



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC



Rapport annuel 2009



Le 30 novembre 2009

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

Objet : Rapport annuel 2009 - 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 au cours de la dernière année.

Ce rapport fait état de nos activités et de nos réalisations pour la période comprise entre le 1^{er} novembre 2008 et le 31 octobre 2009. Il consigne les recommandations formulées à la suite des rapports d'enquêtes et de l'analyse des interventions en suivi aux plaintes reçues à notre Bureau. Il vous informera aussi sur le mandat et l'organisation du Bureau de l'ombudsman.

Nous croyons que ce rapport démontre que le Bureau de l'ombudsman est un recours qui s'avère utile et nécessaire pour les citoyens de la ville de Québec. L'exercice de ce recours permet, entre autres, aux citoyens d'obtenir un traitement équitable de leur demande et l'accès aux services auxquels ils ont droit.

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



Pierre Choquette
Président

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) G1K 8E2
Téléphone : 418 641-6737 Télécopieur : 418 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2009

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

MOT DU PRÉSIDENT	5
PARTIE 1	
Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	7
Mandat et champ de compétence	7
Composition et organisation	8
• Les commissaires	8
• Le secrétariat général	10
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	13
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	13
PARTIE 2	
Activités et réalisations	14
Réunions des commissaires et comités	14
Communications et promotion	14
Activités de formation	15
PARTIE 3	
Enquêtes, interventions et recommandations	16
Dossiers traités en 2009	16
• Commentaires et recommandations	21
Enquêtes et recommandations en 2009	24
Suivi des recommandations et des avis de l'année 2008	28
CONCLUSION	30
ANNEXES	31
Données chiffrées	

MOT DU PRÉSIDENT



UN RECOURS UTILE POUR LE CITOYEN

Au cours de l'année 2009, conformément à son mandat, le Bureau de l'ombudsman a offert un recours aux citoyens qui croyaient être lésés par une décision ou une omission de la Ville de Québec. Les citoyens ont aussi fait appel aux services de notre Bureau lorsqu'ils vivaient des difficultés d'accès à des services, pour obtenir des explications ou assurer le traitement de leur dossier dans des délais raisonnables. Dans d'autres cas, ils nous ont contactés pour dénoncer des comportements qui leur apparaissaient inéquitables, abusifs ou tout simplement négligents.

À chaque occasion, le Bureau de l'ombudsman s'est efforcé d'offrir aux citoyens une écoute et un accueil empathiques. Il a entrepris les interventions qu'il jugeait appropriées dans les dossiers pour aider les citoyens. Il a agi à l'occasion comme facilitateur lors de discussions entre les représentants de l'administration municipale et les citoyens. Dans certains dossiers, le Bureau a procédé à des enquêtes approfondies et a fait ses recommandations à l'administration municipale. Ces recommandations ont d'ailleurs été bien accueillies et l'Administration, en plus de donner suite à la plupart d'entre elles, a même révisé ses décisions dans deux dossiers. Les résultats obtenus par le Bureau de l'ombudsman dans le traitement de plusieurs dossiers démontrent, à notre avis, l'importance et l'intérêt d'offrir ce recours administratif aux citoyens. Ceux-ci se sentent parfois dépourvus et impuissants devant une bureaucratie qui leur apparaît, à certains moments, complexe et rigide. Or, l'intervention du Bureau de l'ombudsman leur permet parfois d'obtenir l'information et les services auxquels ils ont droit.

Le Rapport annuel 2009 présente le travail accompli durant la dernière année. Il identifie les constats dégagés à la suite de l'analyse des plaintes reçues ainsi que les recommandations transmises à l'Administration. Il en ressort, entre autres, que l'Administration municipale doit poursuivre ses travaux visant l'adoption et la mise en œuvre du projet de Déclaration de services, laquelle prévoit notamment des engagements relatifs aux délais de traitement des plaintes et à la clarté et à l'accessibilité de l'information.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce rapport annuel, qui coïncide avec ma dernière année de mandat, pour remercier tous les commissaires ainsi que le personnel du secrétariat général pour leur collaboration et leur soutien dans l'accomplissement du mandat du Bureau de l'ombudsman. Je remercie également le conseil municipal pour la confiance témoignée à mon égard et pour m'avoir donné l'opportunité de contribuer, dans une certaine mesure, à créer un meilleur sentiment d'équité et de justice chez les citoyens de la Ville de Québec envers l'administration municipale.



Pierre Choquette
Président

PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a été créé le 19 janvier 2004, à la suite de l'adoption de la résolution CV-2004-0024, par le conseil de la Ville. 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 de l'ombudsman est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville et résidant sur son territoire.

Cette structure collégiale et novatrice, mise en place par la Ville, se démarque du modèle traditionnel d'ombudsman qui repose sur un individu. Par son mode de nomination, le Bureau de l'ombudsman est donc une entité indépendante de l'Administration.

Mandat et champ de compétence

Le Bureau de l'ombudsman 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 de 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 municipale. 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 de l'ombudsman 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 n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas enquêter sur les décisions :

1. du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la Ville;
2. de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe de personnes visé par l'intervention;
3. d'un agent de la paix du Service de police;
4. d'un organisme mandataire ou supramunicipal.

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.

Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, c'est-à-dire futile, inconsistante, vaine ou qu'elle est vexatoire ou de mauvaise foi.

Il peut également refuser d'intervenir ou d'enquêter et même interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Enfin, le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe, dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête, a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai.

À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau de l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée à l'administration municipale. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Il peut par la suite exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'administration municipale des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

Les renseignements concernant la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau de l'ombudsman ainsi que les coordonnées du Bureau sont disponibles sur notre site Internet à l'adresse www.ombudsman-villedequebec.qc.ca.

Composition et organisation

Les commissaires du Bureau de l'ombudsman sont nommés en fonction de leur expertise susceptible de donner un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête. La personne qui porte son différend avec la Ville auprès du Bureau de l'ombudsman est donc entendue par d'autres citoyens et citoyennes.

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans et de deux ans. C'est ainsi que M. Pierre Choquette a été nommé président de l'organisme pour les années 2007 à 2010. Les commissaires, comme prévu à l'article 6 de la résolution constitutive, ont désigné M. Jean-Paul Bourret à titre de vice-président.

C'est au président qu'il incombe de déléguer à trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter. Le président doit rechercher parmi les expériences variées des commissaires le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte à traiter.

Le Bureau de l'ombudsman 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 général gère le processus d'intervention et d'enquête. Elle est également responsable de l'accueil et de la détermination de l'admissibilité des demandes adressées au Bureau.

Les commissaires

Mandats de trois ans (2007-2010)



M. PIERRE CHOQUETTE, président

Né à Québec, il a fait ses études primaires au Pensionnat Saint-Louis-de-Gonzague, ses études secondaires au Petit Séminaire de Québec et ses études de droit à l'Université Laval, où il a obtenu une licence en droit. Il a pratiqué la profession d'avocat de 1953 à 1973. Il a été conseiller du Jeune Barreau de Québec, du Barreau de Québec et du Barreau de la province de Québec. Aussi, en 1973, il est devenu premier conseiller du Barreau de Québec jusqu'à sa nomination comme juge de la Cour provinciale en mai. Il a aussi été consul du Pérou à Québec. Il est maintenant juge retraité de la Cour du Québec, Chambre civile.



M. JEAN-PAUL BOURRET, vice-président

Ingénieur à la retraite titulaire d'une maîtrise en hydraulique, il a œuvré dans le domaine municipal où il a notamment été directeur général adjoint à la Ville de Québec de 1968 à 1990.



M^e PIERRE BOILEAU

Avocat et médiateur, il a occupé des fonctions au ministère de la Justice à Ottawa et dans certains tribunaux administratifs du Québec, notamment au Bureau de révision de l'évaluation foncière (BREF). Il a également agi comme secrétaire de la Commission de refonte des lois et règlements du Québec. Depuis 1997, il pratique le droit dans le domaine de la médiation familiale.



M^{ME} SUZANNE DÉRY

M^{me} Déry est membre de l'Ordre des psychologues du Québec depuis 1975. Elle est membre des Tribunaux de révision pour le Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse depuis 2003. Elle est administratrice élue au Bureau de l'Ordre des psychologues du Québec pour la région Québec-Chaudières-Appalaches. Elle pratique l'expertise médico-légale en neuro-psychologie.



M^{ME} MONIQUE DES RIVIÈRES

Titulaire d'un diplôme de deuxième cycle en économie, elle a occupé la fonction de directrice de la recherche et de l'analyse au Conseil du statut de la femme de 1990 à 2001 ainsi que divers autres postes dans la fonction publique québécoise. De 2001 à 2007, elle a travaillé au Conseil des aînés. Elle est maintenant à la retraite.



M. BERTRAND GAGNON

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour provinciale de 1970 à 1986 et à la Cour du Québec, Chambre civile, de 1986 à 1997.



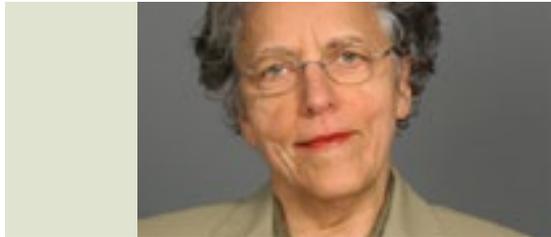
M^E JUDITH GAMACHE-CÔTÉ

Avocate depuis 1952, elle a été greffière de la Cour du bien-être social, aujourd'hui appelée le Tribunal de la jeunesse, et protonotaire aux Îles-de-la-Madeleine de 1956 à 1962. Elle a été directrice du Bureau d'aide juridique du Barreau de Québec de 1966 à 1971 et membre de la Commission d'appel de l'Aide sociale de 1972 à 1976. Elle est maintenant à la retraite.



M^{ME} SUZANE GINGRAS

Administratrice dans le domaine socio-récréatif, elle a notamment été conseillère municipale et commissaire scolaire.



M^{ME} MONIQUE PERRON

Avocate et travailleuse sociale dans la fonction publique du Québec, elle a œuvré comme travailleuse sociale à la Sauvegarde de l'Enfance d'Ottawa de 1953 à 1954, a pratiqué le droit pendant six ans et a été directrice de l'Adoption pour la province de Québec pendant quinze ans. Elle a aussi été présidente de la Commission d'examen des mandats du lieutenant-gouverneur de 1982 à 1989. Elle est maintenant à la retraite.



M. THÉO ROY

Professeur de formation, il était directeur adjoint au Centre Conrad-Barbeau de la Commission scolaire de la Capitale au moment de sa retraite. Il a occupé divers postes en milieu scolaire, dont celui d'enseignant au secondaire. Il est, depuis 2003, président du comité de direction de l'Association des directeurs et directrices d'établissements d'enseignement retraités, Section la Capitale, et vice-président du conseil d'administration des Loisirs Montcalm.

Mandats de deux ans



M^{ME} GINETTE DE LAUNIÈRE

Titulaire d'une maîtrise en sciences appliquées (gestion de l'environnement) de l'Université de Sherbrooke et d'une formation en sciences sociales et en lettres de l'Université Laval, elle travaille depuis 1983 comme conseillère en communication dans la fonction publique du Québec.



M^{ME} MARTINE DUBÉ

Avocate-conseil au gouvernement du Québec, elle travaille actuellement pour la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Auparavant, elle a entre autres œuvré 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^{ME} LUCILLE DUMONT

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation universitaire en communication et infirmière, elle a œuvré dans le réseau de la santé dans plusieurs postes de gestion, entre autres, à l'Agence de santé et dans les établissements du réseau. Elle y a notamment assumé des fonctions liées à la qualité des soins, aux droits des usagers, à l'accès aux services pour la clientèle âgée, aux communications et en gestion des ressources humaines. Elle a mis un terme à sa carrière après un mandat de six ans à la Direction générale d'un Centre de santé et de services sociaux.



M. JEAN FOISY

Diplômé de l'Université de Montréal, il a fait carrière dans la fonction publique québécoise, notamment au ministère des Affaires municipales ainsi qu'à la Commission d'accès à l'information. Retraité, il est membre du Comité d'éthique et de la recherche du Centre hospitalier de l'Université Laval (CHUL). Dans l'exercice de cette fonction, il agit à titre de représentant de la collectivité.



M^{ME} MARIE J. LACHANCE

Professeure en sciences de la consommation à l'Université Laval, elle enseigne principalement dans le domaine de la socialisation à la consommation chez les jeunes et du service à la clientèle. Elle dirige ou collabore à différentes recherches et est auteure de plusieurs articles et conférences.



M. RENÉ LECLERC

Ingénieur de formation possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé des fonctions dans différents ministères durant sa carrière. Il a notamment travaillé au niveau des projets d'aqueduc et d'égout municipaux 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^E JEAN-LUC LESAGE

Avocat à la retraite, il a travaillé pendant plusieurs années à la Société d'habitation du Québec, notamment au niveau de l'examen de plaintes. Depuis quelques années, il s'implique bénévolement auprès du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale du réseau de la santé, dont il est vice-président, et au Centre d'action bénévole de Québec (Service conseil et Service d'orientation).

Divulgence d'intérêt personnel des commissaires

Depuis le 14 décembre 2006, afin de se conformer à l'article 573.16 de la Loi sur les cités et villes, le Bureau de l'ombudsman 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.

Le secrétariat général

M^E MARIE-JOSÉE DUMAIS, *secrétaire générale*

Nommée par le conseil de la Ville, M^e Dumais est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau de l'ombudsman. Elle assure le bon fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête.



M^{ME} MICHÈLE SAINT-PIERRE, *agente de secrétariat*

M^{me} Saint-Pierre est chargée du soutien administratif du Bureau.



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

Tout comme le vérificateur général, le Bureau de l'ombudsman 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. Pour préserver sa crédibilité, il ne doit donc ni demander ni accepter d'instructions d'aucun élu ou d'autre autorité administrative. Dans ses relations avec l'Administration, le Bureau de l'ombudsman s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau de l'ombudsman est tenu de traiter les affaires qui lui sont soumises de 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 s'efforce de trouver une solution équitable au problème en cause dans le respect des lois et des règlements. Il convient de rappeler que le Bureau de l'ombudsman 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, des recommandations et de donner des avis.

Toutes les recommandations résultant des enquêtes des commissaires sont publiées sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman par souci de transparence.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Les règles de régie interne

Le Bureau de l'ombudsman s'est doté de règles de régie interne qui régissent 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 de l'ombudsman et de la façon dont les plaintes sont soumises aux commissaires. Les règles établissent également le déroulement du processus d'intervention ou d'enquête.

Enfin, les règles de régie interne prévoient le mode et le délai de cheminement des recommandations des commissaires.

La déclaration d'engagement

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 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.

Les commissaires établissent également dans ce document le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau de l'ombudsman sera traité avec *respect, impartialité et honnêteté*. Ils rappellent que le Bureau agit de façon indépendante des élus et de l'Administration dans le traitement des dossiers de sa compétence.

Les règles de régie interne de même que la déclaration d'engagement sont reproduites sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman.

PARTIE 2

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

Réunions des commissaires et comités

Réunions des commissaires

Les commissaires ont tenu deux réunions de travail au cours de la dernière année.

Lors de la rencontre du 25 novembre 2008, le vérificateur général de la Ville, M. Lambert Legaré a présenté le mandat et le fonctionnement de son Bureau. Les commissaires ont manifesté un grand intérêt pour cette rencontre, considérant certains points communs entre son mandat et celui du Bureau de l'ombudsman.

M^{me} Jacinte Harrisson a présenté aux commissaires, lors de la rencontre du 13 mai 2009, la section du soutien à la gestion du Service à la clientèle. Cette rencontre fut l'occasion pour les commissaires de prendre connaissance du mandat de cette section nouvellement créée, des activités réalisées et du plan d'action pour 2009.

Comité sur les communications

M^{mes} Ginette de Launière, Marie J. Lachance et Monique Perron forment ce comité. Au cours de l'année 2009, les membres ont commencé des travaux visant à élaborer un plan de communication. Ce plan aura pour objectif de faire connaître davantage à la population l'existence et le mandat du Bureau de l'ombudsman ainsi que les services offerts.

Comité de production du rapport annuel 2009

Ce comité est composé de M^{me} Monique des Rivières, M^{me} Lucille Dumont et M. Bertrand Gagnon. Il a pour mandat de voir à la préparation et à la rédaction du rapport annuel.

La secrétaire générale soutient ces comités et assiste à leurs rencontres.

Communications et promotion

Plusieurs actions ont été prises au cours de la dernière année afin de poursuivre les efforts mis pour mieux faire connaître le Bureau de l'ombudsman, son mandat et son fonctionnement. Un article à ce sujet a notamment été publié dans le journal *Ma ville* distribué sur tout le territoire de la ville de Québec.

Le secrétariat général a procédé en 2009 à une mise à jour des principaux outils de communication utilisés. Ainsi, le contenu du site Internet a fait l'objet d'une mise à jour et le graphisme a été renouvelé. Dans le cadre de ces travaux, la section « Formuler une plainte » a été revue afin de bien informer les citoyens quant à la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau de l'ombudsman. Cette section précise que le citoyen doit d'abord acheminer sa plainte à son bureau d'arrondissement afin de permettre à l'administration municipale de tenter, dans un premier temps, de régler son problème. Les adresses postales et de courriels de chaque bureau d'arrondissement y sont indiqués, facilitant ainsi la démarche du citoyen. Cette information, énoncée de façon claire, semble avoir porté des fruits, car les plaintes adressées trop tôt dans le processus de traitement des plaintes au Bureau de l'ombudsman ont diminué en 2009. Une section « Ressources utiles » a aussi été ajoutée au site Internet afin d'aider les citoyens à trouver auprès de quel organisme ils peuvent exercer leur recours, lorsque leur plainte n'est pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman.

Le dépliant du Bureau ainsi que le document PowerPoint servant à la présentation du Bureau lors de formation ont aussi été mis à jour.

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) a tenu sa conférence annuelle à Montréal en avril 2009. Cette conférence, organisée conjointement avec l'Association des ombudsmans des Universités et Collèges du Canada (ACCUO) et l'Association internationale des ombudsmans (IOA), soulignait l'existence depuis 200 ans en 2009 de la fonction d'ombudsman. La secrétaire générale a représenté le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Cette conférence fut l'occasion de rencontrer et d'échanger avec des ombudsmans provenant de différentes villes et œuvrant dans divers secteurs d'activité.

Enfin, le président et la secrétaire générale ont rencontré, au cours de la dernière année, les représentants de différents organismes qui souhaitaient mieux comprendre le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman ou échanger sur les façons de faire.

Activités de formation

Aux mois de novembre et décembre 2008, deux formations sur le Bureau de l'ombudsman ont été offertes aux employés de la Ville de Québec. Ces formations avaient pour but de leur permettre d'améliorer leur connaissance du mandat et du fonctionnement du Bureau afin qu'ils soient capables d'informer les citoyens de leurs recours auprès de notre organisme.

Le personnel du secrétariat général a aussi participé à diverses formations au cours de la dernière année. La secrétaire générale a assisté au congrès annuel de la Corporation des officiers municipaux du Québec (COMAQ) ainsi qu'au Colloque de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP). Par ailleurs, lors de l'assemblée générale annuelle des membres de cette association, M^e Dumais a été élue membre du conseil d'administration de l'ARGP pour un terme de deux ans. Pour sa part, M^{me} Michèle Saint-Pierre a participé, entre autres, au 23^e Congrès annuel de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec (FSPQ). Le personnel a aussi suivi, au cours de cette période, des formations portant sur la gestion des conflits, le secrétariat de réunion, la gestion des priorités et l'efficacité au travail.

PARTIE 3

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dossiers traités en 2009

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 178 demandes d'intervention de la part de citoyens pour la période du 1^{er} novembre 2008 au 31 octobre 2009.

Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2005 à 2009)

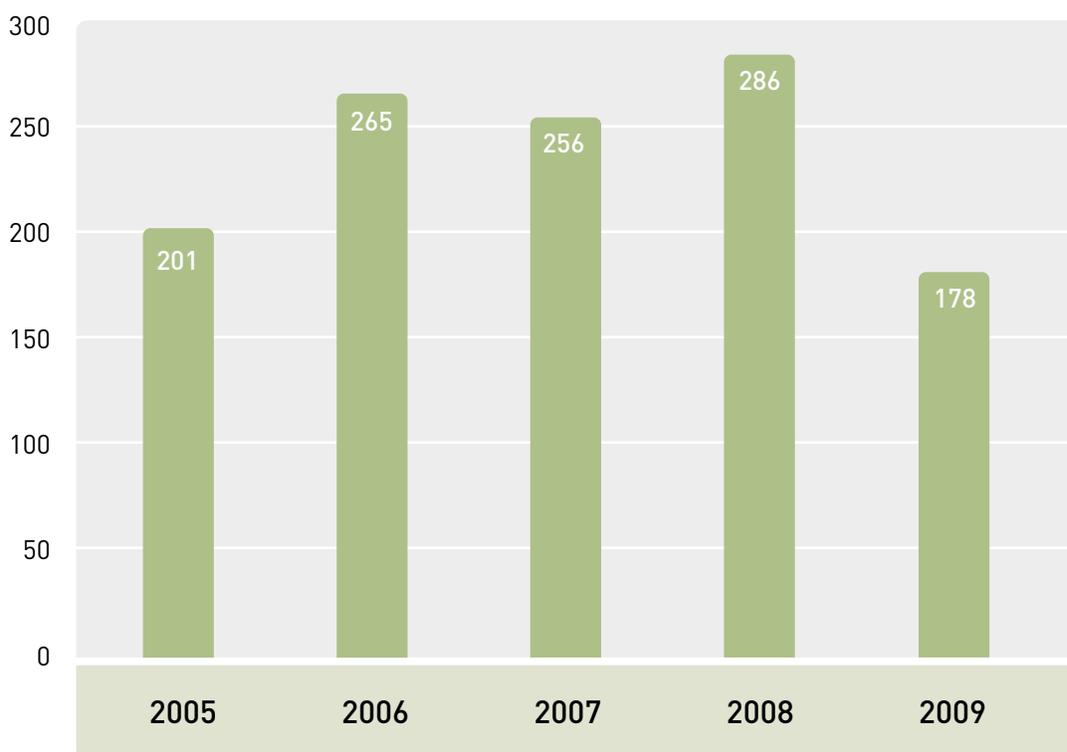


Tableau 1 – Catégories de plaintes (2008-11-01 au 2009-10-31)

Aqueduc/égout	2	1,12 %
Autre (municipal) ⁽¹⁾	25	14,04 %
Autre (non municipal)	4	2,25 %
Déneigement	14	7,87 %
Environnement	13	7,30 %
Évaluation	4	2,25 %
Infraction (circulation/stationnement)	7	3,93 %
Loisirs/culture	7	3,93 %
Réclamation	17	9,55 %
Sécurité publique	8	4,49 %
Taxation/tarification	8	4,49 %
Transport/circulation/signalisation	10	5,62 %
Voirie	5	2,81 %
Zonage/urbanisme ⁽²⁾	54	30,34 %
Total	178	100,00 %

Notes

(1) La catégorie « *autre (municipal)* » inclut notamment les plaintes concernant les ressources humaines, les logements sociaux, le développement économique, les communications et l'accès à l'information. Lorsque le Bureau de l'ombudsman n'avait pas de compétence, les citoyens ont été redirigés vers les instances concernées.

(2) Malgré la baisse du nombre de plaintes reçues en 2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu plus de plaintes en matière de zonage et d'urbanisme. Ces plaintes concernaient principalement l'émission des permis, l'harmonisation de la réglementation, l'application de la réglementation et les suivis à des demandes d'inspection. Cette catégorie représente 30 % de l'ensemble des plaintes traitées cette année.

Tableau 2 – Catégories de plaintes (2005 à 2009)

CATÉGORIE	2005	2006	2007	2008	2009
Aqueduc/égout	7	13	6	2	2
Circulation/transport/signalisation	25	23	35	41	10 ⁽¹⁾
Déneigement	*	*	*	*	14 ⁽²⁾
Environnement	21	23	30	18	13
Évaluation	3	2	6	8	4
Infraction (circulation/stationnement)	*	*	*	*	7 ⁽¹⁾
Loisirs/culture	4	10	7	14	7
Réclamation	32	41	29	23	18
Sécurité publique	*	*	*	*	7 ⁽³⁾
Taxation/tarifification	15	19	17	7	8
Voirie	12	24	18	44	5 ⁽²⁾
Zonage/urbanisme	33	36	42	46	54
Autre (municipal)	43	52	39	54	25 ⁽³⁾
Autre (non municipal)	6	22	27	29	4
Total	201	265	256	286	178

Notes

- (1) Jusqu'en 2008, la catégorie « circulation/transport/signalisation » incluait toutes les plaintes traitant de ce sujet. À compter de 2009, les plaintes relatives à des demandes ou des suivis dans cette catégorie ont été compilées séparément des plaintes faisant suite à des infractions émises en application de la réglementation. Nous croyons que cela décrit plus fidèlement les motifs de ces plaintes.
- (2) Jusqu'en 2008, la catégorie « voirie » incluait toutes les plaintes concernant la voirie et le déneigement. À compter de 2009, les plaintes relatives au déneigement ont été compilées séparément.
- (3) Jusqu'en 2008, les plaintes concernant la sécurité publique étaient compilées dans la catégorie « autre (municipal) ». La catégorie « Sécurité publique » a été créée en 2009. N'ayant pas compétence à cet égard, le Bureau de l'ombudsman a expliqué aux plaignants les démarches possibles à entreprendre auprès de la direction de la Division des affaires internes du Service de police ou du Commissaire à la déontologie du Québec.

Tableau 3 – Nombre de dossiers par service (2008-11-01 au 2009-10-31)

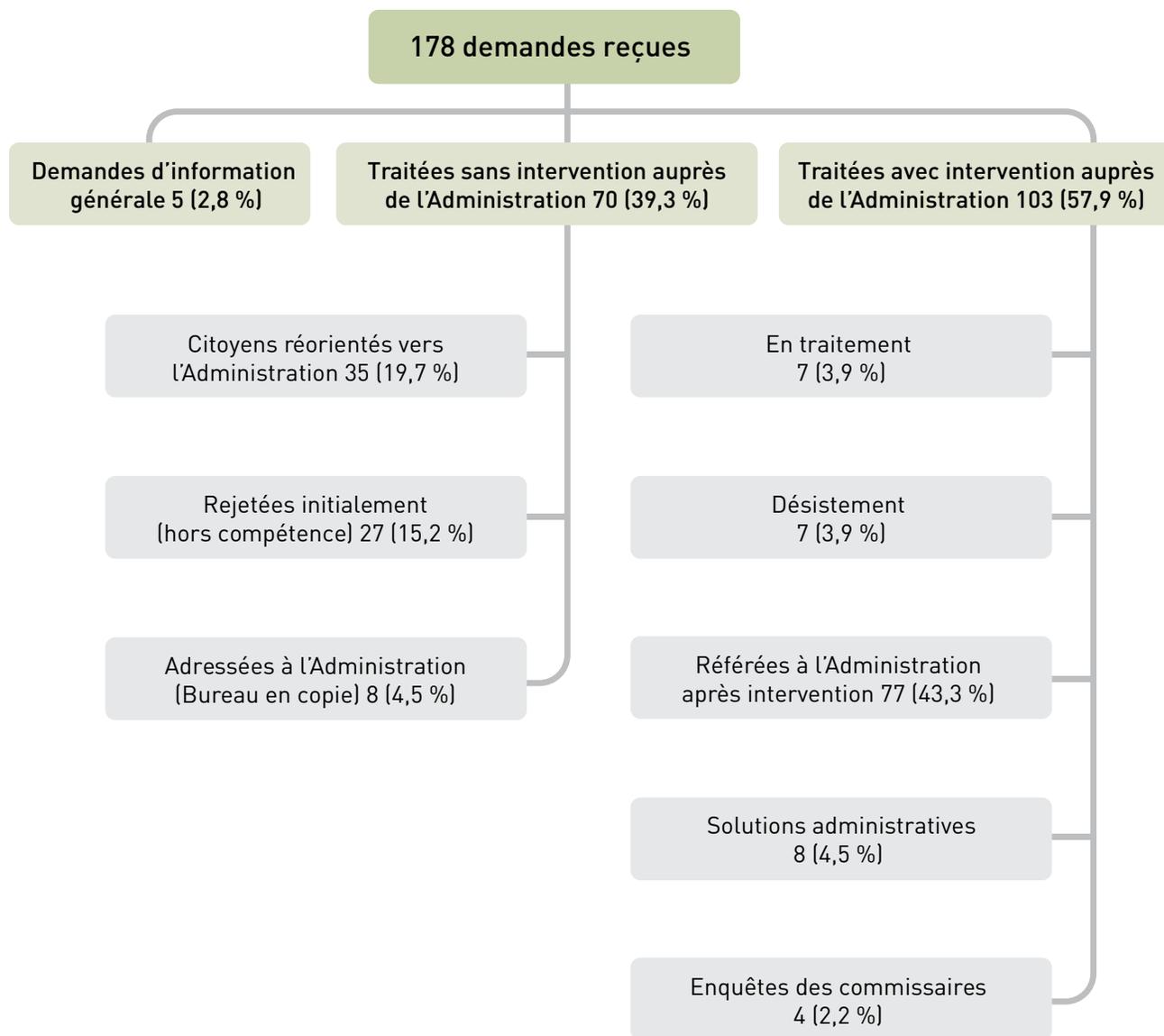
SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques	19 ⁽¹⁾
Aménagement du territoire	1
Approvisionnement	1
Arrondissement de Beauport	13
Arrondissement de Charlesbourg	17
Arrondissement de La Cité	25
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	10
Arrondissement de Limoilou	6
Arrondissement de Sainte-Foy—Sillery	4
Arrondissement Laurentien	12
Arrondissement Les Rivières	10
Communications	1
Conseil municipal (décision des élus)	4 ⁽²⁾
Cour municipale	4
Développement économique	5
Environnement	4
Évaluation	4
Finances	4
Greffe et archives (accès à l'information)	2
Office du tourisme	1
OMHQ	4 ⁽²⁾
Ressources humaines	2 ⁽²⁾
Police	9 ⁽²⁾
Protection contre l'incendie	2
Autres	7
Hors compétences	7
TOTAL	178

(1) Ce nombre comprend les plaintes relatives à des dossiers de réclamation.

(2) Le Bureau de l'ombudsman n'a pas compétence à l'égard des plaintes concernant ces services.

Traitement donné aux demandes

Période du 2008-11-01 au 2009-10-31



Commentaires et recommandations

Le dépôt d'une plainte d'un citoyen ou la tenue d'une enquête est souvent l'occasion pour le personnel du Bureau de l'ombudsman et les commissaires d'entendre les doléances des citoyens à l'égard des services rendus par la Ville et ses employés. Certaines attentes ont été plus fréquemment énoncées par les citoyens au cours de la dernière année concernant les services municipaux. Les commissaires ont cru opportun d'en faire part à l'administration municipale.

Des plaintes traitées efficacement et avec uniformité

À la lecture des plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman, au cours de la dernière année, les commissaires ont constaté qu'il existe certaines ambiguïtés relativement aux procédures en vigueur à la Ville quant au traitement des plaintes. Si la porte d'entrée des plaintes, les bureaux d'arrondissement, semble bien identifiée et connue des citoyens et des employés, les procédures de traitement par les services, pour leur part, mériteraient d'être mieux définies et publicisées.

Ainsi, des citoyens voulant se plaindre du peu d'explications reçues à la suite de l'imposition d'une taxe, de la décision de refus d'un permis, de la réception de réponses contradictoires des représentants de la Ville, de l'intransigeance d'employés dans la négociation d'entente, d'un refus de la Ville de procéder à une inspection ou de répondre par écrit à une demande, se sont adressés au Bureau de l'ombudsman, car ils ne savaient pas où et à qui s'adresser pour se plaindre de la réponse obtenue. Le nombre d'intervenants dans un dossier rend aussi parfois cette recherche plus complexe.

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu dans un dossier de plainte concernant l'application du Règlement de nuisance alors qu'un citoyen tentait d'obtenir un suivi de l'Arrondissement et du Service de l'environnement. En lien avec plus d'un intervenant à la Ville, il n'obtenait pas les résultats recherchés et ne savait pas à qui s'adresser pour faire avancer son dossier. Il a donc communiqué avec notre Bureau.

Certains citoyens ont été dirigés à notre Bureau par des employés ne sachant pas que leurs plaintes devaient d'abord être soumises à un responsable de leur service. Dans certains dossiers, estimant que des démarches administratives étaient encore possibles pour régler le problème soulevé ou obtenir des réponses, des recherches ont été effectuées par le Bureau de l'ombudsman afin d'identifier un employé en autorité pouvant intervenir. Ces

démarches impliquaient parfois de parler à plusieurs personnes et à plus d'un service. Par exemple, dans un dossier où la Ville ne donnait pas suite à la demande d'un citoyen de corriger un problème d'écoulement d'eau, le Bureau de l'ombudsman a réuni l'Arrondissement concerné et les services de l'ingénierie et de l'environnement afin de faire le point. La rencontre a porté des fruits et une solution a été trouvée. Le dossier a été réglé à la satisfaction du citoyen.

La décentralisation de la gestion des plaintes implique la participation de plusieurs intervenants, mais cela ne doit pas ajouter à la complexité pour le citoyen à traiter avec l'administration municipale. Le citoyen doit pouvoir identifier facilement le responsable du traitement de sa plainte et il incombe à ce dernier de donner le suivi approprié à la plainte dans les délais prévus.

Les commissaires recommandent de bien définir le rôle de chaque intervenant dans le processus de traitement des plaintes, autant pour les arrondissements que pour les services centraux, de bien identifier le deuxième niveau de traitement des plaintes et d'en informer tant les citoyens que les employés. Ils suggèrent d'utiliser à cette fin le site Internet de la Ville pour informer les citoyens sur la procédure de dépôt d'une plainte ainsi que sur le délai de son traitement.

Les commissaires croient également que les mécanismes de suivi des plaintes doivent être renforcés, notamment dans la perspective de respecter le délai de réponse de 30 jours prévu au projet de Déclaration de services. Ils ajoutent qu'il serait souhaitable que ce délai soit rendu officiel afin d'uniformiser les pratiques et d'assurer aux citoyens une réponse dans un délai acceptable. Certaines plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman étaient déjà à l'étude par la Ville depuis plusieurs mois et parfois même depuis plus d'un an. Des mécanismes de suivi rigoureux et systématiques permettraient aussi de s'assurer qu'à défaut par la Ville de pouvoir régler un dossier dans ce délai, le citoyen obtienne les explications pertinentes. Cela lui donnerait aussi l'occasion de discuter de la position de la Ville et de faire ses représentations.

Les commissaires croient toujours opportun que la Ville procède à l'adoption du projet de Déclaration de services afin que le délai de réponse aux plaintes de 30 jours soit respecté dans l'ensemble de l'organisation. À défaut de pouvoir donner suite pour le moment à ce projet, les commissaires recommandent que les actions nécessaires soient prises afin que cette norme soit, pour sa part, officiellement adoptée. Ils recommandent de plus la mise en place d'outils permettant d'assurer le respect des délais.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi eu des appels de citoyens indiquant que des plaintes faites à la Ville avaient été fermées sans suivi ou sans solution. Les citoyens désirant un suivi avaient dû rappeler plus d'une fois et même parfois déposer une nouvelle plainte. L'accès à ces dossiers a permis de constater qu'on indiquait, dans certains dossiers, que les plaintes étaient réglées, mais sans aucune note sur le suivi donné.

Les commissaires recommandent que les critères permettant de considérer une plainte « réglée » soient définis par l'Administration et qu'une mention des démarches effectuées par le responsable, comme le suivi donné au citoyen, soit consignée au dossier.

Une information claire et accessible

Dans plusieurs dossiers, les citoyens ont fait état au Bureau de l'ombudsman des difficultés qu'ils avaient eues à obtenir une information claire et des explications pertinentes relativement à des décisions dans leurs dossiers. Les citoyens ont, dans certains cas, senti une réticence de l'Administration à donner une information complète, ce qu'ils ont interprété comme un manque de transparence.

D'autres ont déploré ne pas avoir été informés du moment où leur demande d'amendement au zonage ou de dérogation mineure était mise à l'ordre du jour d'une séance publique du conseil d'arrondissement. Ces citoyens auraient souhaité assister à la présentation de leur dossier aux élus, pouvoir répondre à leurs questions et entendre les débats. Les commissaires croient qu'il s'agit d'une attente raisonnable faisant partie du droit à l'information des citoyens. Le traitement de leurs dossiers doit se faire en toute transparence et leur permettre de faire les représentations qu'ils jugent appropriées à leurs élus lors des séances publiques.

Dans d'autres dossiers, des citoyens se sont plaints de ne pas être capables d'obtenir un écrit de la Ville donnant une réponse ou confirmant la position adoptée. Par exemple, à la suite d'une plainte, le Bureau de l'ombudsman a dû intervenir pour aider une citoyenne à obtenir une réponse écrite à une lettre qu'elle avait adressée à la Ville et dans laquelle elle la mettait en demeure de lui rembourser des taxes payées en trop. L'employé qui avait traité la demande considérait que le fait de ne pas répondre à la lettre indiquait au citoyen que la Ville n'entendait pas payer. Après notre intervention, une réponse écrite a été acheminée à la citoyenne lui donnant les explications pertinentes et lui permettant ainsi d'étudier la possibilité d'exercer des

recours. Les commissaires croient qu'une lettre de cette nature commande une réponse écrite et que l'Administration doit prendre les moyens pour être en mesure de la fournir. L'écoulement du temps ne saurait être suffisant pour constituer une réponse et apparaît plutôt aux yeux du citoyen « comme de la négligence » à donner un suivi à la lettre.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu dans des dossiers de réclamation contre la Ville afin d'aider les plaignants à obtenir des réponses ou les précisions nécessaires à l'avancement de leur dossier. Étant donné la nature litigieuse ou délicate de ce type de dossiers ainsi que la possibilité de voir prescrire un recours, les commissaires croient que l'Administration ne devrait pas hésiter à écrire aux citoyens afin de s'assurer que les demandes de précisions et les réponses sont bien comprises.

Enfin, les commissaires croient important que les plaignants dont les dossiers ont fait l'objet d'une enquête soient informés de la position de la Ville à la suite des recommandations du Bureau de l'ombudsman.

Le projet de Déclaration de services de la Ville énonce que le citoyen pourra obtenir les renseignements nécessaires pour faciliter le suivi de sa demande et qu'ils lui seront fournis dans un langage clair, compréhensible avec les explications pertinentes. Les commissaires encouragent l'Administration à poursuivre les travaux de déploiement de ces engagements et à faire en sorte qu'une culture d'ouverture et de transparence soit encore plus présente dans l'organisation. Il est légitime pour le citoyen de questionner et de vouloir comprendre des décisions de l'Administration et celle-ci doit lui faciliter l'accès à l'information pertinente.

Des procédures simplifiées

La Ville de Québec a annoncé, au cours des dernières années, son intention de simplifier les procédures auxquelles doivent faire face les citoyens souhaitant obtenir certains services, notamment en matière d'urbanisme. Les commissaires encouragent l'Administration à poursuivre ses efforts dans cette voie. Les plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman dans la dernière année ont permis de constater que certains citoyens trouvent complexe, parfois même ardu, de traiter avec l'Administration et qu'ils ne comprennent pas toujours ses exigences. Dans certains

dossiers, les citoyens ont même besoin d'accompagnement pour parvenir à une solution. Par exemple :

- Des citoyens se sont plaints du traitement de leur demande de permis dans le contexte de l'harmonisation de la réglementation d'urbanisme. Ils trouvaient complexe de voir que deux réglementations s'avéraient parfois applicables. D'autres se sont sentis bousculés par les délais et avaient l'impression que leurs droits n'étaient pas respectés. Lors de ces interventions, le Bureau de l'ombudsman s'est efforcé de fournir l'information pertinente aux citoyens ou de les diriger vers les personnes-ressources.
- Un citoyen a reçu copie par la poste d'une résolution du conseil d'Arrondissement lui accordant une dérogation mineure, mais sous réserve de certaines conditions. Aucune note explicative n'était jointe. Ayant de la difficulté à joindre la personne responsable du dossier, le citoyen s'est adressé au Bureau de l'ombudsman afin de comprendre où en était son dossier et ce qu'il devait faire.
- Des citoyens se sont plaints des demandes de l'Administration concernant des documents signés d'architecte, d'arpenteur ou d'autres professionnels. La préparation de ces documents est une dépense importante pour les citoyens et retarde parfois l'émission de permis. Ceux-ci ne sont pas toujours convaincus de leur nécessité. De plus, dès qu'un changement survient dans le projet, l'Administration demande parfois de nouveaux plans.

Les commissaires recommandent à la Ville d'avoir une directive claire concernant de telles exigences, afin d'assurer aux citoyens que ces documents sont bien requis pour l'étude de leur projet.

- Des citoyens voulant se plaindre de la façon dont la Ville avait procédé au remorquage de leurs véhicules, lors d'opération de déneigement et de nettoyage de rue, ont dénoncé le fait qu'ils avaient été renvoyés d'un service à l'autre et qu'aucun ne semblait responsable de ces opérations. Le Bureau de l'ombudsman a d'ailleurs pu le constater lors du traitement d'une plainte; l'Arrondissement concerné avait de la difficulté à identifier le service ou la division responsable du traitement du dossier.

Les commissaires recommandent à l'Administration de bien clarifier les rôles et responsabilités de chacun lors des opérations de remorquage.

Une qualité de vie préservée

Des citoyens aux prises avec des problèmes de voisinage affectant leur qualité de vie ont fait appel au Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année. Ceux-ci se disaient insatisfaits des actions prises par l'Administration et des résultats obtenus. En effet, dans certains dossiers, il a été constaté que des moyens insuffisants pour faire cesser des nuisances étaient pris et que les délais de traitement des dossiers d'infractions aux règlements étaient trop longs. Les plaignants n'étaient pas toujours tenus au courant des délais et des contrevenants réussissaient parfois à étirer le temps. Considérant le nombre d'intervenants dans les dossiers de cette nature (inspecteur de l'arrondissement ou du service, procureur, greffe de la cour municipale) et que le responsable du dossier n'est pas toujours clairement identifié, une meilleure concertation des intervenants serait souhaitable. Tous doivent se rappeler qu'un citoyen subit, durant ce temps, des inconvénients et parfois même des dommages qui affectent sa qualité de vie. L'Administration doit se donner les moyens de pouvoir réagir et faire respecter sa réglementation. Elle doit de plus pouvoir rendre des comptes au plaignant afin de s'assurer de résultats concrets dans des délais raisonnables.

À cet égard, un citoyen a demandé l'intervention du Bureau de l'ombudsman afin d'obtenir un suivi à des démarches qu'il faisait depuis plus de trois ans pour faire cesser des problèmes de voisinage. Après vérification, le personnel du Bureau a appris qu'un jugement avait été rendu dans le dossier et que la Ville n'avait pas eu gain de cause. Ni le plaignant ni l'Arrondissement, qui avait ouvert le dossier, n'étaient au courant de sa conclusion.

Les commissaires suggèrent que l'Administration définisse un processus permettant de traiter ces dossiers dans des délais acceptables et, parfois même, avant d'autres dossiers d'infraction qui comportent moins d'inconvénients pour les citoyens.

Des inquiétudes environnementales notées

Le Bureau de l'ombudsman a reçu, au cours de la dernière année, 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.

Les commissaires croient que le nombre de plaintes à cet égard ira sans doute en augmentant dans les prochaines années, car les citoyens sont de plus en plus soucieux de leur environnement. Ils souhaitent que les représentants de l'Administration soient ouverts à cette préoccupation et soient en mesure de répondre aux questionnements et plaintes des citoyens à cet égard. Les commissaires ont noté que les plaintes qui entrent à ce sujet à la Ville sont parfois traitées par les Arrondissements, parfois par le Service de l'environnement. Dans d'autres cas, le citoyen devrait être redirigé vers le ministère du Développement durable, Environnement et Parcs. Pour assurer un traitement adéquat des plaintes, il serait important que la Ville définisse bien les champs de responsabilité de chacun de ces services pour les plaintes de cette nature et que cette définition soit partagée de tous. Ils croient aussi que lorsque les services administratifs doivent traiter certaines de ces plaintes, ils ne doivent pas hésiter à faire appel, au besoin, à l'expertise des employés du Service de l'environnement afin de mieux documenter les problématiques. Dans certains dossiers, c'est le Bureau de l'ombudsman qui a sollicité leur avis et cela a parfois permis d'apporter un éclairage aux problèmes vécus. Il souligne d'ailleurs la collaboration obtenue de ce service lors des demandes d'information.

Considérant l'évolution probable des plaintes en matière d'environnement, les commissaires recommandent que les responsabilités, quant au traitement de ces plaintes, selon leur objet, soient bien définies dans l'organisation. Le citoyen pourra ainsi facilement connaître le responsable du traitement de sa plainte.

Une intervention respectueuse et humaine

Certaines plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman dans la dernière année concernaient l'attitude des fonctionnaires. Des citoyens ont déploré notamment le manque d'empathie et d'ouverture des représentants de l'Administration par rapport à des situations particulières qu'ils vivaient.

À titre d'exemple, l'administration municipale est intervenue auprès de citoyens dans des dossiers d'application de la réglementation en urbanisme pour des situations en cours depuis plusieurs années, parfois même avant les fusions municipales. On exigeait alors que des citoyens

défassent des aménagements ou démolissent des bâtiments parce que certaines non-conformités à la réglementation avaient été constatées récemment. Bien qu'ils respectent et comprennent le mandat des employés de la Ville, les commissaires croient qu'ils doivent être capables de faire preuve de compréhension et d'empathie devant la surprise et parfois même le désarroi du citoyen. Il est normal que le citoyen soit incrédule et qu'il se questionne sur une position prise soudainement par la Ville, pour une situation qui durait depuis des années et qui ne nuisait dans certains cas à personne. Ces interventions peuvent parfois sembler arbitraires et le citoyen s'interroge alors sur les véritables objectifs de l'Administration. Ceux-ci ne sont pas toujours énoncés clairement. Les commissaires croient que l'Administration devrait, dans certaines occasions, prendre en considération les enjeux véritables d'un dossier lorsqu'elle décide d'agir envers un citoyen. Ces enjeux pourraient, par exemple, influencer les termes d'une entente avec le citoyen concernant les modalités d'application de la réglementation.

Les citoyens souhaitent transiger avec une Administration ouverte et réceptive, malgré la taille de sa structure administrative. Dans cette perspective, les commissaires croient que les fonctionnaires doivent faire preuve de jugement et de compréhension lors de l'exercice des pouvoirs que la Ville leur confie.

Enquêtes et recommandations en 2009

Au cours de la période du 1^{er} novembre 2008 au 31 octobre 2009, six enquêtes approfondies ont été réalisées par des commissaires. Trois d'entre elles portaient sur des décisions de la Ville alors que les autres concernaient plutôt la façon dont les dossiers des plaignants avaient été traités. Quatre des six enquêtes avaient trait à des services offerts par les Arrondissements; les deux autres dossiers étaient de la compétence des Services du développement économique et de l'ingénierie.

RAPPORT OMB-08-12-018

« Déplacement d'une borne d'incendie »

La plaignante et son conjoint se sont portés acquéreurs d'une propriété il y a quatre ans. La plaignante a constaté que la borne d'incendie était localisée en partie sur son terrain au lieu d'être dans l'emprise de la rue, comme c'est habituellement le cas pour ce type d'équipement municipal.

La plaignante demande alors à la Ville de déplacer la borne d'incendie afin d'éliminer l'empiètement. La

plaignante affirme que le représentant du Service de l'ingénierie avait, dans un premier temps, accepté sa demande et que les documents requis ont été signés. En octobre 2008, le représentant de ce service l'informe que les Travaux publics ne procéderont pas aux travaux convenus. La citoyenne s'estime lésée par cette position.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte de la plaignante est fondée à l'égard de la façon dont sa demande a été traitée par la Ville. Toutefois, ils ne peuvent conclure que la position de la Ville, quant aux travaux, est déraisonnable.

Les commissaires croient que les représentants de la Ville ont manqué de rigueur dans ce dossier en prenant des engagements auprès de la citoyenne alors que la faisabilité des travaux n'avait pas été vérifiée. Il apparaît que la proposition faite à la plaignante était prématurée, malgré la bonne foi du représentant du Service de l'ingénierie. Considérant que c'est le représentant du Service de l'ingénierie qui prend entente avec le citoyen, mais que c'est la Division des travaux publics de l'Arrondissement qui décide si elle exécutera les travaux, les commissaires croient qu'une plus grande prudence et une meilleure concertation sont de mise.

Les commissaires croient donc que la Ville doit adopter une position éclairée et la présenter à la plaignante. La solution proposée devrait tendre à satisfaire la citoyenne considérant que les inconvénients subis par cette dernière sont dus, en bonne partie, aux manquements de la Ville dans la gestion du dossier d'ouverture de cette rue. La Ville devra, de toute façon, trouver une solution afin de mettre fin à l'empiètement.

► *Après discussions entre la plaignante et les services concernés, la Ville a déplacé la borne-fontaine sur le terrain en face de celui de la plaignante.*

RAPPORT OMB-09-03-019

« Travaux de réfection de rue – écoulement des eaux »

Les plaignants déplorent que depuis 2005, lors de pluies importantes, l'eau monte à un niveau anormal dans la rue et cela provoque des inondations dans leur résidence. Ils considèrent que le drainage de la rue est inadéquat et ont demandé à l'Arrondissement, à plusieurs reprises, au cours des dernières années, d'apporter les correctifs requis afin de résoudre le problème.

La direction de l'Arrondissement affirme que le problème provient de la propriété d'un tiers et, pour cette raison, il doit être réglé avec sa collaboration. Toutefois, les discussions concernant ce dossier n'ont pas permis d'en venir à une entente. Le dossier est maintenant dans une impasse et aucun travaux n'est prévu.

Les plaignants s'estiment donc lésés par cette position.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte est fondée et que les plaignants sont lésés par le fait que la Ville ne procède pas aux travaux requis, et ce, malgré sa connaissance du problème. Selon les observations recueillies, les commissaires tendent à penser que les travaux de réfection de la rue effectués en 2005 ont aggravé la situation des plaignants.

Les commissaires croient que le problème vécu par les plaignants, soit l'eau de la rue inondant leur terrain, n'est pas le seul fait du terrain appartenant à la Commission scolaire; il est aussi causé par l'état et la capacité du réseau d'égouts pluvial de la Ville. Il lui revient donc de prendre les moyens appropriés pour que cette situation cesse. Le fait de savoir que l'apport d'eau qui pose problème provient supposément d'un tiers ne peut justifier la Ville de ne pas agir ni lui permettre de dire aux plaignants que c'est à eux de prendre des mesures pour que cesse la surcharge dans le réseau.

Les commissaires recommandent donc à la Direction générale de donner mandat aux services concernés de déterminer précisément les causes et les solutions possibles au problème vécu par les plaignants, afin d'avoir une compréhension commune du dossier, d'en reprendre l'étude et de déterminer quelle solution doit être privilégiée.

► *La Direction générale a informé le Bureau de l'ombudsman que la solution retenue par les services de la Ville fut la construction d'un bassin de rétention sur le terrain de la commission scolaire. Ayant obtenu l'accord de cette dernière en juillet, la Ville a pu réaliser les travaux et ceux-ci ont été complétés à la mi-octobre.*

RAPPORT OMB-09-04-020

« Traitement d'une demande de subvention pour rénovation »

Le plaignant allègue que les représentants du Service du développement économique l'ont invité à soumettre une

demande de subvention pour la rénovation de sa propriété, mais qu'ils ont manqué à leur devoir de l'informer adéquatement sur les conditions du programme. Il considère que la Ville a fait preuve d'inconduite en le pressant de déposer rapidement une demande, l'obligeant ainsi à engager un architecte et à assumer des honoraires professionnels, alors qu'il ne répondait pas aux critères du programme. Il se dit donc lésé par les agissements de la Ville.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires sont d'avis que les événements survenus dans le dossier du plaignant résultent d'un ensemble de circonstances et que la responsabilité ne peut en être entièrement attribuée au Service du développement économique.

Les commissaires constatent d'abord que le plaignant avait la possibilité de mieux s'informer étant donné qu'on lui a remis des documents explicatifs dès la première rencontre. Ces documents sont apparus assez complets aux commissaires et pouvaient inviter le plaignant, à tout le moins, à poser plus de questions. Ils croient toutefois que la forme des documents pourrait être améliorée afin que le contenu soit plus accessible et qu'un aide-mémoire pourrait être donné au citoyen afin de l'aider à bien comprendre ses obligations.

Quant à la procédure suivie pour le traitement du dossier du plaignant, les commissaires sont d'avis qu'il a été établi que la procédure a été modifiée en 2007-2008 afin d'enlever une étape et d'écourter les délais. Le contexte exceptionnel le justifiait. Malgré cela, les commissaires croient que les représentants de la Ville devraient bien mesurer les répercussions de la « procédure accélérée » pour le citoyen et l'informer du risque couru.

Ils ne peuvent donc conclure que les fonctionnaires ont fait preuve d'inconduite dans le traitement de la demande de subvention. Les commissaires souhaitent toutefois que la Ville prenne conscience qu'en compressant des délais le citoyen peut se sentir bousculé et que, de part et d'autre, certains détails administratifs peuvent échapper aux parties. Dans ces circonstances, il est primordial qu'une information complète et accessible soit remise au citoyen.

► À la suite des commentaires émis, le Service du développement économique a revu la forme et le contenu du résumé du programme de subvention. Un aide-mémoire est aussi en cours d'élaboration. Quant au traitement

accéléré de ces dossiers, il appert que la situation ne devrait plus se reproduire, la SHQ ayant modifié son processus d'annonce des budgets.

RAPPORT OMB-09-03-021

« Traitement injuste et abusif d'une demande de permis d'agrandissement »

Le plaignant allègue que les employés de la Division de la gestion du territoire de l'Arrondissement ont agi de façon injuste et abusive dans le traitement de sa demande de permis pour l'agrandissement de sa propriété. Selon le plaignant, il a présenté sa demande de permis en septembre 2007 et n'a obtenu son permis, après plusieurs discussions et refus non justifiés, qu'au début de l'année 2009.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires sont d'avis qu'ils ne peuvent conclure que les représentants de l'Arrondissement ont agi de façon injuste ou abusive dans le traitement de la demande de permis d'agrandissement du plaignant. Les trois premières versions du projet ont été traitées dans des délais raisonnables, considérant les nombreuses étapes à franchir, et il a été établi que ce sont les dernières modifications apportées qui ont rendu le projet acceptable pour l'analyste au dossier.

Les témoignages entendus et les documents déposés ont plutôt permis aux commissaires de constater que l'analyse d'une demande de permis pour un projet dans un secteur assujéti à un plan d'implantation et d'intégration architectural (PIIA) comporte une grande part de subjectivité et peut donc amener des opinions professionnelles divergentes. Une telle situation ne peut être interprétée systématiquement comme de la mauvaise foi ou de l'entêtement d'une des parties. Toutefois, le traitement de ces demandes de permis requiert de la part des employés de la Ville plus de rigueur, de transparence, d'écoute et d'ouverture qu'à l'habitude si l'on veut que le citoyen ait le sentiment d'être traité équitablement. Les commissaires croient que le sentiment d'injustice vécu par le plaignant découle en fait d'un manque d'information au début de sa démarche et de l'analyse de son projet en fonction de critères subjectifs.

Les commissaires croient aussi que les gestionnaires ont un rôle important à jouer lorsqu'il y a litige entre un citoyen et un membre de leur équipe. Ils doivent être capables de prendre du recul, de restaurer un climat de

confiance et d'ouverture, d'explorer les avenues de solutions possibles et même parfois d'agir en conciliateur. Malgré cela, la venue d'une nouvelle ressource pourrait dans certains cas être bénéfique. Les commissaires soulignent d'ailleurs l'ouverture des gestionnaires de l'Arrondissement d'avoir accepté l'intervention d'un autre service dans le dossier du plaignant afin de tenter de dénouer l'impasse.

► *En réponse aux recommandations faites dans ce dossier, la Direction générale a transmis les renseignements suivants obtenus auprès de l'Arrondissement concerné :*

- *lors d'impasse dans un dossier de PIIA, la conseillère en urbanisme doit en informer la directrice de division qui évaluera les solutions possibles. Les discussions entre la conseillère en urbanisme et les requérants permettent habituellement de trouver une solution;*
- *une directive a été donnée en 2008 de remettre systématiquement une copie du règlement aux requérants et le personnel concerné a été bien informé quant aux documents qu'il peut divulguer et au besoin, la responsable de l'accès à l'information est consultée;*
- *l'Arrondissement révisera le règlement de PIIA en profondeur en 2010 et cette révision sera suivie de la publication d'un outil de vulgarisation.*

RAPPORT OMB-09-05-022

« Opérations de déneigement et soufflage de neige sur un terrain privé »

La citoyenne se plaint que les employés de la Division des travaux publics de son arrondissement soufflent la neige sur la bande de terrain boisé séparant sa cour arrière d'une artère importante. Ils brisent ainsi les arbres qui s'y trouvent et manquent à leur devoir en lui causant des inconvénients lors des opérations de déneigement. Elle se plaint que la quantité de neige soufflée sur ce terrain est trop importante pour la superficie disponible, ce qui provoque des éboulements sur son terrain. Cette neige étant salie, cela nuit à ses plantations. De plus, au cours des dernières années, elle avait obtenu l'assurance de son ancienne Ville puis de l'Arrondissement que cette neige serait transportée. Malgré cela, les opérations de soufflage sur ce terrain ont repris. Elle s'estime lésée par la décision de l'Arrondissement de considérer ce terrain comme un espace de stockage et de dorénavant souffler la neige à cet endroit.

Conclusion et recommandation

En premier lieu, en ce qui a trait à la politique sur le déneigement, les commissaires considèrent qu'il n'est pas de leur mandat d'enquêter sur les décisions ou la pertinence des politiques adoptées par les élus. Ils n'ont donc pas à se prononcer sur le bien-fondé des objectifs de la nouvelle politique. Ils ne peuvent qu'enquêter sur les agissements des représentants de la Ville qui œuvrent à l'application des règles et politiques édictées.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent qu'il n'a pas été démontré que les représentants de la Ville ont manqué à leur devoir ou qu'ils ont fait usage de pratiques non équitables à l'égard de la plaignante. Les témoignages des cadres ont plutôt démontré une volonté d'appliquer uniformément la politique de déneigement adoptée par les élus municipaux. Ils ont toutefois admis que l'application de cette politique est encore en déploiement et que des ajustements seront requis. Ces ajustements devraient toutefois faire en sorte qu'encore plus de neige soit soufflée sur les terrains conformément à la volonté des autorités de la Ville. Chaque terrain ayant sa propre capacité de stockage, des différences relativement à la quantité de neige stockée pourraient être observées; l'objectif de la capacité maximale demeurera par contre le même.

Les commissaires croient de plus qu'on ne peut reconnaître des « droits acquis » à la plaignante relativement au transport de neige à cet endroit par son ancienne Ville. Bien qu'ils comprennent la déception de la plaignante de voir la Ville de Québec faire peu de cas du sort de ce boisé et le considérer plutôt comme un espace de stockage de neige, ils reconnaissent à la Ville la prérogative de se doter de nouvelles politiques qui prennent en compte une vision différente. Les commissaires concluent que l'Arrondissement s'est positionné sur la vocation de ce terrain et a déterminé que les opérations de déneigement prédominent sur la protection des arbres à cet endroit. Ils croient toutefois qu'il serait souhaitable que cette position soit prise en cohérence avec les actions des autres services, notamment avec le Service de l'environnement. Si après concertation les services convenaient que certains arbres valaient la peine d'être protégés, les mesures adéquates pourraient être prises.

► *Les recommandations formulées dans ce dossier ont été portées à la connaissance des contremaîtres et ceux-ci en tiendront compte lors des prochaines opérations de déneigement.*

RAPPORT OMB-09-10-023

«Demande de permis pour agrandissement et rénovation»

Le plaignant allègue que deux employés de la Division de la gestion du territoire de l'Arrondissement ont agi de façon injuste et abusive dans le traitement de sa demande de permis pour l'agrandissement et la rénovation de sa résidence. Selon le plaignant, certains éléments de son projet ont fait l'objet de refus pour des motifs non pertinents ou qui ne lui ont pas été motivés de façon adéquate. Il s'estime lésé par la façon dont l'analyse de son dossier a été faite, ce qui a de plus occasionné des délais dans la réalisation de son projet.

Conclusion et recommandations

Les témoignages entendus et les documents déposés ont convaincu les commissaires que la demande de permis du plaignant a été traitée selon les procédures en vigueur à l'Arrondissement et de la même manière que les demandes de cette nature. Il leur apparaît que la localisation du bâtiment, entouré de trois rues et situé dans une ancienne zone de villégiature, amenait un degré de complexité qui justifiait les questionnements soulevés par les fonctionnaires et les avis demandés. De plus, le projet ayant fait l'objet de plusieurs versions tel qu'en font foi les différents plans et croquis contenus au dossier de l'Arrondissement, plusieurs analyses ont été requises. Les commissaires croient que c'est plutôt cela qui fut la cause des délais et des obstacles rencontrés dans le dossier. Ils ne peuvent donc conclure que les fonctionnaires ont abusé de leurs pouvoirs ni agi de façon déraisonnable.

Lors de l'enquête, les représentants de l'Arrondissement ont toutefois fait état qu'ils avaient appris tardivement l'existence d'un article du règlement R.V.Q. 1400, concernant les terrasses, et qu'ils n'avaient donc pu en tenir compte qu'au mois d'août 2009, dans l'élaboration d'une solution pour le problème d'espace de rangement. Cette situation a pu retarder la conclusion du dossier, mais les commissaires n'y ont pas vu de mauvaise foi considérant l'entrée en vigueur récente de ce règlement. Ils soulignent toutefois à l'Administration qu'elle se doit de connaître, dans les meilleurs délais, sa réglementation afin que le citoyen ne fasse pas les frais d'une telle ignorance.

Les commissaires ont aussi constaté qu'il y avait eu peu de correspondance entre le citoyen et la Division de la gestion du territoire. Ils croient que dans un dossier comportant des éléments ayant un certain niveau de complexité, l'Administration aurait avantage à écrire au citoyen pour bien lui faire comprendre quels sont les

éléments qui posent problème et en vertu de quelles dispositions réglementaires. Une telle correspondance permettrait de plus au citoyen de présenter ses observations sur ces éléments.

► *Ce rapport d'enquête a été transmis à la Direction générale le 21 octobre 2009. Au moment de la publication de notre Rapport annuel 2009, le Bureau de l'ombudsman n'avait pas encore reçu de réponse concernant le suivi qui sera donné, s'il y a lieu.*

Suivi des recommandations et des avis de l'année 2008

Dans son *Rapport annuel 2008*, le Bureau de l'ombudsman a soumis à l'Administration des recommandations concernant certaines sources d'insatisfaction des citoyens par rapport aux services municipaux. Ces recommandations faisaient suite à l'analyse des plaintes traitées pour la période du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008. En septembre dernier, la Direction générale informait le Bureau du suivi donné à ces recommandations par l'Administration.

Remboursement pour un parcomètre défectueux

Des citoyens avaient entrepris des démarches auprès de l'Administration pour obtenir un remboursement après avoir introduit de la monnaie dans un parcomètre défectueux. Ils s'étaient plaints de la lourdeur administrative du processus, considérant les sommes en jeu et le fait que le remboursement ne pouvait être obtenu qu'à un seul endroit.

Les commissaires ont recommandé à la Ville de s'assurer d'avoir un processus adéquat et simple assurant le remboursement de ces sommes.

► *La Direction générale informe le Bureau de l'ombudsman que le processus a été validé et qu'il est simple. Le citoyen peut contacter le bureau d'arrondissement responsable pour obtenir le remboursement.*

Les délais

Plusieurs plaintes reçues en 2008 concernaient les délais de traitement de dossiers. Le Bureau de l'ombudsman a notamment fait état des délais trop longs d'émission de certains constats d'infraction. Un dossier concernant une infraction pour dépôt de neige dans la rue où le délai fut près d'un an était donné en exemple. Les commissaires invitaient l'Administration à faire un état de situation afin de voir si cela était fréquent et à adopter des correctifs, le cas échéant.

- La Direction générale mentionne dans sa réponse que, malgré le fait que la Déclaration de services n'ait pas été adoptée officiellement, les employés sont sensibilisés à donner aux citoyens des services de qualité, notamment en matière de réponse et de suivi aux plaintes. Concernant les délais d'émission des constats d'infraction pour dépôt de neige dans la rue, la Direction générale précise qu'un nouveau règlement permettant aux agents d'émettre les constats est en cours d'adoption. Auparavant, ces constats étaient émis par les employés du Service des affaires juridiques, ce qui occasionnait des délais.

Demandes de permis dans un arrondissement historique ou dans un secteur assujéti à un plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA)

Dans leurs recommandations sur ce point, les commissaires sensibilisaient l'Administration à la complexité pour le citoyen des procédures parfois requises pour obtenir un permis de cette nature. Ils faisaient valoir l'importance d'agir avec rigueur et transparence relativement à l'information à donner. De plus, les commissaires soulignaient l'importance d'assurer un transfert de dossier efficace lorsqu'il y avait un changement d'intervenant en cours d'analyse de dossier.

- En réponse, la Direction générale mentionne qu'un courriel a été acheminé à tous les arrondissements afin qu'une attention particulière soit portée à ces dossiers. Des documents relatifs aux règlements de zonage donnant plus de précisions à cet égard sont aussi maintenant disponibles sur le site Internet de la Ville. Enfin, des rappels ont été effectués auprès du personnel quant à la continuité du traitement lors du transfert de dossier.

Opérations de déneigement et interdictions de stationner

Au cours de l'année 2008, les citoyens ont fait état au Bureau de l'ombudsman de la complexité de connaître, en ce qui a trait au stationnement hivernal, toutes les modalités différentes d'un arrondissement à l'autre.

- L'Administration dit être consciente des difficultés posées par cette diversité et elle prévoit renforcer à court terme la communication avec les citoyens à cet égard. Elle précise qu'elle ne peut actuellement harmoniser ces modalités à cause de contraintes opérationnelles, mais qu'elle prévoit à moyen terme développer des stratégies communes pour des secteurs similaires.

Information aux citoyens lors de l'exécution de travaux par la Ville de Québec

Le Bureau de l'ombudsman faisait état de l'importance

d'informer les citoyens lorsque la Ville exécute des travaux dans un secteur donné.

- La Direction générale informe le Bureau que cette démarche se fait dans la majorité des cas au moyen de dépliants, de communiqués de presse, de panneaux et de son site Internet. En ce qui concerne des consultations préalables, celles-ci sont organisées lorsque les travaux pourraient comporter des inconvénients majeurs aux citoyens.

Accessibilité des règlements municipaux sur le site Internet de la Ville

Le Bureau de l'ombudsman avait reçu des plaintes de citoyens déplorant le fait que les règlements municipaux ne soient pas accessibles sur le site Internet de la Ville. Les commissaires encourageaient la Ville à poursuivre ses travaux visant à se doter des outils nécessaires pour permettre un tel accès.

- La Direction générale nous informe que la Ville s'est dotée du logiciel qui permettra cet accès. Les règlements municipaux devraient être disponibles sur Internet à l'hiver 2010.

Directive de traitement des plaintes concernant les employés

Des citoyens avaient fait part de leur insatisfaction relativement au traitement des plaintes qu'ils avaient faites concernant des employés. Les commissaires ont recommandé à l'Administration de faire un rappel aux cadres concernant l'existence d'une directive de la Ville à cet égard.

- La Direction générale nous informe qu'en suivi à cette recommandation, un courriel a été acheminé à toutes les directions de service et d'arrondissement les incitant à respecter la directive concernant les plaintes de cette nature.

Plaintes concernant l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)

Dans le rapport 2008, les commissaires ont fait état des commentaires de citoyens concernant le fait que le Bureau de l'ombudsman n'avait pas compétence à l'égard des plaintes visant cet organisme. Les citoyens souhaitaient bénéficier d'un recours auprès d'un organisme indépendant pour des plaintes portant sur les services reçus.

- La Direction générale a soumis la problématique à la direction de l'OMHQ et cette dernière a informé le Bureau de l'ombudsman que ces plaintes pouvaient être acheminées à la Société d'habitation du Québec qui en assurerait le traitement.

CONCLUSION

Le Bureau de l'ombudsman s'est efforcé, au cours de la dernière année, de veiller au respect des droits et au traitement équitable des demandes des citoyens qui faisaient appel à ses services. Il a aussi tenté de faire en sorte que les citoyens soient mieux informés des motifs des décisions de l'Administration à leur égard et que l'occasion leur soit donnée de présenter leurs observations.

Les plaintes traitées en 2009 ont convaincu les commissaires que les engagements contenus au projet de Déclaration de services à cet égard demeurent plus que jamais pertinents. En effet, dans la grande majorité des dossiers, ils ont constaté que les demandes d'intervention des citoyens au Bureau de l'ombudsman concernaient l'absence de réponse, des renseignements incomplets, la difficulté à identifier un répondant ou des délais trop longs. Les efforts visant à mettre en place des engagements à cet égard doivent donc être maintenus. De plus, l'administration municipale doit s'assurer que les procédures de traitement des plaintes sont claires et qu'elles définissent bien le rôle de chaque intervenant. Les employés chargés de la réception des plaintes devraient pouvoir informer le citoyen du nom de la personne ou du service qui traitera leur plainte, du délai dans lequel ils auront une réponse et des recours administratifs dont ils disposent en cas de désaccord. La Ville doit de plus se doter d'outils qui lui permettront de s'assurer du respect des engagements relatifs au service à la clientèle et de l'uniformité du traitement, quelle que soit l'unité administrative qui traite la plainte.

Le Bureau de l'ombudsman entend poursuivre en 2010 ses interventions auprès de l'administration municipale visant à promouvoir le respect et l'équité dans les relations entre la Ville et les citoyens. Les recommandations énoncées lors des enquêtes sont d'ailleurs faites dans cette perspective. Il entend aussi maintenir ses efforts afin de mieux se faire connaître à la population. Les commissaires souhaitent que les citoyens sachent qu'il existe un organisme de dernier recours, à la Ville de Québec, auquel ils peuvent faire appel lorsqu'ils se croient lésés par une décision, une action ou une omission de l'administration municipale. Ils peuvent aussi être conseillés et accompagnés dans leurs démarches avec la Ville, lors de désaccord, et dans la recherche de solutions. Le Bureau de l'ombudsman leur offre un recours indépendant qui pourra les aider à obtenir un traitement équitable de leur demande et l'accès aux services auxquels ils ont droit.

ANNEXES

Données chiffrées par arrondissement

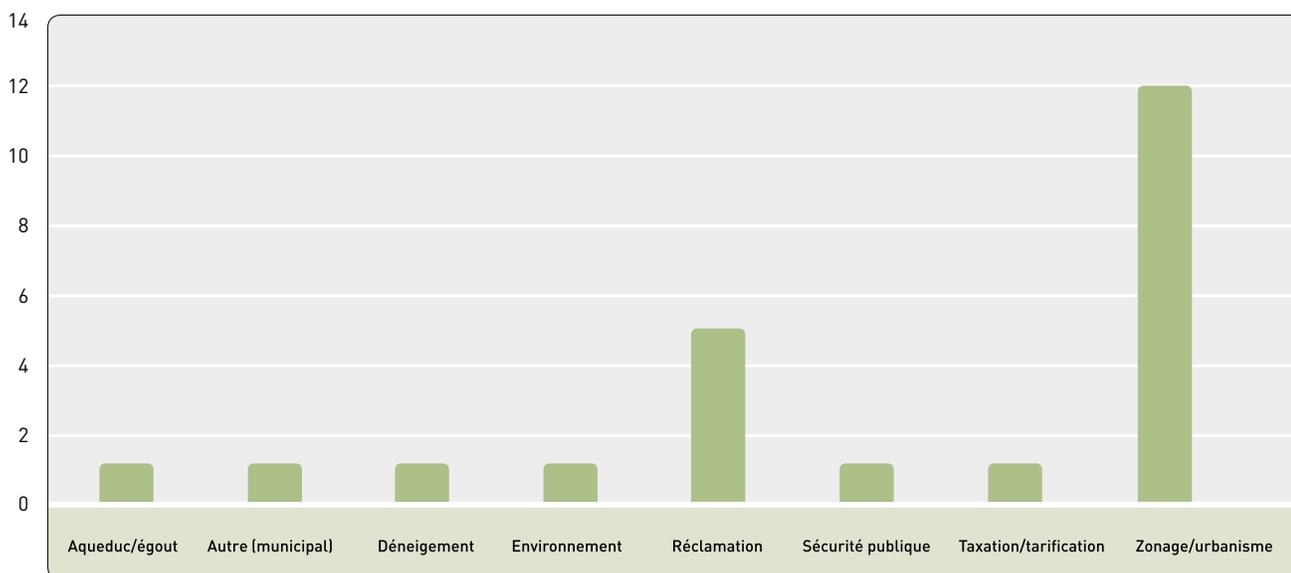
Note : Dans les tableaux suivants, il est indiqué le nombre de plaintes reçues dans chaque catégorie et dont l'objet concernait le territoire de l'arrondissement. Les plaintes ont été acheminées, selon la catégorie, au service concerné.

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

BEAUPORT

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

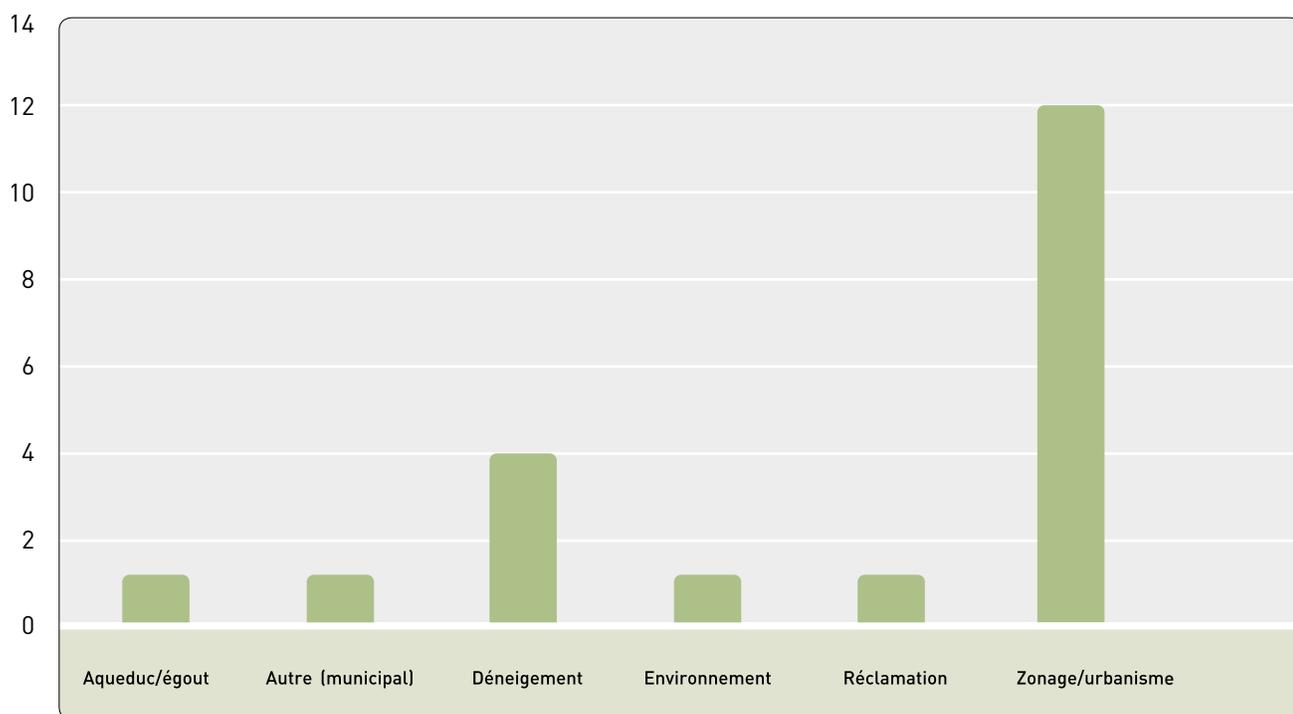
Arrondissement : Beauport		
Aqueduc/égout	1	4,35 %
Autre (municipal)	1	4,35 %
Déneigement	1	4,35 %
Environnement	1	4,35 %
Réclamation	5	21,74 %
Sécurité publique	1	4,35 %
Taxation/tarifcation	1	4,35 %
Zonage/urbanisme	12	52,17 %
Total	23	100,00 %



CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

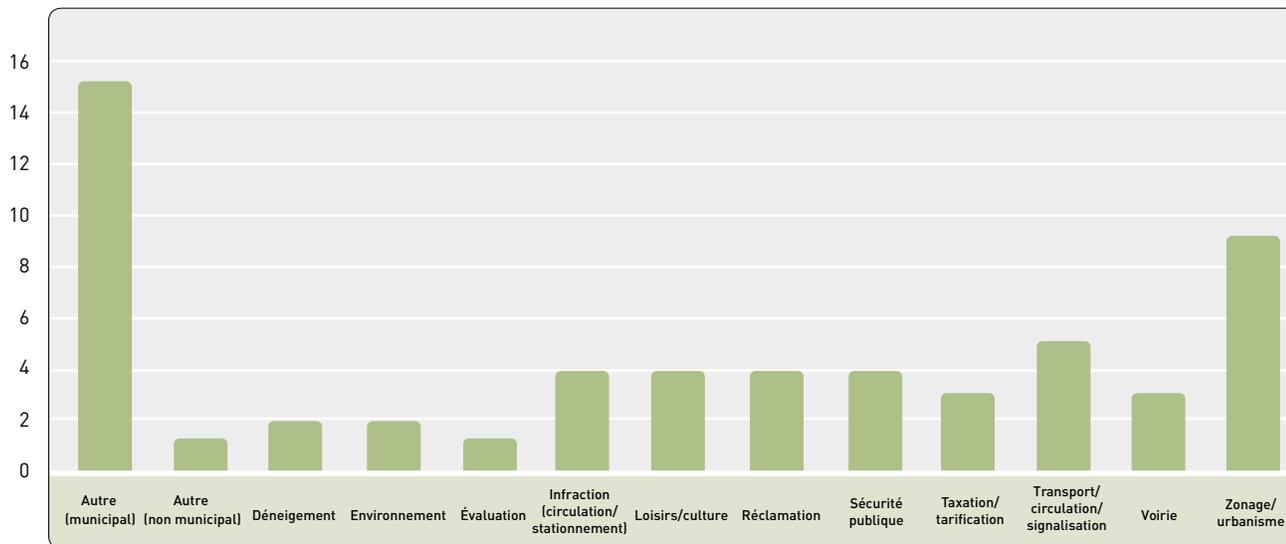
Arrondissement : Charlesbourg		
Aqueduc/égout	1	5,00 %
Autre (municipal)	1	5,00 %
Déneigement	4	20,00 %
Environnement	1	5,00 %
Réclamation	1	5,00 %
Zonage/urbanisme	12	60,00 %
Total	20	100,00 %



LA CITÉ

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

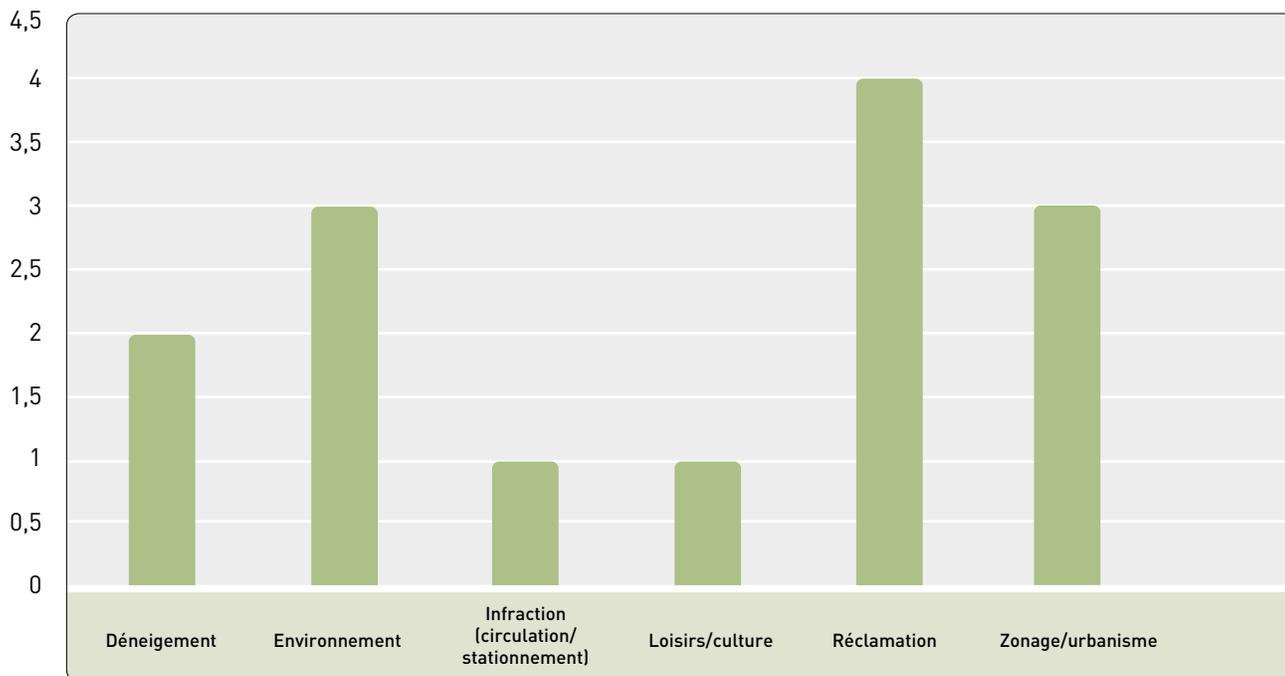
Arrondissement : La Cité		
Autre (municipal)	15	26,32 %
Autre (non municipal)	1	1,75 %
Déneigement	2	3,51 %
Environnement	2	3,51 %
Évaluation	1	1,75 %
Infraction (circulation/stationnement)	4	7,02 %
Loisirs/culture	4	7,02 %
Réclamation	4	7,02 %
Sécurité publique	4	7,02 %
Taxation/tarifification	3	5,26 %
Transport /circulation/signalisation	5	8,77 %
Voirie	3	5,26 %
Zonage/urbanisme	9	15,79 %
Total	57	100,00 %



LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

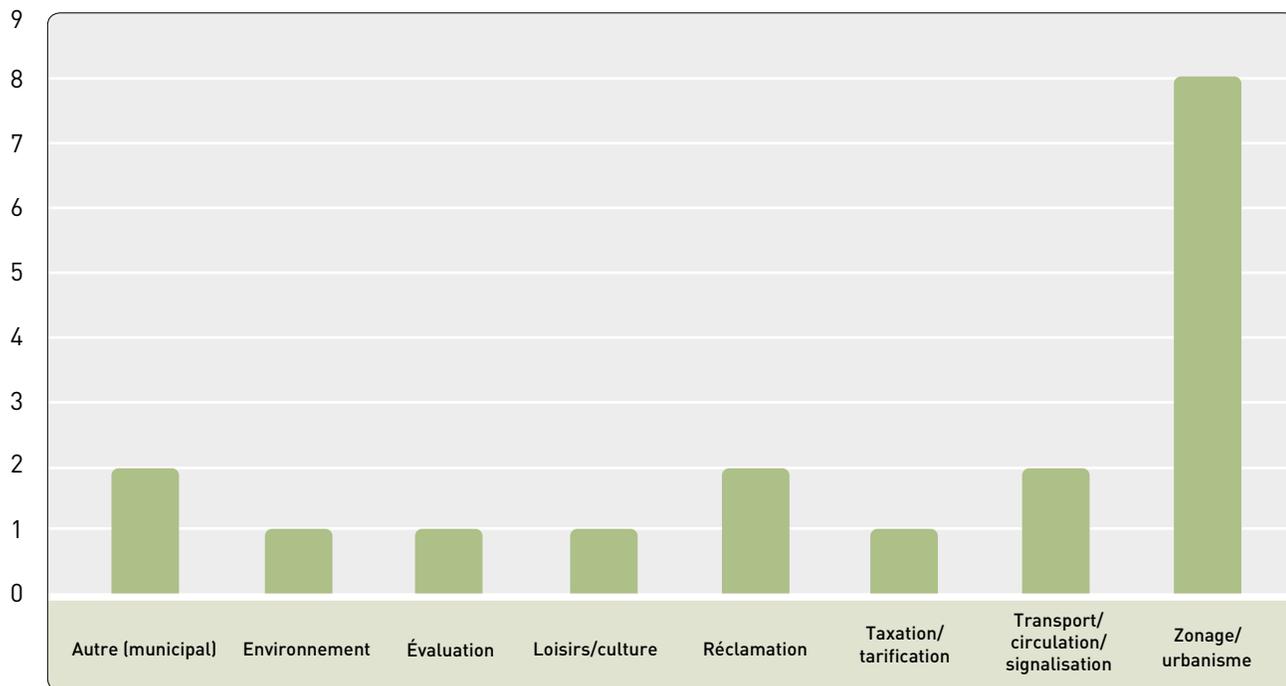
Arrondissement : La Haute-Saint-Charles		
Déneigement	2	14,29 %
Environnement	3	21,43 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	7,14 %
Loisirs/culture	1	7,14 %
Réclamation	4	28,57 %
Zonage/urbanisme	3	21,43 %
Total	14	100,00 %



LAURENTIEN

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

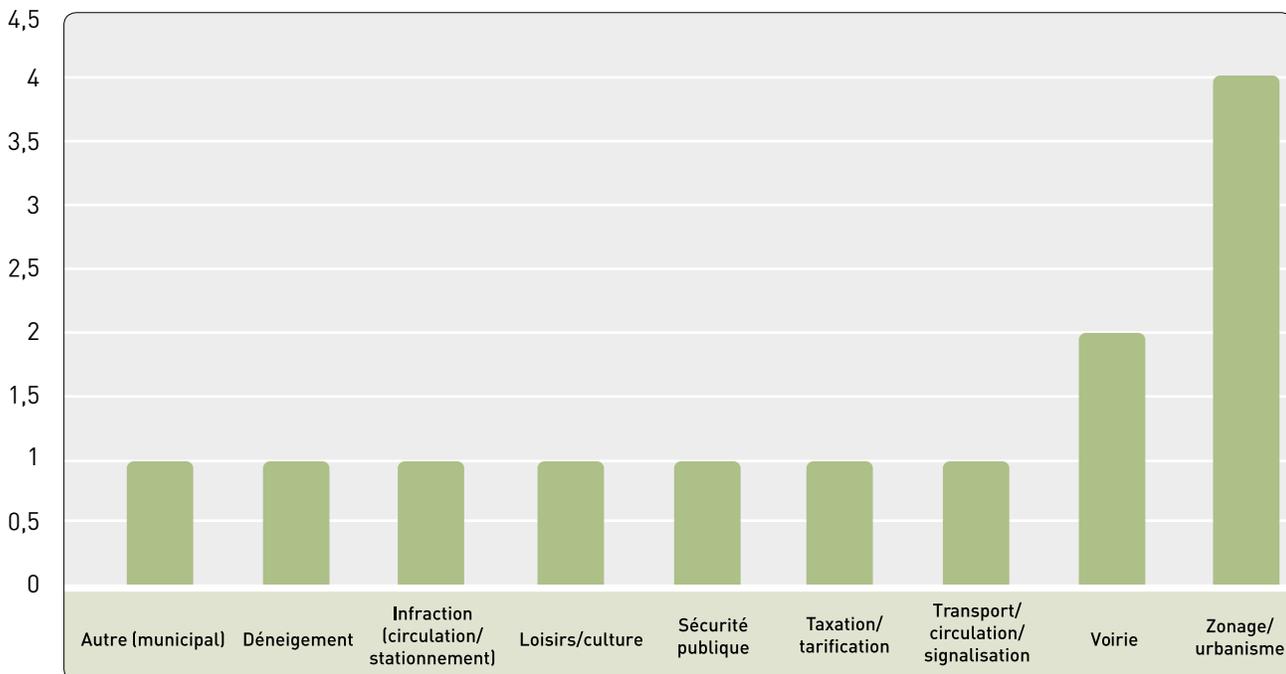
Arrondissement : Laurentien		
Autre (municipal)	2	11,11 %
Environnement	1	5,56 %
Évaluation	1	5,56 %
Loisirs/culture	1	5,56 %
Réclamation	2	11,11 %
Taxation/tarifification	1	5,56 %
Transport /circulation/signalisation	2	11,11 %
Zonage/urbanisme	8	44,44 %
Total	18	100,00 %



LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

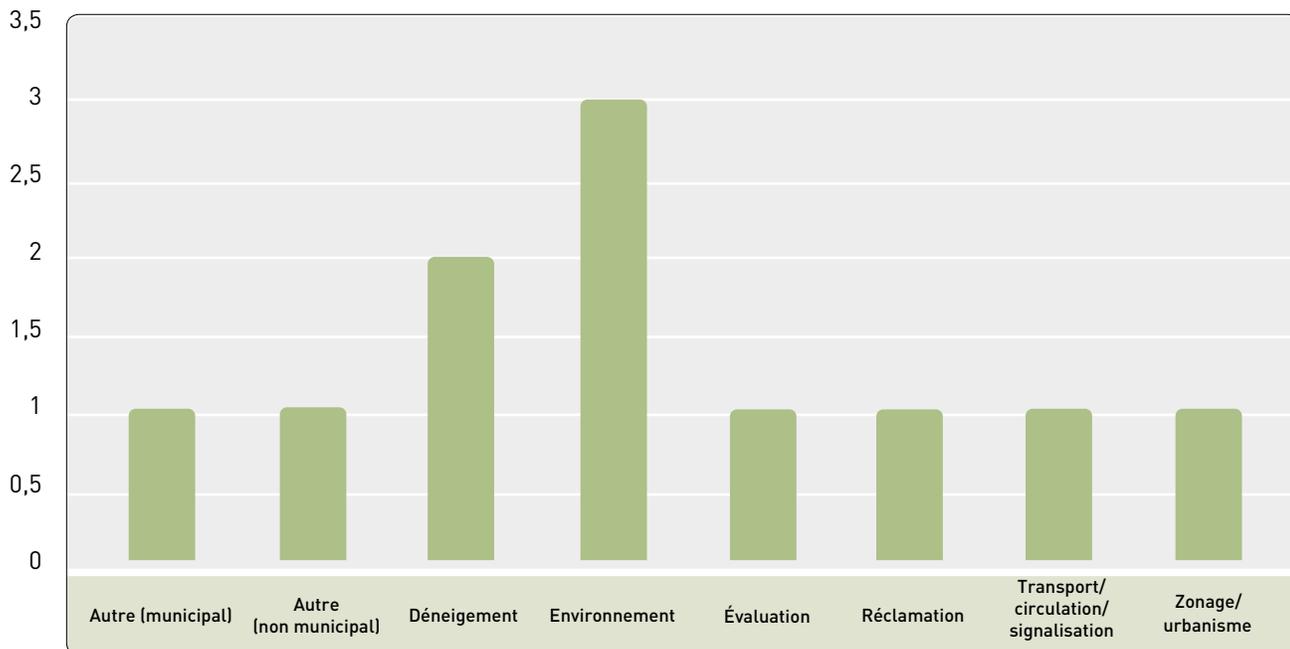
Arrondissement : Les Rivières		
Autre (municipal)	1	7,69 %
Déneigement	1	7,69 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	7,69 %
Loisirs/culture	1	7,69 %
Sécurité publique	1	7,69 %
Taxation/tarifification	1	7,69 %
Transport /circulation/signalisation	1	7,69 %
Voirie	2	15,38 %
Zonage/urbanisme	4	30,77 %
Total	13	100,00 %



LIMOILOU

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

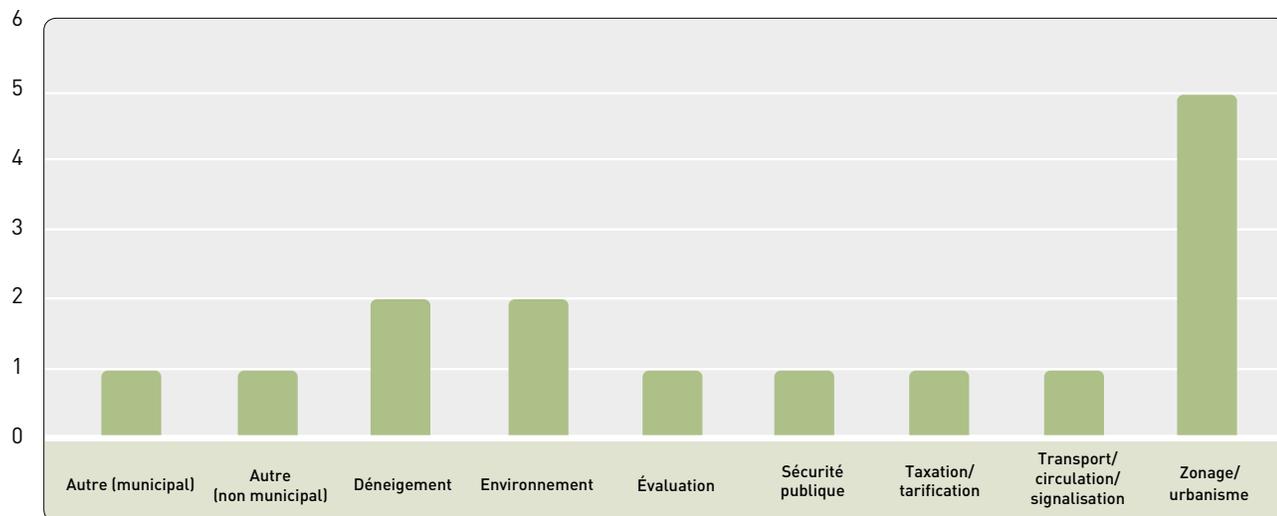
Arrondissement : Limoilou		
Autre (municipal)	1	9,09 %
Autre (non municipal)	1	9,09 %
Déneigement	2	18,18 %
Environnement	3	27,27 %
Évaluation	1	9,09 %
Réclamation	1	9,09 %
Transport /circulation/signalisation	1	9,09 %
Zonage/urbanisme	1	9,09 %
Total	11	100,00 %



SAINTE-FOY / SILLERY

Statistiques annuelles - Demandes par catégories (2008-11-01 au 2009-10-31)

Arrondissement : Sainte-Foy — Sillery		
Autre (municipal)	1	6,67 %
Autre (non municipal)	1	6,67 %
Déneigement	2	13,33 %
Environnement	2	13,33 %
Évaluation	1	6,67 %
Sécurité publique	1	6,67 %
Taxation/tarifification	1	6,67 %
Transport /circulation/signalisation	1	6,67 %
Zonage/urbanisme	5	33,33 %
Total	15	100,00 %





respect • impartialité • confidentialité

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) G1K 8E2
Téléphone : 418 641-6737 **Télécopieur** : 418 641-6730
bureaulombudsman@ville.quebec.qc.ca
www.ombudsman-villedequebec.qc.ca

