

Le 25 mars 2016

Conseil de la Ville de Québec
Hôtel de ville de Québec
2, rue des Jardins
Québec (Québec) G1R 4S9


Objet : Rapport annuel 2015 – Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2015.

Ce rapport présente les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman dans les dossiers traités durant cette période ainsi que les recommandations formulées à l'Administration municipale. Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration municipale aux pistes d'amélioration formulées dans notre Rapport annuel 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos meilleurs sentiments.



Lucille Dumont
Présidente

respect.
impartialité.
confidentialité.



TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2015

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Faits saillants

PARTIE 1

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	1
Mandat et champ de compétence	1
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	2
Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie	2
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	2
Composition et organisation	3

PARTIE 2

Dossiers traités en 2015	7
Données concernant les dossiers	7
Quelques exemples de dossiers	14
Suivi des pistes d'amélioration soumise en 2014	23

PARTIE 3

Activités de formation et de communication	27
---	-----------

CONCLUSION	29
-------------------	-----------

ANNEXES	31
----------------	-----------

Annexe 1 Organigramme de la Ville de Québec	33
Annexe 2 Carte du territoire	35
Annexe 3 Données chiffrées par arrondissement	37

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.
Le rapport est également accessible sur notre site à l'adresse suivante :
<http://www.ombudsman-villedequbec.qc.ca/rapports-annuels>.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



En 2004, le conseil de la Ville de Québec a créé un Bureau de l'ombudsman auquel il a confié le mandat d'offrir un recours administratif aux citoyens en cas de désaccord avec une décision, une action ou une omission de l'Administration municipale. Ce recours permet également aux citoyens d'exprimer leur sentiment de ne pas être traité correctement, équitablement ou raisonnablement et de faire valoir leurs points de vue. Il leur assure de plus que leur dossier fera l'objet d'une analyse impartiale en raison de l'indépendance du Bureau.

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a traité 233 dossiers. Le Bureau est intervenu auprès de l'Administration dans plusieurs de ces dossiers et a pu alors faire écho aux insatisfactions et aux préoccupations des citoyens. Dans le cadre des discussions, il a invité les représentants de l'Administration à faire preuve de plus de transparence dans leurs actions, de clarté dans leurs communications ou de souplesse dans leurs décisions. Dans certains cas, le Bureau leur a suggéré de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter un préjudice à un citoyen ou de modifier une décision inéquitable. Il a aussi cherché à favoriser un meilleur dialogue entre les parties afin de prévenir les conflits ou de les résoudre le plus simplement et rapidement possible. Ces interventions ont toujours été guidées par les valeurs du Bureau, soit le respect, l'impartialité et l'équité.

Avec le temps, nous constatons que l'action de notre Bureau s'est élargie afin de mieux répondre aux besoins des citoyens. Ainsi, dans le cadre de son travail, le Bureau de l'ombudsman offre aux citoyens une écoute et un accompagnement dans la recherche de solutions à leurs problèmes. En réponse à leurs questions, il fournit de l'information sur différents aspects touchant les services municipaux, tant à propos de la réglementation que des recours prévus à la loi pour certains différends. À d'autres occasions, lorsque le problème est en dehors de son champ de compétence, le Bureau redirige les citoyens vers les ressources qui peuvent leur venir en aide.

Il nous faut souligner que ce travail ne serait pas possible sans l'engagement et le dévouement des personnes œuvrant au sein du Bureau. Nous tenons donc à remercier chaleureusement les commissaires bénévoles ainsi que l'équipe du secrétariat général qui n'hésitent pas à mettre leurs compétences et leurs expériences au service des citoyens. Leur adhésion aux valeurs du Bureau de l'ombudsman témoigne de l'importance qu'ils accordent à notre mandat.

Lucille Dumont
Présidente

Marie-Josée Dumais, avocate, M.A.P.
Secrétaire générale



FAITS SAILLANTS

233

dossiers ont été traités en 2015 par le Bureau de l'ombudsman, soit 19 % de plus que la moyenne des quatre dernières années.

Près de 25 % des dossiers concernaient la catégorie la plus nommée, soit Zonage/urbanisme. Suivent les catégories Environnement (12 %), Voirie (6 %) et Infraction (circulation/stationnement) (6 %).

53 %

des dossiers concernaient les services rendus par les arrondissements dans les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire. Les autres dossiers concernaient les services rendus par les autres unités administratives ou étaient de la compétence d'un autre organisme.

Près de 35 % des dossiers concernaient le territoire de l'Arrondissement de La Cité-Limoilou.

29 % des dossiers ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale.

Dans près de 51 % des dossiers traités, le Bureau de l'ombudsman a fourni de l'information aux citoyens afin de les orienter dans leurs démarches auprès de l'Administration municipale ou d'un autre organisme et de les aider à résoudre leur problème.

Dans 9 % des dossiers, les citoyens se sont plaints d'avoir reçu un service inadéquat de l'Administration municipale. Suivent les plaintes concernant le défaut de faire respecter la réglementation municipale (8 %) et celles concernant le contenu, l'interprétation ou l'application de la réglementation municipale à leur égard (8 %).

93 % des dossiers reçus ont été traités dans un délai de moins de 30 jours. Le Bureau a même répondu à 74 % des demandes dans un délai de 10 jours ou moins.



PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, ci-après nommé « le Bureau », a été créé le 19 janvier 2004 par le conseil municipal. La Ville de Québec exerçait ainsi le pouvoir qu'elle avait demandé et obtenu du législateur, en décembre 2003, de créer un organisme chargé d'agir à titre de protecteur du citoyen.

Le Bureau est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville et d'un secrétariat général. Nommés pour un mandat de trois ans, en fonction de leur expertise, les commissaires donnent un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête. Le secrétariat général est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes. Il effectue de plus les interventions requises pour le suivi des dossiers auprès de l'Administration municipale.

Cette structure collégiale et novatrice se démarque du modèle traditionnel de l'ombudsman qui repose sur un individu. Le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, il est une entité indépendante de l'Administration municipale, ci-après nommée « l'Administration ».

Mandat et champ de compétence

Le Bureau intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville ou ses représentants. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de l'Administration. Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville. Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement.

Le Bureau considère qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il doit intervenir ou enquêter lorsqu'une personne ou un groupe de personnes allègue que :

1. la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
2. la Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
3. la Ville ou son représentant, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi dans un but injuste en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en omettant d'en motiver l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Le Bureau ne peut toutefois enquêter sur les décisions des élus, des agents de la paix du Service de police et des organismes mandataires ou supramunicipaux. Il ne peut pas enquêter non plus sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme, ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. Enfin, le Bureau ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance des faits.

À la suite d'une intervention ou d'une enquête, le Bureau peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée à l'Administration. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'Administration des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau ainsi que les coordonnées du Bureau sont accessibles sur le site Web à l'adresse www.ombudsman-villedequbec.qc.ca.

Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence

Tout comme le Vérificateur général, le Bureau relève directement du conseil de la Ville et n'a aucun lien de subordination avec l'Administration, ce qui contribue à assurer son indépendance. Il lui appartient donc de manifester cette indépendance dans l'exercice de ses rôles et de ses fonctions. Dans ses relations avec l'Administration, le Bureau s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau est tenu de traiter les affaires qui lui sont soumises d'une façon confidentielle, à moins d'avoir été autorisé à agir autrement par les parties concernées. Il examine chaque cas qui lui est soumis objectivement et traite tous les intervenants de la même manière. Il convient de rappeler que le Bureau n'a pas de pouvoir décisionnel, mais qu'il s'emploie à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement des différends. Il lui incombe donc de formuler des propositions et des recommandations, et de donner des avis.

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

Le Bureau a adopté en 2011 une déclaration de valeurs éthiques et un code de déontologie.

Ces valeurs ainsi que les règles prévues au code de déontologie ont pour but de guider les actions et la conduite des commissaires et du personnel du secrétariat général dans l'accomplissement de leur fonction. Elles démontrent la volonté des membres d'agir de façon intègre et de se montrer digne de la confiance que les citoyens leur témoignent.

De plus, afin de se conformer à l'article 573.16 de la *Loi sur les cités et villes*, le Bureau doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit les responsabilités inhérentes aux fonctions de l'un de ses membres et l'intérêt personnel de ce membre.

Les commissaires ont rempli une déclaration d'intérêts dans laquelle tous ont déclaré ne pas être dans une situation susceptible de les mettre en conflit d'intérêts personnels avec les responsabilités inhérentes à leur fonction.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Le Bureau s'est aussi doté de règles de régie interne qui déterminent son mode de fonctionnement.

Les règles de régie interne sont interprétées avec souplesse de manière à faciliter l'admissibilité des demandes et à simplifier les démarches du demandeur. On y traite notamment du mode de fonctionnement des enquêtes, du contexte dans lequel une intervention ou une enquête peut être faite à l'initiative du Bureau et de la façon dont les plaintes sont soumises aux commissaires. Les règles établissent également le déroulement du processus d'intervention ou d'enquête.

La déclaration d'engagement reflète la volonté des commissaires d'intervenir ou d'enquêter, en toute équité, afin de faire les recommandations les plus appropriées visant à remédier, le cas échéant, à des erreurs ou à des abus découlant d'une décision, d'une action ou d'une omission de l'Administration qui auraient causé ou seraient susceptibles de causer préjudice à un citoyen. Ce document établit le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau sera traité avec *respect, impartialité et confidentialité*.

Les règles de régie interne, la déclaration d'engagement, de même que la déclaration de valeurs éthiques et le code de déontologie, sont reproduits sur le site Web du Bureau.

Composition et organisation

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans. Les commissaires demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés. M^{me} Lucille Dumont a été nommée au poste de présidente en juin 2014.

Le Bureau est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général dirigé par un fonctionnaire nommé par le conseil de la Ville. La personne nommée à titre de secrétaire générale gère les processus d'intervention et d'enquête. Elle est également responsable de l'accueil et de la recevabilité des demandes adressées au Bureau.

Les commissaires – mandat 2014 - 2017

M^{ME} LUCILLE DUMONT, *présidente*



Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en communication et en sciences infirmières, elle a œuvré au sein du réseau de la santé. Elle y a occupé plusieurs postes de gestion et de direction notamment au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean et dans les établissements du réseau. Elle a mis un terme à sa carrière après un mandat de six ans à titre de directrice générale du Centre de santé et de services sociaux de Jonquière. À la retraite depuis 2006, elle a réalisé quelques mandats provisoires de gestion et de consultation auprès d'établissements du réseau. M^{me} Dumont a également été présidente de la Section de Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013.

M. ROBERT J. GRAVEL, *vice-président*



Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et est détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'École nationale d'administration publique où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a aussi été chargé de cours en transport au Département de génie civil de l'Université Laval. En plus d'être auteur de publications en gestion municipale, il a œuvré comme consultant en urbanisme et en administration. Il a été membre du groupe de travail sur la gouvernance à la Ville de Québec en 2008.



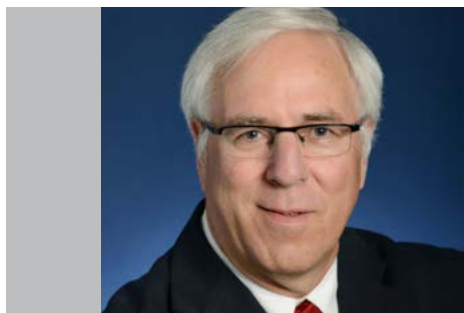
MME MARIE AUGER

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et science politique et ayant fait des études en droit, M^{me} Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administratif de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et a œuvré comme gestionnaire à la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs. Maintenant retraitée, elle est membre bénévole du Conseil de la justice administrative du Québec et membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics.



MME MARTINE DUBÉ

M^e Dubé est avocate-conseil, présentement à l'emploi de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Auparavant, elle a œuvré à la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Précédemment, elle a travaillé dans les domaines du transport, des lésions professionnelles et du logement. Outre ses états de service, elle a été membre du conseil de quartier Saint-Roch et de conseils d'administration à caractère social.



M. ANDRÉ JULIEN

Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a œuvré pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Il a aussi été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches (CRDITED) pendant plus de dix ans. À cette occasion, il a occupé durant plusieurs années le poste de vice-président du conseil d'administration en plus d'avoir été impliqué dans de nombreux comités, dont ceux de vérification et de gouvernance et d'éthique.



M. MICHEL LAPOINTE

M. Lapointe possède une maîtrise en psychologie industrielle et une licence en orientation scolaire. Au cours de sa carrière, il a travaillé comme consultant en gestion des ressources humaines, directeur des ressources humaines au Centre hospitalier de Charlevoix et conseiller d'orientation et chef des services aux étudiants à la Commission scolaire Harricana. Il a aussi été membre du conseil des commissaires de la Commission scolaire de Charlevoix, membre et président de la télévision communautaire de Charlevoix ainsi que membre et président des Amis des plaines d'Abraham pendant plusieurs années.



M. RENÉ LECLERC

Ingénieur de formation et possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé des fonctions dans différents ministères durant sa carrière. Il a notamment contribué aux projets municipaux d'aqueduc et d'égout et des stations d'épuration au ministère des Affaires municipales et des Régions, et au programme d'assainissement des eaux du ministère de l'Environnement. Il est à la retraite depuis 2000.



M^{ME} GAÉTANE VIGNEUX

Bachelière en communication-rédaction, M^{me} Vigneux a occupé la fonction de commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec de 2005 à 2014. Auparavant, elle a œuvré dans cette organisation à titre d'adjointe au commissaire aux services et d'agente de révision. Elle a également été adjointe à la direction au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science où elle était responsable du traitement des plaintes. M^{me} Vigneux a siégé au conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec et a été membre du Forum canadien des ombudsmans. Elle est à la retraite depuis 2014.

Le secrétariat général



M^E MARIE-JOSÉE DUMAIS, M.A.P., *secrétaire générale*

Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, M^e Dumais assure la gestion des activités du Bureau. Elle est notamment responsable de l'accueil et de la recevabilité des demandes au Bureau de l'ombudsman. Elle agit comme représentante du Bureau de l'ombudsman lors des interventions du Bureau auprès de l'Administration municipale. Elle assure de plus le bon fonctionnement du processus d'enquête.



M^{ME} NATHALIE ANGERS, *agente de secrétariat*

M^{me} Angers est chargée du soutien administratif du Bureau.



PARTIE 2

DOSSIERS TRAITÉS EN 2015

Données concernant les dossiers

Le Bureau de l'ombudsman a traité 233 dossiers en 2015, soit une légère hausse par rapport à 2014. De ce nombre, 68 dossiers ont requis une intervention du Bureau auprès de l'Administration. Ces interventions ont permis d'en arriver à des solutions dans 18 dossiers alors que 2 plaintes ont fait l'objet d'une enquête par les commissaires. Dans les autres dossiers, le Bureau a plutôt accompagné les citoyens dans la recherche d'information pour faire respecter leurs droits ou les a réorientés vers l'Administration lorsque les démarches nécessaires pour régler un problème n'avaient pas été complétées. Il a aussi répondu à diverses demandes d'information ou a dirigé les citoyens vers d'autres organismes qui pouvaient mieux répondre à leur demande ou à leur besoin.

La catégorie Zonage et urbanisme comprend encore cette année le plus grand nombre de dossiers traités par notre Bureau, soit 57 dossiers. Suivent les catégories Environnement (27), Voirie (15), Infraction (circulation/stationnement) (15) et Sécurité publique (14). Le nombre de dossiers dans la catégorie Environnement a presque doublé cette année; cette augmentation est principalement le résultat des modifications apportées par la Ville aux modalités de collectes des matières résiduelles et recyclables au printemps 2015. La Ville ayant décidé de modifier à nouveau les modalités de collectes dans les

jours suivant la réception de ces plaintes, celles-ci se sont réglées sans l'intervention du Bureau de l'ombudsman. Il faut aussi souligner que la plupart des citoyens ayant soumis des dossiers relatifs à la catégorie Sécurité publique ont été dirigés vers le Commissaire à la déontologie policière, le Bureau n'ayant pas compétence sur les décisions ou le comportement des agents de la paix.

Parmi les motifs de plaintes les plus souvent invoqués par les citoyens, on retrouve le contenu de la réglementation et l'interprétation qui en a été faite par les employés de la Ville, le défaut de faire respecter certaines dispositions de la réglementation et le respect des droits. C'est cependant le motif Service inadéquat qui a été le plus souvent invoqué en 2015, soit dans 22 dossiers.

Enfin, un peu plus de la moitié des dossiers traités en 2015 concernaient les services offerts par les arrondissements (divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire). Les autres dossiers relevaient plutôt de la compétence des services centraux ou d'un autre organisme.

Les tableaux et graphiques présentés dans les pages suivantes exposent ces données plus en détail.

Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2011 à 2015)

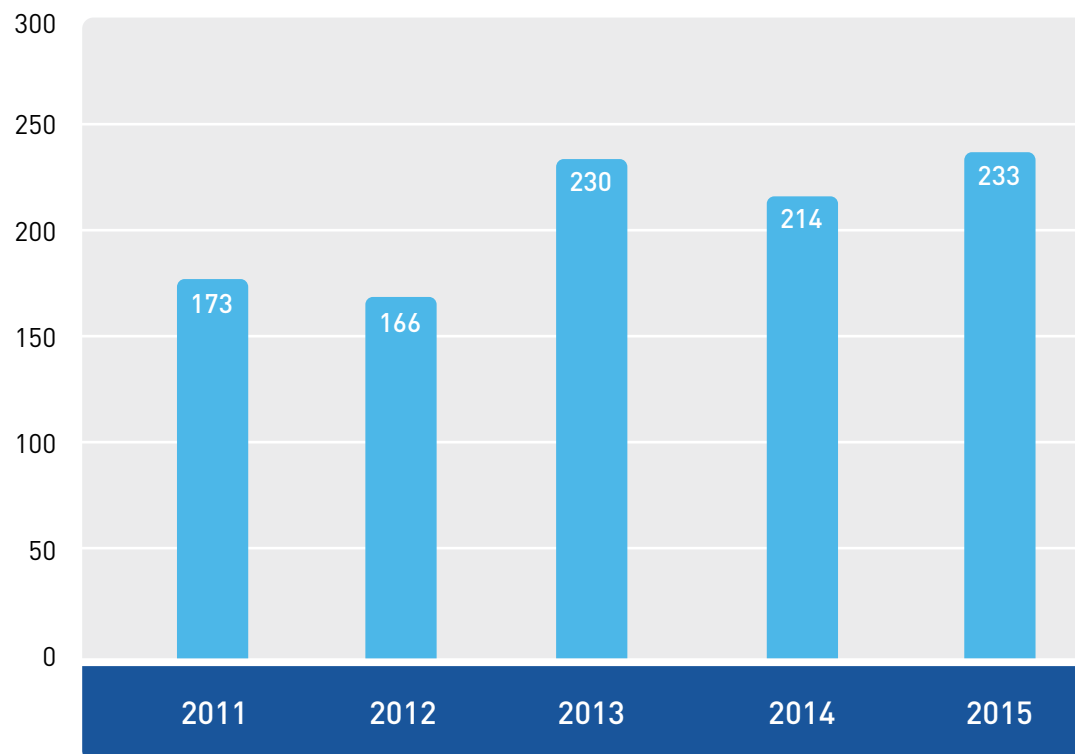
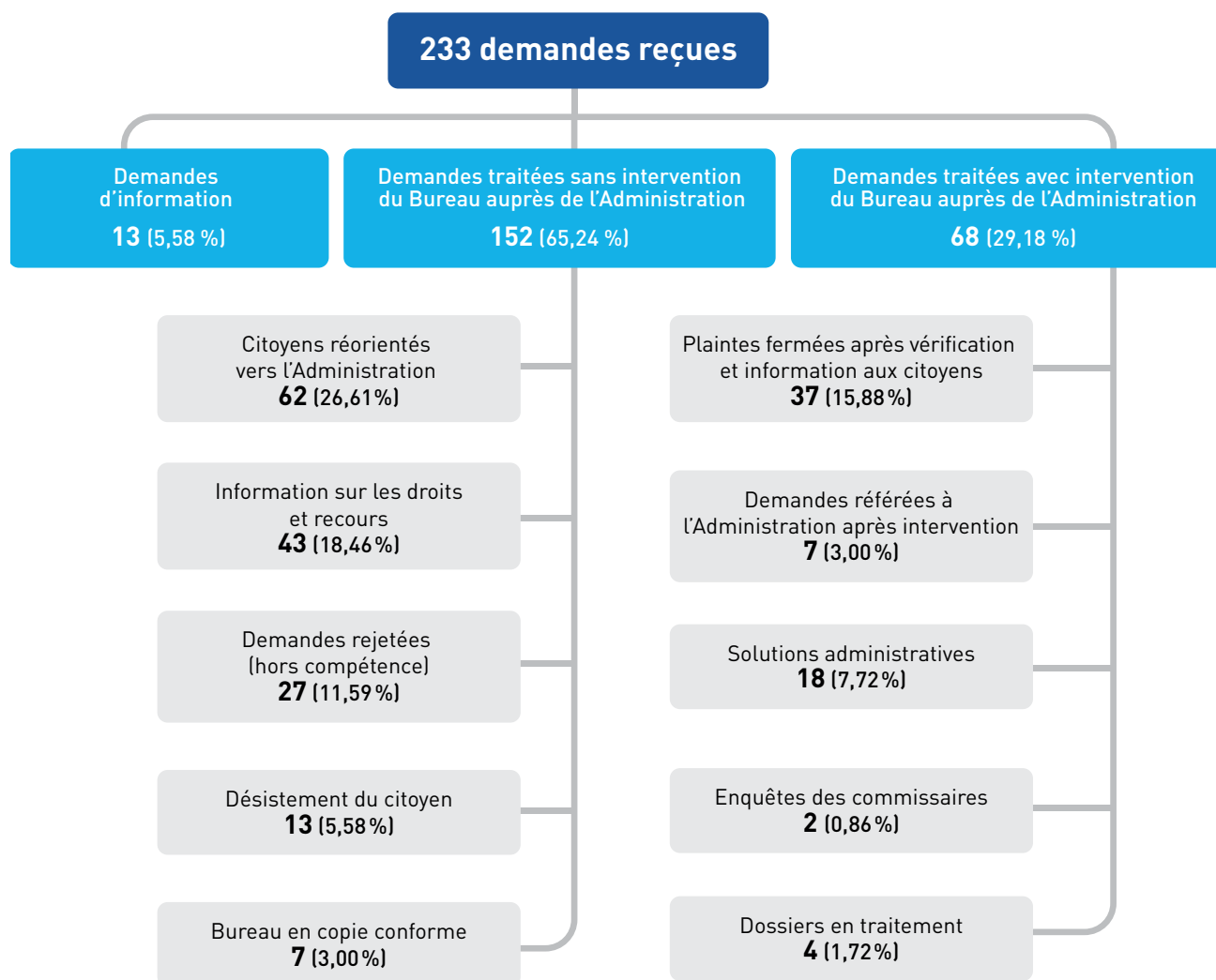


Tableau 1 – Délai de traitement des demandes

Les demandes acheminées au Bureau ont été traitées dans un délai moyen de neuf jours en 2015.

DÉLAIS	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	172	74 %
10 à 30 jours	44	19 %
31 à 60 jours	12	5 %
Plus de 60 jours	5	2 %
Total	233	100,00 %

Graphique 2 – Traitement donné aux demandes reçues pour l'année 2015



Bureau signifie Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec.
Administration signifie l'Administration municipale de la Ville de Québec.

Tableau 2 – Demandes par catégorie pour l'année 2015

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	9	3,86 %
Déneigement	6	2,58 %
Environnement	27	11,59 %
Évaluation	2	0,86 %
Infraction (circulation/stationnement)	15	6,44 %
Logement social (OMHQ) ¹	7	3,00 %
Loisirs/culture	9	3,86 %
Réclamation	10	4,29 %
Ressources humaines	2	0,86 %
Sécurité publique	14	6,01 %
Taxation/tarifification	9	3,86 %
Transport en commun (RTC) ¹	4	1,72 %
Transport/circulation/signalisation	7	3,00 %
Voirie	15	6,44 %
Zonage/urbanisme	57	24,46 %
Autre (municipal) ²	16	6,87 %
Autre organisme ³	24	10,30 %
Total	233	100,00 %

Notes

1. N'ayant pas la compétence à l'égard de ces demandes, le Bureau de l'ombudsman a expliqué aux plaignants les démarches possibles à entreprendre auprès des organismes appropriés.
2. La catégorie « Autre (municipal) » inclut, par exemple, les demandes relatives à l'accès à l'information, aux immeubles de la Ville ou à la gestion des dossiers de la cour municipale.
3. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen ou la Régie du logement.

Tableau 3 – Demandes par catégorie de 2011 à 2015

CATÉGORIE	2011	2012	2013	2014	2015
Aqueduc/égout	1	7	7	4	9
Déneigement	9	7	9	7	6
Environnement ¹	12	9	13	14	27
Évaluation	4	5	6	4	2
Infraction (circulation/stationnement)	4	4	14	16	15
Logement social (OMHQ) ²	*	8	8	3	7
Loisirs/culture	5	3	8	7	9
Réclamation	14	7	8	5	10
Ressources humaines ³	*	*	10	4	2
Sécurité publique	10	16	8	4	14
Taxation/tarifification	10	5	11	13	9
Transport en commun (RTC) ²	*	3	0	3	4
Transport/circulation/signalisation	9	6	6	14	7
Voirie	5	15	16	23	15
Zonage/urbanisme	53	39	55	49	57
Autre (municipal)	32	19	21	21	16
Autre organisme ⁴	5	13	30	23	24
Total	173	166	230	214	233

Notes

1. La catégorie « Environnement » inclut les demandes relatives aux matières résiduelles.
2. Jusqu'en 2011, la catégorie « Autre (municipal) » incluait toutes les demandes concernant l'OMHQ et le RTC. À compter de 2012, ces plaintes ont été compilées séparément.
3. Jusqu'en 2012, la catégorie « Autre (municipal) » incluait toutes les demandes concernant les Ressources humaines. À compter de 2013, ces demandes ont été compilées séparément.
4. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen ou la Régie du logement.

Tableau 4 – Nombre de demandes par unité administrative pour l'année 2015

SERVICES	NOMBRE
Affaires juridiques ¹	10
Arrondissement de Beauport ²	15
Arrondissement de Charlesbourg ²	16
Arrondissement de La Cité-Limoilou ²	54
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles ²	17
Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge ²	18
Arrondissement Les Rivières ²	4
Cour municipale	5
Développement économique	1
Environnement	9
Évaluation	3
Finances	8
Gestion des immeubles	5
Greffe et archives (accès à l'information)	2
Ingénierie	5
Logement social (OMHQ) ³	7
Police	14
Protection contre l'incendie	1
Ressources humaines	2
Transport en commun (RTC) ³	4
Autres services de la Ville	6
Hors compétence (autre organisme) ³	27
Total	233

Notes

1. Ce nombre comprend les demandes relatives à des dossiers de réclamation.
2. Ce nombre comprend les demandes relatives aux services rendus par les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire de l'arrondissement.
3. Le Bureau n'a pas compétence à l'égard des demandes concernant ces activités.

Un organigramme de la structure administrative de la Ville de Québec figure à l'Annexe 1.

Tableau 5 – Objets des demandes – comparatifs de 2012 à 2015

OBJETS	2012	2013	2014	2015
Accessibilité aux services	6	4	6	3
Communication et information	9	14	19	12
Compétence du personnel	0	1	2	0
Comportement des intervenants	22	19	15	15
Décision non motivée	9	6	8	2
Défaut de faire respecter la réglementation ¹	*	*	8	19
Délai de réponse et de traitement	27	19	16	12
Demande d'information ²	*	*	*	13
Erreur administrative	9	13	11	14
Logement social (OMHQ)	8	8	3	7
Lourdeur administrative	2	7	4	4
Qualité de l'information donnée – réglementation ¹	*	*	11	4
Réclamation	3	7	3	9
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	18	36	19	15
Réglementation (contenu - interprétation)	7	22	19	19
Respect des droits	15	13	11	16
Service inadéquat ¹	*	*	11	22
Traitement inéquitable	13	19	7	8
Transport en commun (RTC)	3	0	3	4
Autres objets (Ville de Québec)	2	12	7	8
Hors compétence (autre organisme)	13	30	31	27
Total	166	230	214	233

Notes

1. Jusqu'en 2013, ces motifs de plaintes étaient inclus dans d'autres objets. À compter de 2014, les données sont présentées séparément.
2. Jusqu'en 2014, les demandes d'information étaient incluses dans d'autres objets. À compter de 2015, elles sont compilées dans une catégorie distincte.

Quelques exemples de dossiers

Zonage et urbanisme

Encore cette année, un dossier sur quatre traité au Bureau de l'ombudsman concernait le zonage et l'urbanisme. Dans certains de ces dossiers, les citoyens ont déploré la lourdeur des démarches qu'ils devaient effectuer pour obtenir un permis ou une décision de la Ville. Dans d'autres cas, ils déploraient les délais de réponse de l'Administration ou de traitement de leur dossier.

Par exemple :

- Une citoyenne a communiqué avec notre Bureau pour se plaindre que l'arrondissement exigeait des travaux correctifs à sa propriété alors que les travaux d'agrandissement avaient fait l'objet d'inspections quelques années auparavant. La citoyenne invoquait que les travaux avaient été réalisés en 2011, qu'ils avaient été inspectés par le Service du développement économique et par l'arrondissement et qu'elle avait reçu les approbations nécessaires. Elle avait d'ailleurs reçu la totalité de sa subvention. Or, en janvier 2015, l'arrondissement lui achemine une lettre l'informant que des correctifs devaient être apportés à l'escalier extérieur de sa propriété. Elle communique dès lors avec l'arrondissement pour obtenir des précisions sur la situation, mais ce n'est qu'en septembre qu'elle pourra obtenir réponse à ses questions. La citoyenne déplore le délai à lui répondre ainsi que celui pour exiger des travaux correctifs, d'autant plus que son terrain est maintenant aménagé.

Les vérifications du Bureau de l'ombudsman ont permis tout d'abord de comprendre que l'inspection effectuée à la fin des travaux par le Service du développement économique portait uniquement sur les éléments liés au programme de subvention et non sur la conformité des travaux au règlement d'urbanisme. Quant à l'inspection de fin de travaux effectuée par l'arrondissement, il apparaît que la non-conformité de l'escalier avait bien été relevée au dossier

en 2012, mais qu'aucun suivi n'avait alors été fait auprès de la citoyenne. Ce n'est que quelques années plus tard que l'arrondissement a repris le traitement du dossier.

Lors des discussions avec l'arrondissement, ce dernier a reconnu que le suivi du dossier de la plaignante avait été déficient et que les délais d'intervention ne respectaient pas le processus normal pour un dossier de cette nature. Selon lui, ces délais étaient attribuables à certains changements au sein du personnel. Cependant, la problématique de non-conformité demeurait. L'arrondissement démontrant de l'ouverture à étudier une demande de dérogation mineure dans ce cas, le Bureau de l'ombudsman en a informé la citoyenne. En décembre 2015, le conseil d'arrondissement accordait la dérogation mineure nécessaire à la régularisation de la situation de la citoyenne.

- Dans un autre dossier, une citoyenne s'est plainte au Bureau de l'ombudsman des difficultés rencontrées avec la Division de la gestion du territoire pour la réalisation d'un projet d'agrandissement de sa propriété. Depuis près de deux ans, elle tentait d'obtenir le permis requis. Elle avait dû modifier à plusieurs reprises son projet afin de se conformer à diverses exigences de l'arrondissement. Au cours du processus, elle avait présenté une demande au comité des mesures compensatoires afin de se soustraire à l'obligation d'installer des gicleurs. La citoyenne déplorait que cette demande ait pris plusieurs mois à cheminer et qu'on l'ait finalement informée que son projet ne pouvait faire l'objet de telles mesures notamment en raison des motifs invoqués au soutien de sa demande. Elle a dénoncé le fait qu'elle n'en avait pas été informée dès le dépôt de sa demande et a soutenu que ce retard avait eu des conséquences sur la réalisation de son projet.

Le Bureau de l'ombudsman a discuté des délais de traitement de ce dossier avec la direction de la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement. Si certains délais pouvaient s'expliquer par la complexité du projet, la direction a convenu que les critères d'admissibilité des projets aux mesures compensatoires seraient clarifiés afin que l'Administration puisse informer les citoyens dès le début du processus de la recevabilité de leur demande et ainsi éviter des délais inutiles.

- Une citoyenne a aussi communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour se plaindre du traitement incomplet de sa plainte. Sa plainte concernait le non-respect des usages autorisés par un de ses voisins et les inconvénients que cela lui causait. La citoyenne déplorait que la Division de la gestion du territoire ait conclu que sa plainte n'était pas fondée à la suite de vérifications faites au mauvais moment. Celle-ci soutenait que la division avait comme pratique d'effectuer des inspections pendant les heures ouvrables seulement alors que son voisin exerçait cet usage surtout le soir et les fins de semaine.

Lors de sa première intervention, le Bureau de l'ombudsman a aussi reçu comme information que la pratique était d'effectuer les inspections pendant les heures ouvrables. Mais, à la suite de discussions, l'arrondissement a finalement convenu que certains dossiers pouvaient faire l'objet de mesures particulières, comme une inspection le soir ou la fin de semaine. L'arrondissement a donc repris le traitement de la plainte de la citoyenne afin de pouvoir mieux documenter le dossier.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu auprès de l'Administration au cours de la dernière année à la suite de doléances de citoyens concernant des délais déraisonnables dans le traitement de leur plainte.

- Dans un dossier, par exemple, le Bureau a constaté que deux mois après la réception d'une plainte, un arrondissement avait conclu que le problème soulevé dans celle-ci n'était pas de sa compétence et il l'avait réacheminée au Service de l'environnement. Malheureusement, le Service de l'environnement, croyant qu'il s'agissait d'un dossier déjà traité, l'avait fermé sans communiquer avec la citoyenne.

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de clarifier la situation, notamment que la demande d'inspection de la citoyenne était bien de la responsabilité de l'arrondissement, et de s'assurer que la plainte serait traitée dans les meilleurs délais. La plaignante a quand même attendu pendant plusieurs mois une réponse qui ne serait jamais venue.

- Dans un autre dossier, une citoyenne mentionnait avoir fait une plainte concernant certaines nuisances subies en raison de l'usage exercé par son voisin et être en attente d'une réponse de l'arrondissement depuis huit mois.

En réponse aux questions posées par le Bureau dans ce dossier, l'arrondissement a mentionné que les délais étaient occasionnés par certains mouvements de personnel. L'arrondissement a repris dès lors le traitement de la plainte de la citoyenne et un suivi lui a été donné.

Des citoyens ont aussi déploré le manque de clarté des renseignements reçus des représentants de l'Administration ou une certaine confusion dans l'information reçue.

- Une citoyenne s'est plainte qu'un arrondissement avait omis de l'informer des dates de réunions au cours desquelles sa demande de dérogation mineure serait étudiée par le comité consultatif d'urbanisme (C.C.U.) et par le conseil d'arrondissement. Devant son insatisfaction, l'arrondissement a accepté de reprendre l'étude de sa demande lors de réunions ultérieures du C.C.U. et du conseil d'arrondissement afin

de lui permettre d'être présente. On lui a dès lors précisé les dates de ces rencontres. Or, l'arrondissement a finalement décidé de devancer la réunion du conseil d'arrondissement, mais n'en a pas avisé la plaignante. Cette dernière déplorait aussi le fait que l'employée l'avait mal informée quant à la conformité de son projet.

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de l'arrondissement afin de voir si l'omission d'informer la citoyenne pouvait être corrigée. Lors de la démarche, il a cependant été informé qu'une solution avait été trouvée afin de rendre conforme le projet de la citoyenne et qu'un permis serait délivré sous peu. La dérogation mineure n'était donc plus requise.

Dans son Rapport annuel 2012, le Bureau de l'ombudsman a recommandé que l'Administration se dote de règles assurant que les citoyens soient informés de la date de la séance publique à laquelle leur dossier fera l'objet de délibérations au conseil d'arrondissement. Il s'agit d'une attente légitime à ses yeux sur le plan de la transparence. Cette recommandation a été acceptée et les citoyens devaient dorénavant être informés de la date par un responsable désigné dans chaque arrondissement. Malheureusement, il y a encore des oublis. Cette recommandation a d'ailleurs aussi fait l'objet d'un rappel dans le Rapport annuel 2014.

- Dans un autre dossier, une citoyenne a demandé l'intervention du Bureau de l'ombudsman afin de clarifier sa situation. En 2013, elle avait effectué des travaux à sa propriété qui incluaient l'installation d'une nouvelle porte de garage. Son projet avait fait l'objet d'une approbation par la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec et le permis requis avait été délivré. En juin 2015, elle a pourtant reçu un avis d'infraction l'informant que la porte du garage n'était pas conforme à ce qui avait été autorisé. La citoyenne affirmait que l'employée, une

étudiante à la Division de la gestion du territoire, s'était basée sur un croquis présent au dossier pour émettre cet avis d'infraction, mais que ce n'était pas le document qui avait servi à l'approbation finale du dossier. La citoyenne soutenait donc qu'il y avait eu confusion dans l'analyse des documents par la Division de la gestion du territoire et considérait qu'elle n'avait pas à recommencer le processus d'approbation.

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'arrondissement a procédé à une nouvelle analyse du dossier, a convenu que la citoyenne avait bien réalisé les travaux selon les plans approuvés et a retiré l'avis d'infraction.

- Quelques citoyens ont aussi consulté le Bureau de l'ombudsman à la suite de la réception d'un avis de l'Administration les informant de la situation dérogatoire de leur propriété. Or, les citoyens invoquaient le fait que cette situation était bien connue de l'Administration en raison notamment d'une inscription de certaines données au rôle d'évaluation. Dans plusieurs de ces dossiers, le Bureau a expliqué aux citoyens que l'inscription au rôle n'attestait pas de la conformité de la propriété aux dispositions du règlement d'urbanisme. L'Administration était donc en droit d'exiger des modifications ou des travaux correctifs. Cette situation est cependant toujours difficile à comprendre pour le citoyen étant donné qu'il s'agit de dossiers traités par une même administration. Il demeure quand même souhaitable que le Service de l'évaluation s'assure que les données inscrites au rôle d'évaluation soient conformes au règlement d'urbanisme ou, à tout le moins, qu'il informe les services concernés lorsqu'il constate des changements à une propriété. Cela permet que les vérifications nécessaires et le suivi auprès des propriétaires se fassent dans un délai plus raisonnable.

Le Bureau de l'ombudsman croit aussi important que, par souci de cohérence, les services travaillent avec les mêmes critères sur les éléments inspectés par les évaluateurs et par les inspecteurs en urbanisme. Par exemple, une citoyenne s'est plainte au Bureau de la réception d'un avis d'infraction mentionnant qu'elle avait aménagé un logement dans son sous-sol, alors que le règlement ne permettait pas l'usage d'un deuxième logement dans ce secteur. Des travaux importants lui étaient exigés afin de modifier l'aménagement de la propriété. Or, la citoyenne soutenait que le Service de l'évaluation s'était déjà prononcé sur la nature de l'aménagement et avait inscrit au dossier de sa propriété qu'il s'agissait de chambres aux fins de location. À la suite des représentations de la citoyenne, l'arrondissement a révisé sa position et a accepté que l'aménagement de chambres soit conservé, mais avec quelques modifications mineures. La citoyenne s'est dite satisfaite de la solution trouvée, mais a déploré avoir dû multiplier les démarches pour convaincre l'arrondissement de ce que le Service de l'évaluation avait déjà conclu.

Pistes d'amélioration – Zonage et urbanisme

Le Bureau de l'ombudsman suggère :

- Que l'Administration s'assure que les citoyens soient informés dans un délai raisonnable des travaux correctifs requis à la suite d'inspections. De plus, lorsqu'un avis d'infraction est acheminé à un citoyen, l'Administration devrait répondre à ses questions dans un court délai afin de lui permettre de bien comprendre la situation et d'explorer les solutions.
- Que l'Administration s'assure qu'un suivi adéquat soit fait dans les dossiers lors de mouvements de personnel et que le citoyen ne subisse pas d'inconvénient injustifié en raison des délais que cela peut occasionner.

- Que l'Administration clarifie les critères d'admissibilité des projets aux mesures compensatoires afin de pouvoir informer adéquatement les citoyens de la recevabilité de leur demande dès leur dépôt.
- Que l'Administration rappelle aux services concernés qu'ils doivent informer les citoyens de la date de la séance du conseil d'arrondissement au cours de laquelle leur dossier fera l'objet de délibérations et d'une décision.

Voirie

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 15 plaintes en 2015 concernant la voirie. Des citoyens ont notamment communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour se plaindre du fait que l'Administration n'avait pas terminé certains travaux sur leur propriété à la suite de la réfection de leur rue. Ces travaux consistaient à gazonner ou à refaire des aménagements paysagers en bordure de leur terrain. Dans d'autres dossiers, les citoyens déploraient la qualité des travaux ou les délais pour les exécuter.

- Par exemple, dans un de ces dossiers, une citoyenne a communiqué avec le Bureau au mois de mai 2015 pour se plaindre que l'Administration n'avait toujours pas terminé les travaux correctifs sur sa propriété alors que les travaux de réfection de sa rue avaient été réalisés à l'automne 2014.

À la suite d'une première démarche du Bureau, la citoyenne a reçu la confirmation du Service de l'ingénierie que les travaux seraient menés à terme avant la fin du mois de juin. Une seconde intervention a toutefois été nécessaire et les travaux ont finalement été réalisés au début de l'automne 2015.

- Lors de son intervention dans un autre dossier de cette nature, le Bureau de l'ombudsman a été informé par le Service de l'ingénierie que les travaux attendus par le citoyen avaient été inclus dans un lot de travaux correctifs et que ceux-ci seraient tous exécutés par le même entrepreneur à la même période. Le Bureau comprend les avantages de procéder de cette manière, mais considérant les délais qu'elle peut occasionner, il croit que les citoyens doivent aussi en être informés.
- Enfin, le Bureau est intervenu dans un dossier où un citoyen contestait la qualité des travaux effectués dans son entrée charretière, à la suite de la réfection de la rue, et demandait une reprise partielle des travaux afin d'éviter l'accumulation d'eau à cet endroit. Le Service de l'ingénierie a accepté de réévaluer la situation et la correction nécessaire a été apportée.

Il convient de souligner la collaboration obtenue du Service de l'ingénierie dans ces dossiers lors de nos interventions. Cette collaboration a permis de préciser l'information aux citoyens et de faire en sorte que lorsque cela était requis, les travaux soient finalement exécutés.

Piste d'amélioration – Voirie

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration s'assure que tous les citoyens dont les propriétés font l'objet de travaux correctifs reçoivent l'information appropriée, notamment celle concernant les délais d'exécution prévus.

Aqueduc et égout

Un dossier de cette catégorie a fait l'objet d'une enquête par les commissaires du Bureau de l'ombudsman au cours la dernière année.

Dans ce dossier, le citoyen contestait une facture reçue à la suite d'une intervention de l'arrondissement pour dégeler une conduite d'entrée d'eau potable. L'arrondissement était intervenu une première fois sans frais pour dégeler la conduite et soutenait avoir informé le citoyen que des frais lui seraient facturés s'il ne respectait pas certaines instructions pour éviter que le problème ne se reproduise. Une deuxième intervention a été requise à la suite d'un autre incident de gel et l'arrondissement a facturé les frais au citoyen. Celui-ci était en désaccord avec la décision de l'arrondissement de le facturer et réfutait avoir reçu de telles instructions. Il soutenait de plus qu'il n'avait pas été démontré que le problème de gel était localisé dans la partie de la conduite d'entrée d'eau située sur sa propriété.

Résultat de l'enquête

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman fut d'avis que la plainte du citoyen était fondée, car la décision de facturer le deuxième dégel du branchement d'aqueduc, telle que motivée par l'arrondissement, ne prenait pas appui sur la réglementation en vigueur. Le Bureau était en effet d'opinion que les dispositions du règlement applicable en cas de dégel d'un branchement d'aqueduc visaient les situations où la Ville intervenait pour dégeler la partie de conduite d'aqueduc appartenant au citoyen. Dans le cas du plaignant, le gel n'avait pas été localisé et la démonstration qu'il se situait dans la partie de la conduite appartenant au citoyen n'avait pas été faite. L'arrondissement n'avait pas non plus démontré de façon certaine que des instructions claires avaient été données au plaignant pour éviter que le problème ne se reproduise.

À la suite de cette enquête, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Direction générale :

- Que l'Administration municipale annule la facture acheminée au plaignant concernant le deuxième dégel.
- Que l'Administration se positionne clairement sur les nouvelles modalités concernant la tarification du dégel de conduite d'aqueduc et qu'elle modifie le règlement applicable, le cas échéant.
- Que l'Administration clarifie l'information transmise aux citoyens concernant le dégel de conduite d'aqueduc.

Réponse de la Direction générale

La Direction générale a accepté les recommandations du Bureau dans ce dossier et l'a informé que la facture du citoyen a été annulée. De plus, le règlement a été révisé pour la saison hivernale 2015-2016 afin de clarifier la tarification applicable au service de dégel, notamment pour prévoir une tarification lorsqu'il y a impossibilité de localiser l'endroit exact du gel avec les tests usuels. Enfin, concernant l'information contradictoire émanant des différentes sources, de nouvelles consignes ont été préparées et diffusées.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi reçu des plaintes de citoyens déplorant avoir découvert, lors de l'arrivée à leur résidence, que l'Administration avait effectué des travaux sur leur terrain au cours de la journée sans qu'ils en aient été informés. Ces citoyens déploraient non seulement ne pas avoir été informés de la raison de ces travaux, verbalement ou par une note écrite, mais se plaignaient aussi des difficultés rencontrées pour obtenir de l'information à ce sujet.

Lorsque requis, le Bureau de l'ombudsman a effectué les interventions nécessaires et il s'est assuré que les citoyens reçoivent l'information pertinente.

Piste d'amélioration – Aqueduc et égout

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration s'assure, lors d'exécution de travaux sur les terrains de citoyens, de les informer de la nature de ces travaux, verbalement ou par une note laissée à la propriété.

Autres catégories

Outre les catégories mentionnées précédemment, le Bureau de l'ombudsman est notamment intervenu dans des dossiers concernant la taxation, les procédures à la cour municipale, les loisirs, l'évaluation de propriété ou les réclamations pécuniaires à la Ville. Dans certains de ces dossiers, le Bureau n'ayant pas compétence, les citoyens ont été informés de leurs droits et de leurs recours et dirigés vers un autre organisme (Cour des petites créances, Tribunal administratif du Québec, etc.). Dans d'autres cas, il a pu intervenir auprès de l'Administration pour accompagner le citoyen dans le traitement de son dossier.

Quelques exemples

Taxation/tarifification (Service des finances)

Un citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour dénoncer le fait que le Service des finances l'avait informé seulement en janvier 2015 qu'un paiement avait été effectué en double au printemps 2014 pour son compte de taxes. Le citoyen considérait que le Service des finances aurait dû lui redonner ces sommes dès ce moment au lieu de créditer son compte. Le citoyen réclamait le versement de certaines sommes compensatoires et la modification de cette politique. Le Service des finances a expliqué que, dans une telle situation, sa politique prévoit que les sommes versées en trop sont remises au citoyen lorsqu'il les réclame. Par contre, il n'a pas d'obligation légale de le faire si le citoyen ne le demande pas; il est de la responsabilité du citoyen de faire le suivi de son dossier et de réclamer les sommes versées en trop. Le Service a aussi invoqué certaines difficultés à extraire du système informatique la liste des dossiers ayant un solde créditeur justifiant une telle démarche.

Après les vérifications appropriées, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la position du Service des finances était bien fondée en droit. Cependant, lors des discussions avec ce service, il lui a précisé qu'il comprenait les attentes d'un citoyen d'être informé plus rapidement d'un solde créditeur important et qu'il serait opportun que l'Administration se penche sur une façon de répondre à cette attente. Le Service des finances a répondu prendre bonne note de nos commentaires et examiner la question.

Loisirs/culture

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'un citoyen contestant la décision d'un arrondissement de le rembourser partiellement pour une activité de loisirs à laquelle il avait inscrit son fils et qui avait été annulée en cours de session en raison d'un bris d'équipement. Le citoyen contestait la décision de lui rembourser seulement les cours non suivis; pour lui, c'est l'ensemble de la session qui était perdue et il considérait avoir droit à un remboursement complet. Les commissaires du Bureau ont fait enquête dans ce dossier.

Résultat de l'enquête

Au terme de leur enquête, les commissaires furent d'avis que la décision de l'arrondissement de rembourser seulement les cours non suivis était juste et équitable. Devant l'absence de modalités de remboursement en cas d'annulation d'activités par l'arrondissement en cours de session, la direction se devait de prendre position et la décision de rembourser au prorata des cours suivis apparaissait judicieuse, car elle tenait compte du fait que le citoyen avait bénéficié de certains services. Le Bureau a cependant souligné qu'il serait souhaitable que l'arrondissement ajoute une clause dans ses modalités de remboursement afin de prévoir une telle situation.

De plus, à la lecture des informations recueillies, le Bureau de l'ombudsman a constaté que les modalités de remboursement pour les activités de loisirs différaient d'un arrondissement à l'autre. Aussi, lorsque l'activité était offerte par l'intermédiaire d'un organisme, le citoyen pouvait se voir appliquer d'autres modalités ou les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*. Le Bureau a souligné qu'une telle disparité dans le traitement d'une même situation se justifiait difficilement auprès du citoyen et qu'une harmonisation s'imposait.

Le Bureau de l'ombudsman a recommandé à l'Administration municipale :

- Que l'arrondissement modifie le texte des modalités de remboursement dans son programme Loisirs afin de préciser que la clause de remboursement à 100 % ne s'applique que dans le cas où la décision survient avant le début de la session.
- Que l'arrondissement modifie le texte des modalités de remboursement afin d'ajouter une clause prévoyant que les citoyens seront remboursés au prorata des cours non utilisés en cas d'annulation de l'activité en cours de session.

- De répertorier et analyser l'ensemble des modalités de remboursement des arrondissements pour les activités de loisirs en vue de les harmoniser, à moins que l'analyse de la situation permette de justifier les disparités actuelles dans un contexte d'équité de service aux citoyens.

Réponse de la Direction générale

La Direction générale a informé le Bureau de l'ombudsman qu'elle a donné suite aux deux premières recommandations et que le texte du programme Loisirs a été modifié en ce sens dès l'édition automne 2015 - hiver 2016. Concernant la troisième recommandation, la table des divisionnaires de la Culture, du loisir et de la vie communautaire a répertorié et a analysé l'ensemble des modalités de remboursement pour les activités de loisirs des six arrondissements et a procédé à son harmonisation. Les modalités harmonisées ont d'ailleurs été appliquées dans les six arrondissements dans le cadre du programme Loisirs automne 2015 - hiver 2016.

Infraction (circulation/stationnement) (Greffé de la cour municipale)

Des citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour faire part de leur mécontentement d'avoir reçu un constat d'infraction ainsi que des difficultés parfois rencontrées pour régler une situation problématique. Dans certains dossiers où les plaignants contestaient le bien-fondé du constat d'infraction, le Bureau leur a expliqué qu'il revenait au tribunal d'apprécier leur défense et qu'il ne pouvait donc intervenir. Dans d'autres cas, les citoyens soutenaient qu'il y avait eu une erreur dans leur dossier. Par exemple, un citoyen a fait appel au Bureau pour faire annuler un constat qu'il avait reçu en double pour la même infraction. Lors de son intervention auprès du Greffé de la cour municipale, le Bureau a été informé que le dossier était déjà en vérification. Le constat a finalement été annulé dans les jours suivants.

Dans un autre dossier, une citoyenne a demandé l'aide du Bureau afin de faire annuler un constat délivré par erreur à sa mère. Le véhicule décrit ne correspondait pas à celui de sa mère et celle-ci ne s'était jamais rendue au lieu de l'infraction. La citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, car elle déplorait que sa mère, âgée de près de 80 ans, ait à entreprendre des procédures pour faire annuler le constat alors que l'erreur provenait d'un préposé de la Ville. La procédure requise impliquait de remplir un formulaire de demande d'enquête, de prendre une photo du véhicule et de la joindre au dossier soumis. La citoyenne considérait qu'une telle procédure était complexe pour une personne âgée et qu'il revenait à la Ville de corriger sa propre erreur.

En réponse aux questions du Bureau de l'ombudsman, la direction du Greffé de la cour municipale a précisé qu'il s'agissait d'une procédure nécessaire afin d'acheminer la demande d'annulation au procureur de la cour municipale. Cette procédure avait été mise en place en raison du nombre de demandes d'annulation et de la diversité des motifs. Cette information a été transmise à la citoyenne afin qu'elle comprenne mieux cette exigence et assiste adéquatement sa mère dans la démarche. La direction du Greffé de la cour municipale a aussi précisé qu'elle donnerait tout l'accompagnement nécessaire. Lors du traitement de ce dossier, le Bureau a de plus informé la direction qu'il y avait certaines différences entre les motifs de demande d'annulation proposés sur le formulaire et ceux indiqués sur le site Web. La direction a indiqué que ces informations seraient validées et que les correctifs appropriés seraient apportés.

Suivi des pistes d'amélioration soumises en 2014

En plus des recommandations contenues dans ses rapports d'enquête, le Bureau soumet à l'Administration chaque année dans son rapport annuel des pistes d'amélioration à la suite du traitement de certains dossiers. Ces suggestions visent à aider l'Administration dans ses efforts pour améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. Dans son Rapport annuel 2014, le Bureau a soumis les pistes d'amélioration suivantes :

*Catégories
et pistes d'amélioration*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi donné*

1. Zonage et urbanisme

Le Bureau de l'ombudsman constate que les dossiers d'urbanisme sont souvent complexes et délicats pour les citoyens. Ils posent par conséquent certains défis quant à la clarté de l'information, à la rigueur et même à la transparence. Le Bureau de l'ombudsman suggère donc à l'Administration municipale de rappeler à ses employés les engagements qu'elle a pris dans la Déclaration de services de la Ville de Québec et qui prennent tout leur sens dans de telles situations :

- accompagner le citoyen dans l'obtention de services;
- donner les renseignements nécessaires pour faciliter le suivi des demandes;
- utiliser un langage simple, clair et compréhensible;
- fournir les explications pertinentes;
- fournir un service fiable et efficace.

Le Bureau de l'ombudsman suggère aussi à l'Administration municipale d'apporter les précisions requises sur son site Web en ce qui concerne l'installation d'abri d'auto temporaire sur des terrains situés à l'intersection de deux rues.

Un rappel sera fait auprès des équipes des divisions de la Gestion du territoire des arrondissements quant à la clarté, la rigueur et la transparence dont chacun doit faire preuve dans le traitement des dossiers d'urbanisme conformément aux engagements de la Déclaration de services. Certains arrondissements ont prévu des actions visant à améliorer l'expérience client dont l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques « contact client ». La révision du processus d'accueil des requérants de permis de construction est aussi prévue.

À titre de commentaire, la Direction générale précise que les fiches d'information déjà existantes s'avèrent être un excellent outil de vulgarisation de la réglementation d'urbanisme sur plus de 72 sujets. L'assistant permis est également un excellent outil de consultation pour les citoyens et un guide intéressant sur la nécessité d'obtenir ou non un permis pour leurs travaux. Le nouveau système déployé en avril 2016 permettra également de transmettre par automatisation les fiches d'information aux citoyens lors de l'enregistrement d'une demande de permis.

La Direction générale indique que l'information sur le site Web de la Ville a été mise à jour. Elle précise que depuis 2013, la fiche « abri ou garage d'hiver » mentionne que ces équipements doivent être localisés à l'extérieur du triangle de visibilité.

*Catégories
et pistes d'amélioration*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi donné*

2. Voirie

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale de revoir ses directives concernant l'installation de tiges de borne d'incendie afin de les harmoniser et de s'assurer qu'elles respectent les droits des citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman suggère de rappeler aux employés l'engagement de la Déclaration de services de la Ville de Québec selon laquelle l'Administration municipale s'est engagée à fournir une réponse claire aux plaintes en moins de 30 jours ouvrables et que, dans le cas contraire, elle expliquera aux citoyens les raisons du délai additionnel. Il est à noter que le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu pour des plaintes similaires dans d'autres catégories.

La Direction générale informe que la Table des divisionnaires des travaux publics a reçu le mandat d'harmoniser le processus de pose de tiges de borne d'incendie et d'établir un standard pour l'ensemble du territoire de la Ville. Elle précise aussi que certains processus opérationnels ont déjà fait l'objet d'harmonisation entre les six divisions des Travaux publics des arrondissements (inspection de bornes d'incendie, pose des balises hivernales, etc.).

Le projet de réorganisation des Travaux publics complété en 2015 comportait un volet associé à l'amélioration du traitement des plaintes et requêtes citoyennes adressées aux divisions des Travaux publics des arrondissements à la suite de l'implantation du progiciel Sés@me.

Les gestionnaires verront aussi à effectuer un rappel à leur personnel sur l'engagement de la Ville à fournir une réponse claire aux citoyens en moins de 30 jours à la suite d'une plainte ou une requête.

*Catégories
et pistes d'amélioration*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi donné*

3. Autres catégories

Transport/circulation/signalisation

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration municipale s'assure que les employés impliqués dans les opérations de vente de vignettes soient adéquatement formés et informés de la réglementation en vigueur.

Loisirs/culture

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale d'améliorer l'information communiquée sur son site Web en ce qui concerne l'inscription à certains sports de glace afin de bien indiquer la procédure à suivre pour les citoyens non résidents et d'éviter toute confusion quant aux tarifs.

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale d'apporter les précisions requises à sa directive relative à l'affichage et à la distribution de matériel promotionnel dans les bibliothèques afin d'exposer clairement ses conditions et d'assurer une uniformité dans le traitement des demandes.

Un mécanisme d'information entre le Bureau des transports, le Service des finances et les arrondissements est maintenant en place. De plus, afin d'éviter de rétroagir sur le prix des vignettes déjà vendues, il a été convenu que le règlement sur les tarifs s'appliquera dorénavant à une période de trois ans.

Le Service des loisirs et des sports a apporté les améliorations nécessaires sur le site Web de la Ville et dans le programme Loisirs de l'arrondissement concerné. Un rappel de la procédure a également été fait aux organismes, notamment afin de préciser que les citoyens non résidents doivent s'inscrire auprès de ceux-ci selon les modalités prévues aux ententes intermunicipales.

Le Service des communications effectuera une révision de la politique en 2016, en collaboration avec l'Institut Canadien de Québec et le Service de la culture et des relations internationales.



PARTIE 3

ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION

En plus des rencontres relatives aux enquêtes, les commissaires du Bureau de l'ombudsman se sont réunis à quatre reprises au cours de l'année 2015. Ces rencontres leur ont permis de parfaire leurs connaissances sur la fonction d'ombudsman, d'en apprendre davantage sur un projet d'amélioration continue en cours au sein de l'Administration municipale et de travailler à l'amélioration des processus de travail du Bureau.

Dans le cadre de la première rencontre, les commissaires ont assisté à une présentation de M^e Jean-Claude Paquet, ancien secrétaire général du Protecteur du citoyen. Lors de cette rencontre, M^e Paquet a expliqué aux commissaires les fondements de l'institution qu'est l'ombudsman ainsi que ses attributs et son prisme d'action. Grâce à sa riche expérience, les commissaires ont pu mieux saisir l'essence et l'importance de cette fonction. M^e Paquet, maintenant retraité, est aussi l'auteur du livre *L'ombudsman au Québec, Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*.

La deuxième rencontre consistait en une présentation du Service de la vision stratégique et de la performance organisationnelle de la démarche de *Lean management* dans laquelle la Ville s'est engagée. Les commissaires ont grandement apprécié la qualité de cette présentation et ont montré un vif intérêt à comprendre ce nouveau mode de gestion qui vise entre autres l'amélioration continue des pratiques.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi décidé dans la dernière année de revoir ses processus de traitement de dossiers et d'enquêtes afin de les optimiser. Deux rencontres ont été tenues avec les commissaires et la secrétaire générale pour travailler sur ce projet et une ressource professionnelle a été mandatée pour les accompagner. Le Bureau souhaite ainsi assumer de façon encore plus efficace le rôle qui lui a été confié par le conseil de la Ville. Ce travail se poursuivra en 2016.

Enfin, il convient de souligner que la secrétaire générale a assumé en 2015 diverses activités de représentation du Bureau. M^e Dumais a notamment effectué une présentation du fonctionnement du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec aux commissaires du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau. Elle a aussi représenté le Bureau lors du cocktail soulignant les 10 ans d'existence de l'organisme Médiation de quartier. De plus, depuis le mois de juin, elle est membre du conseil d'administration du Centre de justice de proximité de Québec, organisme qui a pour mandat de favoriser l'accès à la justice aux citoyens. Enfin, elle fait partie du groupe de travail des bureaux d'ombudsman municipaux récemment formé.

CONCLUSION

Les dossiers et les plaintes traités par le Bureau de l'ombudsman lui permettent chaque année de mieux comprendre les attentes et les insatisfactions des citoyens et de soumettre à l'Administration des pistes d'amélioration pour les services municipaux. Les pistes d'amélioration proposées dans ce rapport rappellent deux éléments importants pour la satisfaction des citoyens. Tout d'abord, le mécontentement de ces derniers face aux décisions ou aux actions de l'Administration est souvent causé par une information déficiente ou des réponses manquant de clarté. Une décision, même si elle est justifiée sur le fond, peut être mal accueillie lorsqu'elle n'est pas suffisamment motivée ou qu'elle n'est pas bien communiquée. Les représentants de l'Administration doivent donc faire preuve de clarté, de transparence et même d'empathie dans certains cas. C'est ainsi qu'ils peuvent manifester leur respect à l'égard des citoyens et préserver le climat de confiance.

Notre second constat est que les citoyens font face, à l'occasion, à un manque de rigueur dans le traitement de leurs dossiers. Ce manque s'illustre, par exemple, par un délai de traitement déraisonnable lors de mouvement de personnel, par la délivrance d'un avis d'infraction pour des

travaux déjà autorisés ou par le défaut d'informer un citoyen du résultat d'une inspection de sa propriété. De telles lacunes ne sont peut-être pas courantes dans les dossiers traités, mais il faut souligner que leurs conséquences peuvent être importantes pour les citoyens. Elles contribuent également à créer chez les citoyens un sentiment de ne pas recevoir les services de qualité auxquels ils ont droit. L'Administration doit donc tout mettre en œuvre pour les éviter. Nous ne pouvons que l'encourager à poursuivre les efforts qu'elle consacre actuellement à sa démarche d'amélioration continue.

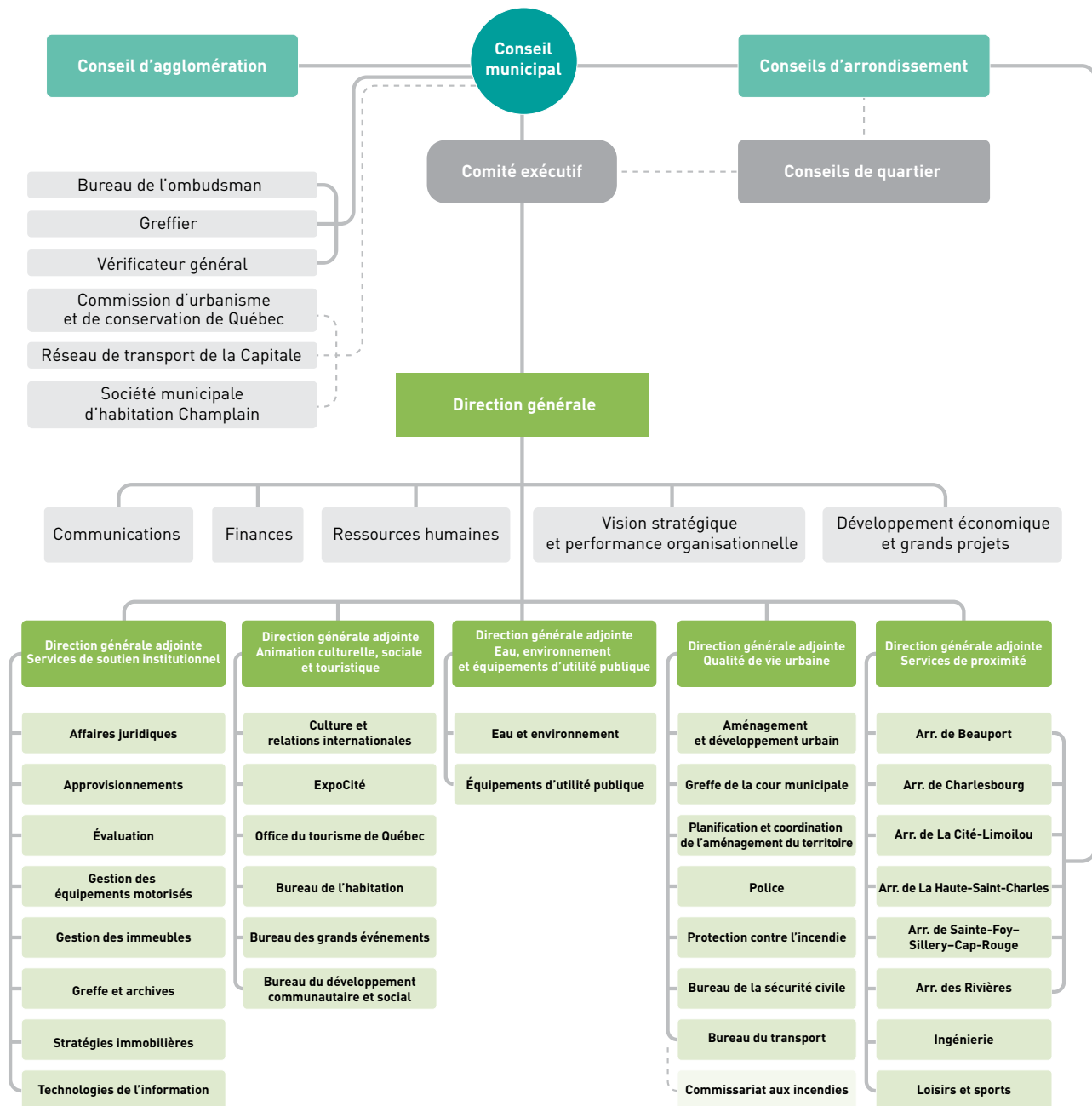
Pour sa part, le Bureau de l'ombudsman continuera au cours de la prochaine année à faire la promotion de l'équité et du respect des citoyens lors de ses interventions auprès de l'Administration. Il entend continuer à dénoncer les situations préjudiciables et à faire valoir les droits des citoyens, mais toujours dans un esprit de collaboration et de recherche de solutions. Il veut ainsi contribuer à l'amélioration des services et au maintien du lien de confiance qui doit exister entre les citoyens et l'Administration municipale.



ANNEXES

ANNEXE 1

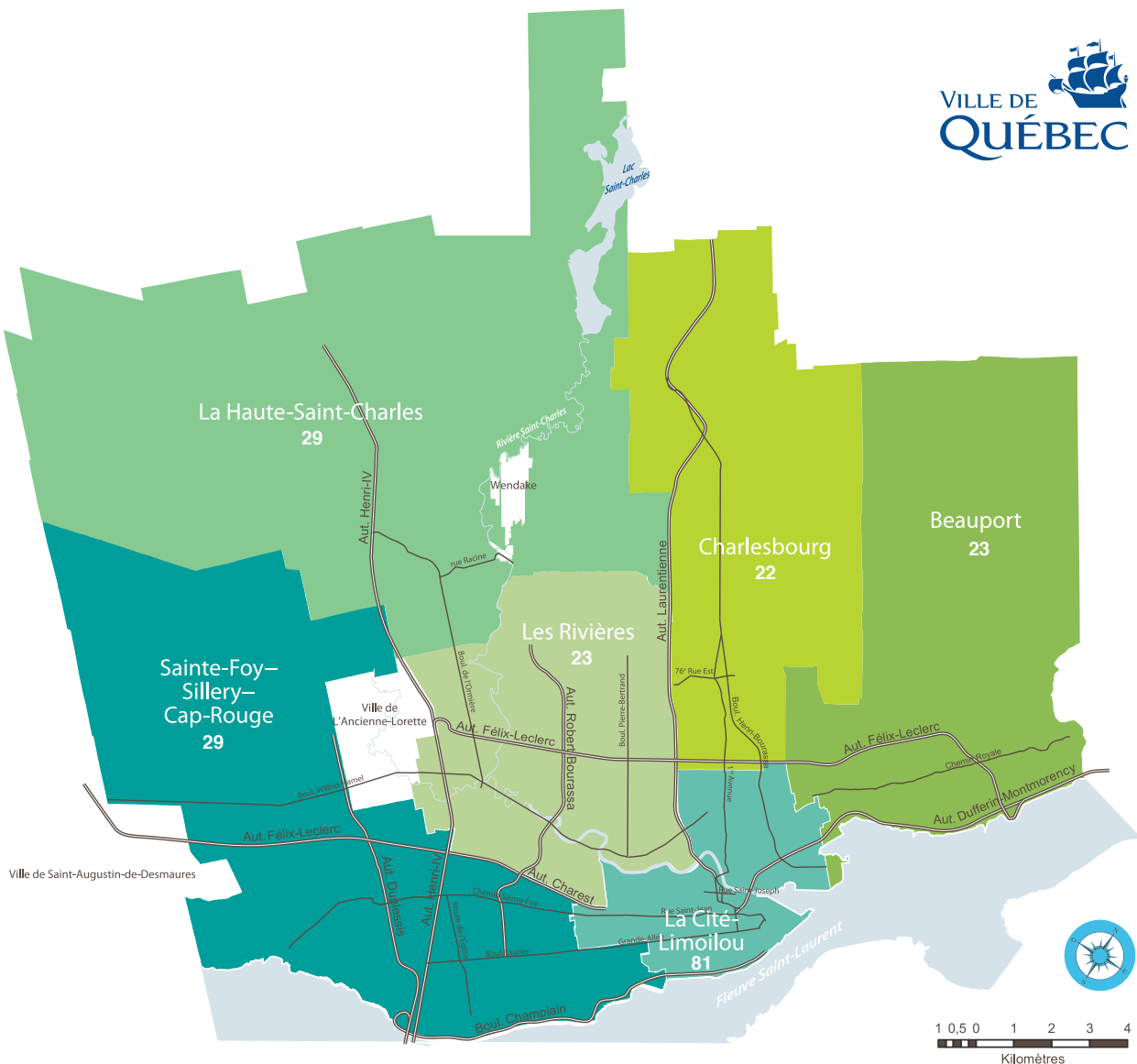
Organigramme de la Ville de Québec



ANNEXE 2

Carte du territoire

Les nombres figurant sur la carte indiquent le nombre de dossiers traités concernant le territoire de cet arrondissement.



Ensemble du territoire ou hors territoire
26

ANNEXE 3

Données chiffrées par arrondissement

À noter que dans les tableaux suivants, il est indiqué le nombre de plaintes reçues dans chaque catégorie et dont l'objet concernait le territoire de l'arrondissement. Les plaintes ont été acheminées, selon la catégorie, au service approprié.

De plus, les catégories pour lesquelles aucune plainte n'a été enregistrée ne figurent pas dans les tableaux.

BEAUPORT

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	3	13,04 %
Déneigement	2	8,70 %
Environnement	2	8,70 %
Logement social (OMHQ)	3	13,04 %
Réclamation	1	4,35 %
Ressources humaines	1	4,35 %
Voirie	2	8,70 %
Zonage/urbanisme	7	30,43 %
Autre (municipal)	1	4,35 %
Autre organisme	1	4,35 %
Total	23	100,00 %

CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	2	9,09 %
Déneigement	1	4,55 %
Environnement	4	18,18 %
Infraction (circulation/stationnement)	2	9,09 %
Loisirs/culture	1	4,55 %
Transport/circulation/signalisation	1	4,55 %
Voirie	3	13,64 %
Zonage/urbanisme	6	27,27 %
Autre organisme	2	9,09 %
Total	22	100,00 %

LA CITÉ-LIMOILOU

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	1,23 %
Déneigement	1	1,23 %
Environnement	15	18,52 %
Évaluation	1	1,23 %
Infraction (circulation/stationnement)	8	9,88 %
Logement social (OMHQ)	1	1,23 %
Loisirs/culture	4	4,94 %
Réclamation	2	2,47 %
Sécurité publique	4	4,94 %
Taxation/tarifcation	4	4,94 %
Transport en commun (RTC)	2	2,47 %
Transport/circulation/signalisation	3	3,70 %
Voirie	7	8,64 %
Zonage/urbanisme	21	25,93 %
Autre (municipal)	4	4,94 %
Autre organisme	3	3,70 %
Total	81	100,00 %

LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	3,45 %
Environnement	2	6,90 %
Loisirs/culture	2	6,90 %
Réclamation	4	13,79 %
Taxation/tarifification	4	13,79 %
Transport en commun (RTC)	1	3,45 %
Voirie	1	3,45 %
Zonage/urbanisme	12	41,38 %
Autre (municipal)	2	6,90 %
Total	29	100,00 %

LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Environnement	2	8,70 %
Infraction (circulation/stationnement)	4	17,39 %
Loisirs/culture	2	8,70 %
Réclamation	2	8,70 %
Sécurité publique	1	4,35 %
Transport en commun (RTC)	1	4,35 %
Transport/circulation/signalisation	2	8,70 %
Zonage/urbanisme	1	4,35 %
Autre (municipal)	6	26,09 %
Autre organisme	2	8,70 %
Total	23	100,00 %

SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE
Statistiques annuelles – demandes par catégorie pour l'année 2015

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	2	6,90 %
Déneigement	2	6,90 %
Environnement	2	6,90 %
Évaluation	1	3,45 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	3,45 %
Logement social (OMHQ)	2	6,90 %
Réclamation	1	3,45 %
Ressources humaines	1	3,45 %
Sécurité publique	3	10,34 %
Taxation/tarifcation	1	3,45 %
Transport/circulation/signalisation	1	3,45 %
Voirie	2	6,90 %
Zonage/urbanisme	10	34,48 %
Total	29	100,00 %

respect
impartialité
confidentialité
