et le nouveau tarif applicable suite à la modification du règlement survenue postérieurement à l'achat. Plusieurs contraintes administratives ont fait en sorte que ces factures ont été acheminées seulement en septembre 2014. La représentante de l'arrondissement a expliqué que son service a dû multiplier les démarches pendant plusieurs mois pour obtenir la liste de ces citoyens et calculer la somme due par chacun. Plusieurs unités administratives ont été impliquées dans ce travail.

Le Bureau de l'ombudsman s'interroge à savoir s'il était raisonnable administrativement d'enclencher une telle opération, considérant que tout le travail effectué par l'Administration a sûrement coûté beaucoup plus que les revenus tirés des sommes récupérées pour la vente des permis valides après le 1^{er} mars, mais vendus avant que l'administration ne soit en mesure de charger le nouveau tarif, soit le 17 mars. Une décision mieux éclairée aurait pu être plus profitable à l'Administration en plus de témoigner plus d'égard aux travailleurs qui avaient acheté un permis au prix annoncé par la Ville.

En conclusion, le Bureau de l'ombudsman considère la plainte de la citoyenne fondée quant à la façon de faire et aux délais, mais ne peut recommander d'annuler la facture en raison de la validité de la réglementation.

La façon dont la Ville a procédé ne respecte par ailleurs pas certains principes en matière de droit du consommateur, soit de ne pas exiger un bien ou un service à un prix supérieur à celui annoncé. Bien que la Ville ne soit pas assujettie à cette législation, elle aurait intérêt à s'en inspirer.

Afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, le Bureau recommande :

- Lors de l'adoption de nouvelles tarifications, de donner un délai suffisant avant la mise en application afin que les unités responsables du service aux citoyens puissent faire l'adaptation nécessaire et les informer adéquatement au préalable. Cela implique aussi de consulter ces services sur les impacts du changement. Au besoin, de reporter la date pour donner plus de temps afin de mettre en place les mesures nécessaires.
- À l'achat de vignettes mensuelles, d'informer les citoyens (consommateur) que la

Ville peut modifier le tarif mensuel en vigueur et, le cas échéant, qu'elle pourrait leur réclamer la différence entre le tarif payé à la vente et le nouveau prix révisé.

- Dans le cas où l'Administration doit exiger une nouvelle contribution pour des services déjà vendus, de s'interroger à savoir si l'opération en vaut la peine. Dans certains cas, il pourrait être plus avantageux de renoncer à exiger cette contribution aux citoyens qui ont déjà conclu leur transaction.

Le 17 novembre 2014