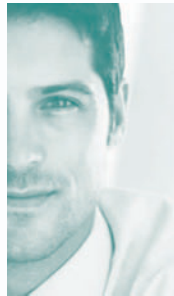




BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC



Rapport annuel 2011



Le 28 mars 2012

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

Objet : Rapport annuel 2011 – 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 2011 et le 31 décembre 2011.

Ce rapport présente les recommandations formulées dans les rapports d'enquêtes et à la suite de l'analyse des plaintes reçues à notre Bureau, au cours de la dernière année. Il vous informe aussi des suites données par l'Administration aux recommandations formulées dans notre rapport annuel 2010.

Ce document fait de plus état de nos activités et de nos réalisations pour cette période.

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



Robert Dinan, avocat, c.r.
Président

1220, boulevard Lebourgneuf, bureau 120, Québec (Québec) G2K 2G4
Téléphone : 418 641-6737 Télécopieur : 418 641-6730
bureauelombudsman@ville.quebec.qc.ca



LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES Rapport annuel 2011

MOT DU PRÉSIDENT	5
PARTIE 1	
Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	7
Mandat et champ de compétence	7
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	8
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	8
Composition et organisation	9
PARTIE 2	
Enquêtes, interventions et recommandations	13
Dossiers traités en 2011	13
• Commentaires et recommandations	19
Enquêtes et recommandations en 2011	24
Suivi des recommandations et des avis de l'année 2010	26
PARTIE 3	
Activités et réalisations	33
Réunions et formation des commissaires	33
Dossier d'éthique	33
Communication et promotion	33
CONCLUSION	34
ANNEXES	35
Données chiffrées	35
Déclaration de valeurs éthiques	47
Code de déontologie	49

MOT DU PRÉSIDENT



S'engager en faveur du respect des droits des citoyens

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi ses actions afin de s'assurer que les citoyens soient traités de façon juste et équitable. Le Bureau est intervenu dans différentes situations pour aider des citoyens à obtenir une décision adéquatement motivée et dans un délai raisonnable. À maintes occasions, il a encouragé la simplicité, la transparence et la coopération dans les relations entre les citoyens et l'administration municipale. Le Bureau de l'ombudsman a ainsi manifesté sa volonté et son engagement à aider les citoyens à faire respecter leurs droits dans leurs rapports avec l'Administration.

Les commentaires émis dans ce rapport annuel soulignent l'importance des valeurs devant guider les actions et les décisions des représentants de la Ville. Par leurs plaintes, les citoyens expriment souvent leurs attentes par rapport à l'Administration. Ils souhaitent une relation fondée sur le respect, la justice, l'équité et la transparence. Ils souhaitent, de plus, transiger avec une Administration à l'écoute de leurs besoins et capable de s'adapter aux situations particulières.

Le thème de l'éthique a aussi été au cœur des préoccupations des commissaires en 2011, ce qui a notamment conduit à l'adoption d'une déclaration de valeurs éthiques et d'un code de déontologie pour le Bureau de l'ombudsman. Pour sa part, la Ville s'étant dotée récemment d'un nouveau *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*, nous souhaitons que cet exercice contribue à une plus grande appropriation des valeurs en lien avec le respect des droits des citoyens.

Ce rapport présente aussi certaines données d'une nouvelle façon. Dans un premier temps, nous avons cru opportun d'ajouter un tableau résumant les objets des plaintes reçues, afin de mieux illustrer les insatisfactions de citoyens s'adressant à notre Bureau. De plus, les suivis donnés par l'Administration aux recommandations émises par le Bureau de l'ombudsman, dans son *Rapport annuel 2010*, sont présentés sous une forme plus graphique dans le but d'en faciliter la lecture. Il est important de souligner l'accueil favorable de l'Administration à la grande majorité de ces recommandations.

Enfin, nous remercions les commissaires, Monique des Rivières, Lucille Dumont et Jean-Luc Lesage, pour leur collaboration à la rédaction de ce rapport. Nous sommes reconnaissants de leur contribution et de leur disponibilité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Dinan'.

Robert Dinan, avocat, c.r.
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 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. Nommés pour un mandat de trois ans, en fonction de leur expertise, ils donnent 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.

Cette structure collégiale et novatrice, mise en place par la Ville, se démarque du modèle traditionnel d'ombudsman qui repose sur un individu. Il relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, il est 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 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 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 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 a eu connaissance des faits.

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. 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 efficace à la population.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, 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.

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.

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

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 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

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.

Composition et organisation

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. C'est ainsi que M^e Robert Dinan a été nommé en février 2011 à la présidence de l'organisme. Les commissaires demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés.

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 générale 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 – mandat 2011 - 2014



M^e ROBERT DINAN, *président*

Bachelier en droit de l'Université Laval et membre du Barreau du Québec depuis 1980, il exerce sa profession d'avocat à titre d'associé au sein du cabinet O'Brien Avocats. Il œuvre principalement dans les secteurs du droit des affaires, commercial et institutionnel. Il enseigne le droit corporatif et l'arbitrage international à l'École du Barreau de Québec. Il a aussi pratiqué comme substitut du procureur général du Canada pour l'application de diverses lois de sa juridiction pour les districts de Québec et de Beauce. M^e Dinan a également été président du Conseil arbitral de Québec de 1986 à 1988. Activement engagé au sein de la communauté de Québec, il a été membre de nombreux conseils d'administration dans les secteurs de la santé et de la culture au cours des dernières années.



M^{me} LUCILLE DUMONT, *vice-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 a ainsi occupé plusieurs postes de gestion dans un Centre de santé et de services sociaux et dans des établissements du réseau. En 2006, 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 Saguenay. Maintenant à la retraite, elle est présidente de la Section Québec d'Ostéoporose Canada.



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-Chaudière-Appalaches. Elle pratique l'expertise médico-légale en neuropsychologie.



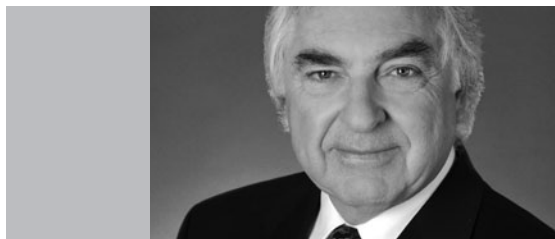
M^{ME} MONIQUE DES RIVIÈRES

Détentrice 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^E 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 œuvré, entre autres, 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.



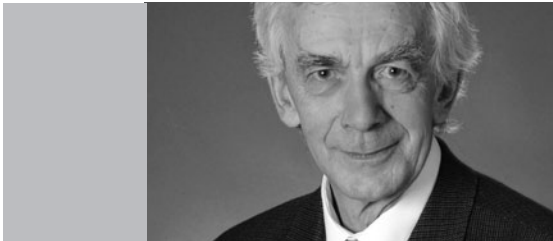
M. ROBERT J. GRAVEL

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'ÉNAP où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a aussi été chargé de cours à l'Université Laval au département de génie civil. 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.



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

Notaire puis avocat, il a été pendant plusieurs années secrétaire de la Société d'habitation du Québec. Retraité depuis 2000, il a fait du bénévolat à la Maison de Justice de Québec et au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale. Depuis, il fait du bénévolat au Centre d'action bénévole de Québec (Service conseil, Service d'orientation et de formation).



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 de conseiller pédagogique en mathématiques. Il a été président du comité de direction de l'Association québécoise des directeurs et directrices d'établissements d'enseignement retraités, Section La Capitale, et en est actuellement le vice-président.

Le secrétariat général



M^{me} MARIE-JOSÉE DUMAIS, *secrétaire générale*

Nommée par le conseil de la Ville, M^{me} 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.

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.

PARTIE 2

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dossiers traités en 2011

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 173 demandes d'intervention de la part de citoyens du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011.

Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2007 à 2011)

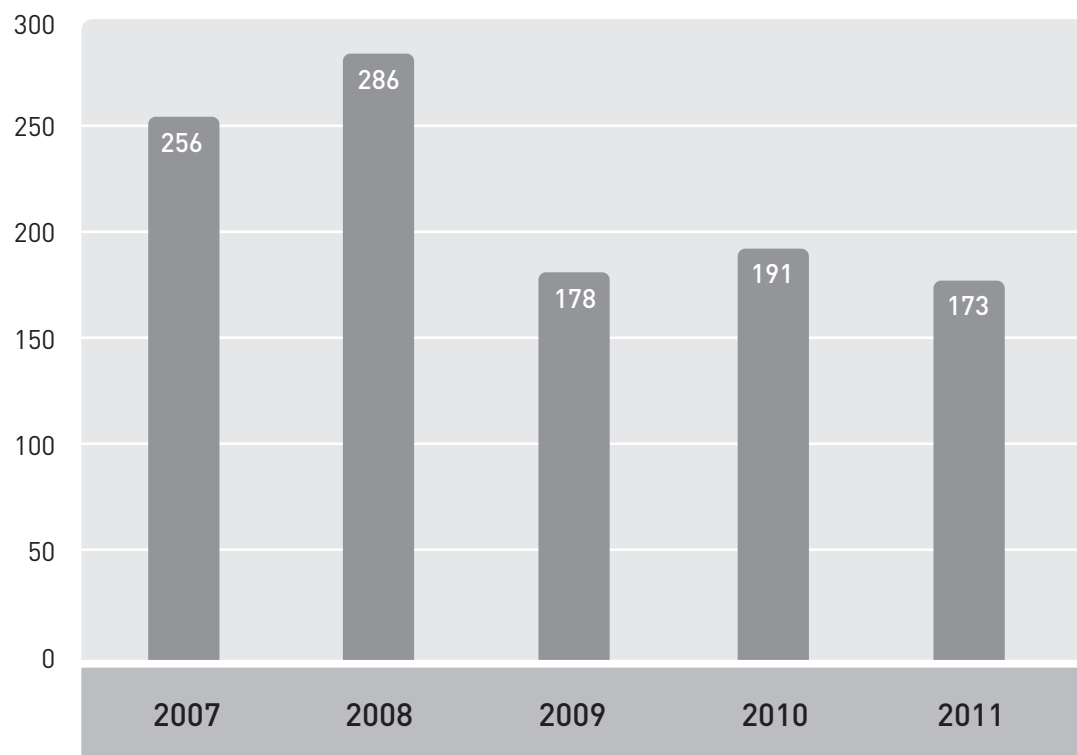


Tableau 1 – Catégories de plaintes (2011-01-01 au 2011-12-31)

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	0,58 %
Autre (municipal) ¹	32	18,50 %
Autre (non municipal)	5	2,89 %
Déneigement	9	5,20 %
Environnement	12	6,94 %
Évaluation	4	2,31 %
Infraction (circulation/stationnement)	4	2,31 %
Loisirs/culture	5	2,89 %
Réclamation	14	8,09 %
Sécurité publique	10	5,78 %
Taxation/tarification	10	5,78 %
Transport/circulation/signalisation	9	5,20 %
Voirie	5	2,89 %
Zonage/urbanisme	53	30,64 %
Total	173	100,00 %

Note

1. La catégorie « Autre municipal » inclut notamment les plaintes concernant les ressources humaines, les logements sociaux, le développement économique, le transport en commun 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.

Tableau 2 – Catégories de plaintes (2007 à 2011)

CATÉGORIE	2007	2008	2009	2010	2011
Aqueduc/égout	6	2	2	3	1
Circulation/transport/signalisation	35	41	10 ¹	8 ¹	9 ¹
Déneigement	*	*	14 ²	14 ²	9 ²
Environnement	30	18	13	15	12 ⁴
Évaluation	6	8	4	4	4
Infraction (circulation/stationnement)	*	*	7 ¹	8 ¹	4 ¹
Loisirs/culture	7	14	7	8	5
Réclamation	29	23	18	5	14
Sécurité publique	*	*	7 ³	14 ³	10 ³
Taxation/tarifification	17	7	8	12	10
Voirie	18	44	5 ²	16 ²	5 ²
Zonage/urbanisme	42	46	54	46	53
Autre (municipal)	39	54	25 ³	28 ³	32 ³
Autre (non municipal)	27	29	4	10	5
Total	256	286	178	191	173

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.
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.
4. La catégorie « *Environnement* » inclut les plaintes relatives aux matières résiduelles.

Tableau 3 – Nombre de dossiers par service (2011-01-01 au 2011-12-31)

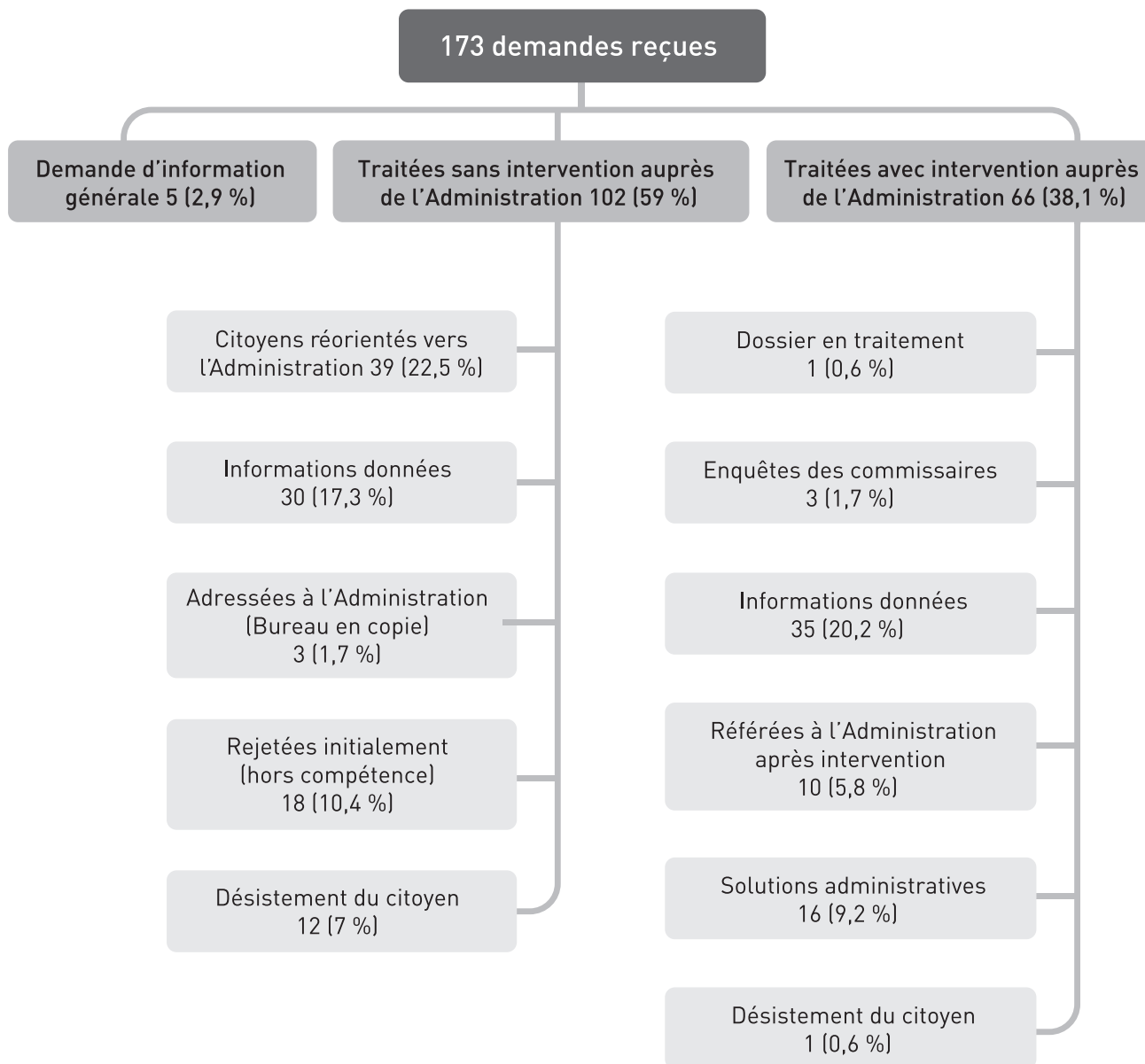
SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques	9 ¹
Aménagement du territoire	2
Arrondissement de Beauport	17
Arrondissement de Charlesbourg	9
Arrondissement de La Cité—Limoilou	26
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	15
Arrondissement de Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge	17
Arrondissement Les Rivières	7
Conseil municipal (décision des élus)	10 ²
Cour municipale	1
Développement économique	3
Environnement	5
Équipements motorisés	1
Évaluation	4
Finances	5
Gestion des immeubles	1
Greffe et archives (accès à l'information)	1
OMHQ	8 ²
Ressources humaines	5
Police	11 ²
Protection contre l'incendie	1
Autres	8
Hors compétence	7
TOTAL	173

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 activités.

Tableau 4 – Objet des plaintes (2011-01-01 au 2011-12-31)

OBJET	NOMBRE
Accessibilité aux services	7
Communication et information	22
Compétence du personnel	2
Comportement du personnel	13
Décision non motivée	6
Délai de réponse et de traitement	20
Erreur administrative	7
Lourdeur administrative	4
Réclamation (en désaccord avec la réponse de l'Administration ou réponse non motivée)	12
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	16
Réglementation (contenu et interprétation)	24
Respect des droits	7
Traitement inéquitable	10
Autres objets	16
Hors compétence	7
TOTAL	173

Traitement donné aux demandes (2011-01-01 au 2011-12-31)



Commentaires et recommandations

Le Bureau de l'ombudsman a procédé à l'analyse des plaintes reçues au cours de la dernière année, afin de faire part à l'Administration de ses commentaires et recommandations à l'égard des services aux citoyens. Il peut ainsi mieux comprendre les attentes des citoyens lorsqu'ils traitent avec la Ville. Cette analyse lui permet aussi de constater les difficultés parfois rencontrées par les citoyens et de faire les recommandations qui lui apparaissent pertinentes.

L'étude des plaintes reçues en 2011 a permis de voir que les insatisfactions des citoyens concernent souvent une problématique de même ordre. En fait, il s'agit, la plupart du temps, de circonstances où l'Administration et ses représentants ont manifesté un manque d'égard vis-à-vis du citoyen qui, pourtant, devrait être au cœur de leurs préoccupations.

Cinq thèmes se dégagent de l'étude de ces circonstances :

1. Le respect des droits

Des citoyens ont communiqué, au cours de la dernière année, avec le Bureau de l'ombudsman soutenant être lésés par l'administration municipale dans le respect de leurs droits. Dans certains cas, on leur refusait l'accès à un service alors que, dans d'autres cas, on leur refusait l'accès à de l'information. À la suite de l'analyse de ces plaintes, le Bureau est intervenu auprès des fonctionnaires dans le but d'obtenir des explications et de leur rappeler, dans certaines situations, les droits dont bénéficiaient ces citoyens.

Ainsi, un Arrondissement reprochait à une citoyenne d'avoir réalisé, plusieurs années auparavant, des aménagements non conformes à la réglementation municipale, et lui ordonnait de corriger la situation. La citoyenne, souhaitant conserver ses aménagements, voulait déposer une demande de dérogation mineure pour analyse par le comité consultatif d'urbanisme et prise de décision par le conseil d'arrondissement. Le représentant de l'Arrondissement refusait de recevoir sa demande de dérogation mineure affirmant que celle-ci n'avait aucune chance d'être accueillie favorablement par le conseil d'arrondissement. Se sentant lésée

par cette réponse, la citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour connaître ses droits.

Le Bureau est intervenu auprès de l'Arrondissement et a fait valoir le droit de la citoyenne relativement au dépôt de sa demande pour étude par les autorités compétentes. L'Arrondissement a convenu qu'il n'appartenait pas au fonctionnaire de refuser la demande de dérogation mineure sous prétexte d'une décision présumément défavorable à la citoyenne. Il a alors autorisé le dépôt de la demande. Finalement, l'analyse du dossier de dérogation mineure a permis de découvrir l'existence de droits acquis au bénéfice de la citoyenne et qu'elle pouvait, par conséquent, conserver ses aménagements. Le dossier a donc connu un dénouement favorable pour la citoyenne.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu à la suite de plaintes de citoyens revendiquant l'accessibilité à certaines informations. Ils ont notamment déploré les difficultés à trouver des règlements municipaux sur le site Internet de la Ville ou à en obtenir copie auprès d'un service. Pour d'autres, l'accès à des informations publiques leur a été refusé.

Le Bureau de l'ombudsman est alors intervenu en accompagnant les citoyens dans leurs démarches auprès des services concernés. Par exemple, dans un dossier, le Bureau a permis à une citoyenne d'obtenir une information dont l'accès lui était refusé par l'Arrondissement. Pourtant, un autre service s'apprêtait à afficher cette même information, étant donné son caractère public. Le Bureau a aussi constaté que certains refus étaient parfois basés sur une méconnaissance de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et des obligations qui en découlent.

Afin de s'assurer que tout le personnel affecté au service à la clientèle réponde adéquatement aux demandes d'accès aux documents publics, le Bureau de l'ombudsman recommande :

- que la Ville diffuse périodiquement le *Guide des employés de la Ville de Québec, application et procédure* relatif à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* ;

- qu'elle offre, de façon récurrente, sa formation sur l'accès à l'information, et ce, particulièrement aux nouveaux employés et aux gestionnaires.

Enfin, le Bureau a reçu des plaintes de citoyens dénonçant l'autorisation ou la tolérance de l'administration municipale à l'endroit de certains types d'aménagements ou de constructions à proximité de leur propriété. Ils s'estimaient lésés en raison des inconvénients subis et s'interrogeaient sur la légalité de ces décisions en regard de la réglementation municipale. Le Bureau est alors intervenu pour s'assurer que ces dossiers avaient été traités selon les normes en vigueur, qu'ils avaient fait l'objet d'autorisations et qu'au besoin des explications seraient données aux citoyens. Dans certains cas, les représentants des services ont même fait de nouvelles inspections afin de vérifier la conformité des travaux en cours.

2. La motivation des décisions

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de divers services à la suite de plaintes de citoyens qui ignoraient les motifs sur lesquels étaient fondées des décisions de l'administration municipale à leur égard. Certains se plaignaient aussi que ces décisions étaient mal ou insuffisamment motivées, ce qui les empêchait de bien comprendre l'analyse de leur dossier telle qu'effectuée par l'Administration. Cette situation les amenait parfois à conclure à un manque de transparence et d'intégrité des représentants de la Ville.

Dans un dossier, un citoyen s'est plaint d'avoir reçu, par courriel, une réponse négative à sa demande relativement à un projet de construction. Ne saisissant pas bien les arguments invoqués, il a voulu communiquer avec la personne qui lui a formulé le refus. Cette personne lui ayant signifié que la réponse par courriel lui apparaissait suffisante, le citoyen, sentant une certaine réticence à une telle rencontre, a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. À la suite de l'intervention du Bureau, le directeur de la Gestion du territoire a rencontré le citoyen et a pris le temps nécessaire pour expliquer la réponse à sa demande.

Par ailleurs, dans plusieurs dossiers similaires, le Bureau de l'ombudsman tient à souligner la bonne collaboration des services administratifs lorsqu'il leur suggérait de rencontrer les plaignants qui s'estimaient lésés, surtout en raison du manque d'explications dans leur dossier.

Dans d'autres cas, des citoyens ont interpellé le Bureau de l'ombudsman en raison du refus de l'Administration d'agir, sans qu'ils en connaissent les motifs ou alors que les motifs invoqués ne leur apparaissaient pas valables. Par exemple, un citoyen a demandé à son Arrondissement une inspection des aménagements réalisés à proximité de sa résidence, car il les estimait non conformes à la réglementation et ceux-ci lui causaient des inconvénients. Le représentant de l'Arrondissement a refusé d'inspecter les lieux prétendant que ce n'était pas son mandat. Une intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de convenir avec l'Arrondissement que cette réponse était non fondée. L'inspection a donc été faite.

D'autres citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, notamment après le refus ou l'incapacité

«Le Bureau croit que l'Administration doit accorder plus d'importance à la motivation adéquate de ses décisions, particulièrement dans le cas où elle refuse d'intervenir ou de donner un service à un citoyen.»

de l'Administration de leur expliquer la réponse négative à leur demande d'exécution de travaux sur la voie publique, de correction d'un problème de pression d'eau ou d'acceptation de leur candidature pour un poste dans l'Administration. Si, dans la plupart de ces dossiers, les décisions semblaient bien fondées, les citoyens n'avaient pas réussi à obtenir des explications satisfaisantes. Le Bureau de l'ombudsman a pu, par ses

interventions et ses recherches, les aider à compléter leurs démarches.

Le Bureau croit que l'Administration doit accorder plus d'importance à la motivation adéquate de ses décisions, particulièrement dans le cas où elle refuse d'intervenir ou de donner un service à un citoyen. Ce dernier est susceptible de se sentir plus facilement lésé s'il ne comprend pas les raisons qui motivent le refus de l'Administration. De plus, le citoyen est dans l'impossibilité de revendiquer ses droits s'il ne connaît les raisons motivant la position

de la Ville. À titre d'exemple, le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'un citoyen à qui la Ville refusait un permis de déneigement. Le citoyen croyait pourtant répondre aux critères d'octroi du permis. La lettre de la Ville ne mentionnait pas pourquoi le permis était refusé. Malgré des discussions avec l'Arrondissement, il n'avait pas réussi à obtenir son permis. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'Arrondissement a reconnu qu'en vertu des dispositions de la réglementation applicable, le refus n'était pas justifié et le citoyen était en droit d'obtenir son permis. De plus, l'Arrondissement s'est engagé à ce que les lettres acheminées aux citoyens, dans de tels cas, soient dorénavant plus personnalisées et fournissent les motifs de refus.

Le Bureau reconnaît les engagements pris par l'Administration, dans sa *Déclaration de services*, à l'effet de fournir aux citoyens des explications pertinentes, et ce, dans un langage simple, clair et compréhensible. Il estime toutefois que l'Administration devra poursuivre ses efforts pour respecter cet engagement. Elle devra notamment rappeler à ses représentants qu'un tel engagement peut parfois demander un effort supplémentaire et plus de temps dans des dossiers complexes ou impliquant des citoyens moins familiers aux procédures municipales.

3. L'apparence d'un traitement juste et équitable

Le Bureau de l'ombudsman croit que l'Administration doit aussi porter une attention particulière à la façon dont elle traite certains dossiers, et ce, afin de s'assurer qu'en plus de les traiter de façon juste et équitable, il y ait apparence d'un tel traitement.

«Le Bureau de l'ombudsman croit que l'Administration doit aussi porter une attention particulière à la façon dont elle traite certains dossiers, et ce, afin de s'assurer qu'en plus de les traiter de façon juste et équitable, il y ait apparence d'un tel traitement.»

La confiance des citoyens sera parfois basée sur ce qu'ils perçoivent du traitement de leur dossier.

Deux types de situations où les citoyens estimaient que leurs dossiers n'avaient pas été traités de façon juste et équitable ont attiré l'attention du Bureau. Aux yeux des citoyens, l'Administration n'avait pas fait d'analyse objective des faits, mais avait simplement cherché à se défendre ou à protéger ses employés.

Premièrement, le Bureau constate que plus de citoyens se sont adressés au secrétariat général cette année, afin de faire part de leur insatisfaction quant au traitement de plaintes relatives au comportement des employés de la Ville. Par ses interventions, le Bureau de l'ombudsman a observé que ces plaintes avaient souvent été traitées de façon différente d'un service administratif à l'autre. Dans certains cas, les citoyens n'avaient eu aucun suivi alors que, dans d'autres cas, ils avaient reçu une réponse écrite du gestionnaire sans même avoir pu lui expliquer leurs insatisfactions. Ils déploraient que l'Administration n'ait pas jugé bon d'entendre leur version des faits et se sentaient traités injustement.

Ils considéraient le traitement de leur plainte déficient et l'interprétaient comme un manque de transparence, d'écoute et d'impartialité. Le Bureau de l'ombudsman est alors intervenu auprès des services pour leur faire part de l'insatisfaction des citoyens quant à la façon dont leurs plaintes avaient été traitées.

Dans certains dossiers, à la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, les gestionnaires ont accepté de rencontrer les plaignants, leur permettant ainsi d'obtenir l'écoute qu'ils souhaitaient et de savoir quel suivi serait donné à leurs plaintes.

Le Bureau croit par ailleurs que l'adoption du nouveau *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*, de même que l'implantation d'une ligne de signalement, créeront des attentes chez les citoyens quant à la qualité du traitement des plaintes de cette nature faites auprès de l'Administration. Il apparaît donc important que la Ville se dote de règles claires relativement au traitement des plaintes à l'égard des employés. La procédure de saisie existant à cet effet ne leur apparaît pas suffisante. Il pourrait être aussi pertinent que le Service des ressources humaines offre, à l'occasion, de la formation à cet égard.

Le Bureau de l'ombudsman recommande donc :

- que la Ville établisse des règles claires à l'attention des gestionnaires devant traiter des plaintes à l'égard des employés en y précisant, entre autres, les suivis à donner aux citoyens ;
- que ces règles soient diffusées à l'ensemble des gestionnaires.

Le deuxième type de situation ayant fait l'objet de commentaires relativement au traitement juste et objectif des dossiers est celui des réclamations. Des citoyens ont déploré la manière dont leurs dossiers de réclamation ont été traités. Ils ont notamment dénoncé l'absence d'explications dans la réponse écrite leur permettant de comprendre la position de l'Administration pour refuser d'assumer la responsabilité des dommages. Selon eux, l'Administration mettait plus d'énergie à se défendre qu'à comprendre réellement ce qui s'était passé. Le Bureau constate que les citoyens se sentent parfois frustrés par la façon dont les dossiers sont traités, et dépourvus lorsque l'Administration les informe que leur seul recours est de poursuivre la Ville en justice. Pour eux, c'est David contre Goliath.

Le Bureau reconnaît qu'il peut être difficile de donner une apparence de traitement juste et équitable à un dossier qui est à la base litigieux. Dans un rapport annuel antérieur, le Bureau de l'ombudsman avait déjà recommandé à l'Administration d'adopter des mesures d'arbitrage pour faciliter le règlement de certaines réclamations, afin notamment de simplifier les procédures pour les citoyens et d'écourter les délais. L'Administration n'a pas jugé pertinent de retenir cette recommandation. Le Bureau croit qu'à défaut de donner suite à cette recommandation, l'Administration devrait poursuivre ses travaux d'amélioration de ce processus. Les sentiments d'injustice et d'incompréhension des citoyens y sont encore présents à l'occasion. Le Bureau souligne par ailleurs à l'Administration qu'elle pourrait s'inspirer, dans le traitement de ces dossiers, de certains principes énoncés à la *Loi sur la justice administrative du gouvernement du Québec* (L.R.Q., chapitre J-3). On y indique, par exemple, que des mesures doivent être prises, dans certains cas, avant qu'une décision défavorable soit rendue. Ces mesures précisent que le citoyen

est informé au préalable de l'intention de l'Administration ainsi que des motifs sur lesquels la décision est fondée. De plus, l'occasion lui est donnée de présenter ses observations et de produire des documents pour compléter son dossier. Un tel traitement donne assurément une plus grande apparence de justice et d'équité.

4. L'amélioration du traitement des requêtes et plaintes

Les plaintes reçues en 2011 ont permis de constater que des lacunes sont encore observables, à l'occasion, dans le traitement des requêtes et plaintes. Dans plusieurs dossiers, le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de l'Administration afin d'aider les citoyens à obtenir des réponses à leurs plaintes ainsi que des explications pertinentes. Par exemple, le Bureau a reçu un appel d'un citoyen qui avait fait une plainte concernant le déneigement. Il n'avait pas eu de suivi après plus d'un mois, et ce, malgré deux démarches auprès de l'Arrondissement. L'intervention du Bureau a permis d'apprendre que la plainte du citoyen était toujours à l'étude, ce qu'il ignorait. Un suivi lui a par la suite été donné. Dans un autre cas, une citoyenne a déploré le fait qu'elle a dû adresser deux plaintes à la Ville pour une nuisance causée par le bruit. Un inspecteur s'était finalement rendu sur les lieux, mais ne lui avait jamais donné de suivi.

Le Bureau a aussi noté, à quelques reprises, que le traitement d'une plainte subit parfois des retards en raison de l'absence ou de l'indisponibilité du représentant de la Ville. Il lui apparaît important que l'Administration s'assure, dans de telles situations, qu'un autre collègue prenne en charge le traitement de la plainte.

Dans ses derniers rapports annuels, le Bureau de l'ombudsman a souligné, à quelques occasions, qu'il avait observé des problèmes dans le traitement des plaintes faites par les citoyens à l'administration municipale. Lors de l'analyse des plaintes reçues, il avait pu constater que des plaintes étaient encore traitées hors de délais raisonnables ou que certaines autres étaient identifiées comme réglées, alors que ce n'était pas le cas. Dans d'autres dossiers, c'est le suivi donné aux citoyens qui était déficient.

Les recommandations suivantes ont déjà été formulées par le Bureau de l'ombudsman, à l'administration municipale, dans ses rapports annuels 2009 et 2010 :

- bien définir le rôle de chaque intervenant dans le processus de traitement des plaintes ;
- mettre en place des outils permettant d'assurer le respect des délais de traitement ;
- définir les critères permettant de considérer une plainte ou une requête « réglée » par l'Administration ;
- prévoir qu'une mention des démarches effectuées auprès du citoyen soit consignée au dossier de requête ou de plainte.

À la lecture des plaintes reçues en 2011, le Bureau croit que ces recommandations demeurent pertinentes et que

« À la lecture des plaintes reçues en 2011, le Bureau croit que ces recommandations demeurent pertinentes et que l'Administration doit poursuivre ses travaux visant à améliorer ce processus. »

l'Administration doit poursuivre ses travaux visant à améliorer ce processus. De plus, il souhaite que le nouveau système informatique de gestion des requêtes et plaintes réponde à ces exigences. Dans son *Rapport annuel 2010*, le vérificateur général a lui aussi souligné certaines de ces lacunes et recommandé l'adoption d'une politique administrative de gestion des plaintes.

Le Bureau est en accord avec cette recommandation. Une telle politique permettrait de bien définir et de diffuser les principes et les mécanismes qui encadrent la gestion des plaintes. Elle définirait de plus les rôles et les responsabilités de chaque intervenant. Elle pourrait aussi fixer, de façon plus précise, les balises à l'intérieur desquelles l'Administration s'engage à donner ce service, évitant ainsi parfois des déceptions en raison d'attentes trop élevées.

5. L'adaptation aux situations particulières

S'il est légitime pour une administration de se doter de règles et de procédures de fonctionnement, cela ne doit pas faire en sorte qu'elle ne soit plus à l'écoute des citoyens. Elle doit être capable de s'adapter aux

situations particulières et travailler en partenariat avec le citoyen à trouver des solutions.

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu à cet effet à la suite de plaintes de citoyens déplorant avoir reçu un avis de l'Administration les sommant d'agir dans un délai qu'ils jugeaient déraisonnable en raison de leur situation particulière. Dans un dossier, la plaignante avait reçu un avis l'intimant de mettre à jour son dossier de permis de déneigement dans les 5 jours ouvrables. Or, cet avis lui avait été acheminé le 22 décembre et contenait peu d'information. La citoyenne dénonçait l'envoi d'un tel avis à la veille du congé des Fêtes et le délai irréaliste donné par l'Administration pour régler la situation.

Dans un autre dossier, un citoyen dénonçait le fait qu'un Arrondissement lui avait acheminé un avis d'infraction alors qu'il était en attente de documents demandés auprès de la responsable d'accès à l'information de la Ville. Ces documents devaient lui permettre de poursuivre les discussions déjà en cours dans son dossier avec l'Administration et de faire valoir ses droits. Il demandait donc que l'Administration prenne en compte le délai requis pour effectuer cette démarche.

Finalement, un citoyen s'est plaint au Bureau de l'ombudsman du fait que la Ville avait changé la réglementation et interdit le stationnement sur rue aux abords d'un centre communautaire. Il dénonçait surtout le fait qu'elle n'avait pas jugé bon d'en informer la direction du centre ni les usagers. Plusieurs de ces usagers, n'ayant pas vu le changement, avaient malheureusement reçu des constats d'infraction. Le citoyen avait communiqué avec son Arrondissement pour questionner cette façon de faire et avait reçu comme réponse que la Ville n'avait pas l'obligation d'informer les citoyens de tels changements. Le Bureau déplore une telle réponse et croit qu'une attention particulière aurait pu être portée à cette situation.

Enquêtes et recommandations en 2011

Au cours de l'année 2011, trois dossiers ont été soumis aux commissaires du Bureau de l'ombudsman pour enquête approfondie et recommandations à l'Administration. Dans les deux premiers dossiers, les commissaires ont conclu que les plaintes des citoyens étaient fondées et ils ont proposé certaines mesures afin de minimiser les préjudices subis.

Quant au troisième dossier, le rapport d'enquête n'était pas encore produit au moment de cette publication. Des discussions sont toujours en cours avec le plaignant.

RAPPORT OMB-11-04-027

« Mode de tarification pour la collecte des matières résiduelles »

Cette plainte concerne le mode de tarification utilisé par la Ville de Québec, en 2006, pour la collecte des matières résiduelles auprès du commerce d'un citoyen de la ville. Selon le plaignant, le changement imprévu de mode de tarification, à la fin de l'année, lui a causé préjudice puisque la Ville a facturé selon les données de 2005 et n'a pas considéré la récupération de matériaux. Le plaignant s'est donc vu privé des économies reliées à la diminution du poids des déchets collectés par un entrepreneur indépendant, contrairement aux conseils faits en ce sens par la Ville.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que le plaignant est lésé par la décision et les agissements de la Ville, et que ceux-ci ont des conséquences injustes à son égard. Il ressort des documents étudiés et des témoignages entendus qu'à la suite de la problématique avec son fournisseur responsable de la collecte de données de poids, la Ville a changé son mode de tarification, et ce, malgré ce qu'elle avait annoncé aux citoyens.

Considérant que la situation dénoncée par le plaignant provient exclusivement d'un problème de perte de données de la Ville et considérant son omission de prévoir, dans le règlement de taxation R.V.Q. 1193, la possibilité de faire

reconnaître la réduction de la quantité de déchets, à la suite de la collecte de matières recyclables, les commissaires estiment que la Ville devrait revoir sa décision afin d'adopter une position plus juste.

N'eût été des recommandations et encouragements de la Ville de Québec concernant le recours à des services privés pour la récupération de ses matériaux, le plaignant n'aurait pas donné, en 2006, de contrat de récupération. La Ville n'ayant pu faire en sorte que les économies annoncées se réalisent, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec recommande que la Ville rembourse au plaignant les coûts entiers du contrat de récupération pour l'année 2006. Cela viendrait ainsi corriger, du moins en partie, l'injustice causée par la Ville au plaignant.

► *La Direction générale nous informe qu'un crédit de 1 191,82 \$ a été appliqué en diminution de sa facture pour la gestion des matières résiduelles de 2006. De plus, les frais d'intérêts et de pénalités accumulés dans son dossier ont été ajustés en conséquence.*

RAPPORT OMB-11-10-029

« Aménagement de talus de terrains en pentes »

Le plaignant soutient être lésé par le fait que l'Arrondissement a accepté des travaux d'aménagement d'un talus d'une nouvelle propriété construite à proximité de sa résidence. Il affirme que ces aménagements ne respectent ni la réglementation ni ce que l'Arrondissement lui avait précisé au début des travaux.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que le plaignant a été lésé par les agissements et les décisions de la Ville. Ils constatent toutefois que les fonctionnaires de l'Arrondissement avaient des pouvoirs limités pour prévenir, intervenir et corriger la situation. Pour cette raison, ils suggèrent à la Ville de revoir ses façons de faire et, au besoin, d'amender sa réglementation.

Les commissaires s'interrogent aussi sur la stabilité et la sécurité de l'aménagement réalisé. Toutefois, l'Arrondissement ayant accepté et déclaré

ces aménagements conformes au règlement, il apparaît difficile qu'il puisse aujourd'hui exiger des travaux correctifs. Par contre, considérant les risques inhérents à ce type d'aménagement, les commissaires croient pertinent de recommander que la Ville mandate un expert afin de faire vérifier la stabilité de ces aménagements et de rassurer le plaignant, au moins, sur cet aspect.

Les commissaires sont aussi d'avis que, lorsque la Ville autorise l'ouverture de nouvelles rues, elle doit se préoccuper des aménagements qui seront réalisés et des impacts qu'ils auront sur les autres résidants, et ce, surtout lorsque les terrains comportent de fortes inclinaisons. Elle ne peut laisser les citoyens se débattre seuls avec les problématiques qui en résultent parfois. Elle a le devoir de veiller à ce que ces aménagements soient réalisés de façon harmonieuse, sécuritaire et esthétique.

C'est pourquoi les commissaires recommandent à la Ville d'exiger, lors d'ouverture de rues dans des secteurs comportant des terrains de forte inclinaison, que le promoteur ou l'entrepreneur dépose un plan illustrant l'aménagement des pentes et d'amender la réglementation afin de définir des normes plus précises lors de l'aménagement de murs de soutènement faits avec des pierres de plus de 0,3 m.

► *La Direction générale nous informe que les recommandations ont été acheminées aux unités administratives concernées. Un rappel a été fait au personnel de l'Arrondissement d'apporter une attention particulière pour que l'information la plus complète possible se retrouve dans le dossier des citoyens faisant des demandes de permis en documentant systématiquement les dossiers de propriété.*

Quant à l'embauche d'un expert pour vérifier la stabilité, l'Administration a effectué des vérifications afin de savoir si elle peut y recourir considérant qu'il s'agit de terrains privés.

Enfin, les services de l'Aménagement du territoire et du Développement économique sont en discussion afin de voir si les normes d'aménagement des terrains doivent être modifiées. Les divisions de la gestion du territoire sont aussi associées à cette discussion.

Des résumés plus complets de ces rapports d'enquête sont disponibles sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman dans la section « Publication ».

Suivi des recommandations et des avis de l'année 2010

Le Bureau de l'ombudsman a fait part à l'Administration, dans son *Rapport annuel 2010*, de ses commentaires à la suite de l'analyse des plaintes reçues au cours de cette année. Ces commentaires étaient accompagnés, dans certains cas, de recommandations visant à améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.

La Direction générale de la Ville a informé le Bureau de l'ombudsman du suivi qu'elle entendait donner à ces recommandations, soit :

Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman	Appliquée	En traitement	Refusée	Commentaire de l'Administration et suivi effectué
--	-----------	---------------	---------	---

Le respect des délais de réponse et d'intervention

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu dans des dossiers où les plaintes et requêtes avaient été fermées sans suivi au citoyen ou semblaient avoir été oubliées dans le système de gestion des requêtes.

Recommandations

- Les commissaires ont réitéré la recommandation faite au *Rapport annuel 2009* voulant que l'administration municipale définisse des critères permettant de considérer une plainte comme « réglée ». De plus, une mention des démarches effectuées auprès du citoyen devrait être consignée au dossier.
- Ils ont recommandé aussi que l'Administration se dote de moyens de contrôle afin que toutes les plaintes et requêtes soient traitées adéquatement dans des délais raisonnables.

√			Des rappels de procédures sur la documentation des plaintes seront effectués sur les différents comités décisionnels.
	√		Le déploiement de Sés@me rendra disponibles des outils de suivi plus évolués que les systèmes actuels, favorisant la consignation des notes au dossier par chaque intervenant de la chaîne de traitement. La norme ISO 10004 est de plus considérée par le comité d'orientation pour une implantation.
√			Des rappels de procédures sur la documentation des plaintes seront effectués sur les différents comités décisionnels.
	√		La mise en place de Sés@me pourvoira aussi à ces besoins d'un point de vue technologique. En plus, des rapports de gestion permettront de répondre à ce besoin de suivi. Un nouvel indicateur a été mis en place pour suivre toutes les plaintes en traitement.

<i>Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman</i>	<i>Appliquée</i>	<i>En traitement</i>	<i>Refusée</i>	<i>Commentaire de l'Administration et suivi effectué</i>
<p>Les plaintes concernant les délais de traitement des dossiers de réclamation ont aussi attiré l'attention des commissaires.</p> <p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> Les commissaires recommandent à l'administration municipale de prévoir dans le processus de traitement des réclamations, un engagement selon lequel la Ville répond par écrit à toutes les réclamations, et ce, dans un délai permettant au citoyen de prendre par la suite des actions, s'il y a lieu. 	√	√		<p>Le Bureau des réclamations répond déjà par écrit à tous les réclamants ; des cibles de délais de réponse sont déjà définies et sont largement respectées.</p> <p>De plus, le Bureau des réclamations est en processus continu d'amélioration. Les cibles de délais sont vérifiées et des actions sont prises auprès des partenaires externes afin de réduire, dans la mesure du possible, les délais pour nous transmettre leur recommandation.</p>

Les façons de faire : des procédures perfectibles

1. Plaintes acheminées aux sous-traitants

Certaines plaintes adressées au Bureau de l'ombudsman en 2010 concernaient des services rendus par des sous-traitants.

Recommandations

Considérant que la sous-traitance est présente dans plusieurs secteurs d'activités de la ville, les commissaires croient opportun que l'Administration se penche sur les procédures à mettre en place pour assurer la qualité du traitement de ces plaintes :

<i>Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman</i>	<i>Appliquée</i>	<i>En traitement</i>	<i>Refusée</i>	<i>Commentaire de l'Administration et suivi effectué</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir dans sa procédure de traitement des plaintes la façon dont celles-ci doivent être traitées, afin de s'assurer qu'elles reçoivent un traitement approprié et une réponse dans un délai raisonnable, et ce, avant que le dossier ne soit fermé. 		✓		Le développement de Sés@me prévoit la mise en place d'une fonctionnalité « fournisseur », ce qui favorisera l'encadrement des procédures de traitement par les sous-traitants qui y seront reliés. Un mécanisme de suivi des plaintes avec les sous-traitants et un mécanisme d'accompagnement de ces derniers seront mis en place et seront intégrés à la formation des usagers.
<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir, au besoin, dans ses devis des clauses indiquant que ses sous-traitants devront traiter les plaintes des citoyens selon ses normes établies. 	✓			La Ville a déjà une clause qui est insérée dans les devis où les contractants sont susceptibles d'entrer en contact avec les citoyens, à la suite d'une demande du comité de travail responsable de la Déclaration de services qui l'a entérinée préalablement.
<ul style="list-style-type: none"> • Les commissaires croient aussi qu'il est de l'intérêt de l'Administration de saisir des plaintes dans son système de requêtes, afin d'en garder des traces et de pouvoir en discuter avec les sous-traitants lors de renouvellement de contrats. 	✓			L'orientation Ville est déjà à l'effet que toutes les plaintes doivent être saisies dans RMS (et ultérieurement Sés@me). Un rappel sera proposé à l'intention de l'ensemble des unités administratives.
<p>2. Demande de subvention pour rénovation et permis</p> <p>Des citoyens se sont adressés au Bureau de l'ombudsman à la suite du refus du Service du développement économique de leur accorder une subvention pour rénovation. Le Service du développement économique a expliqué que les plaignants avaient commencé les travaux avant d'avoir reçu une confirmation de la subvention, comme l'exigent les conditions du programme. L'émission du permis semblait créer une confusion dans l'esprit du citoyen quant au moment où pouvaient débiter les travaux.</p>		✓		De plus, l'implantation de Sés@me répondra à ce besoin afin de permettre d'accroître la traçabilité de toutes les plaintes incluant celles des sous-traitants.

<i>Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman</i>	<i>Appliquée</i>	<i>En traitement</i>	<i>Refusée</i>	<i>Commentaire de l'Administration et suivi effectué</i>
<p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les projets où des demandes de subvention sont à l'étude, les commissaires recommandent qu'une mention soit faite au citoyen, lors de l'émission de son permis, à l'effet qu'il reste des formalités à compléter avant le début des travaux. Cette recommandation suppose, bien sûr, que le processus fasse en sorte que l'arrondissement soit informé de l'existence de la demande de subvention. 	<p>✓</p>	<p>✓</p>		<p>L'Arrondissement de La Cité – Limoilou est le plus touché par cette situation. Des inspections conjointes (Division de la gestion du territoire et Service du développement économique) ont déjà été mises en œuvre et elles sont faites préalablement au versement final de la subvention.</p> <p>De plus, une analyse des différentes options informatiques existantes sera effectuée afin d'examiner la faisabilité technique qu'un avis automatisé soit généré dans le système PVQ lors de l'émission d'un permis, si une demande de subvention est en cours d'analyse.</p> <p>Par ailleurs, tous les documents relatifs aux demandes de subvention ont été bonifiés afin qu'une mention spécifique apparaisse sur chacun à l'effet que, pour être admissibles au programme, les travaux ne doivent pas être débutés avant la confirmation de la subvention, et ce, même si un permis a été émis.</p>
<p>3. Dossiers d'évaluation et d'urbanisme</p> <p>Des citoyens ont rapporté leur mécontentement au Bureau de l'ombudsman concernant le fait que certaines informations inscrites au rôle d'évaluation les avaient induits en erreur quant à la conformité réglementaire de leur propriété. Les explications obtenues permettent de comprendre que, lorsqu'une inspection du Service de l'évaluation révèle la présence d'un nouveau logement, le dossier d'évaluation est mis à jour, mais aucune vérification n'est faite quant au respect de la réglementation.</p>	<p>✓</p>			

Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman	Appliquée	En traitement	Refusée	Commentaire de l'Administration et suivi effectué
<p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> Les commissaires recommandent que l'Administration instaure une procédure de partage d'informations entre le Service de l'évaluation et les divisions de la gestion du territoire des arrondissements, afin que soient communiqués des éléments remarquables qui peuvent affecter la conformité du bâtiment aux règlements d'urbanisme. Une telle procédure aidera les arrondissements à intervenir plus tôt pour confirmer la conformité des propriétés ou demander des correctifs. Les données au rôle d'évaluation seront donc plus fiables aux yeux des citoyens. 	√	√		<p>Les listes des unités d'évaluation ayant fait l'objet de modifications du nombre de logements et d'agrandissements seront transmises au Service de l'aménagement du territoire.</p> <p>De plus, une note explicative sera ajoutée sur le site Internet du Service de l'évaluation pour sensibiliser la population sur la signification des informations contenues dans le rôle.</p>
<p>4. Dossiers soumis pour étude et recommandation aux comités consultatifs d'urbanisme</p> <p>Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes concernant le traitement de dossiers soumis aux comités consultatifs d'urbanisme (CCU). Des plaignants ont notamment soulevé des questions sur le mandat de ces comités, sur l'encadrement de leur travail et sur leurs critères d'analyse.</p> <p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> Considérant les mandats des comités consultatifs d'urbanisme et l'importance que peuvent avoir leurs recommandations, les commissaires suggèrent que l'Administration tende à constituer des comités possédant une variété et une complémentarité de compétences utiles et nécessaires à l'analyse des dossiers. Elle devra de plus s'assurer d'offrir à ces comités un encadrement et un soutien adéquat pour remplir leur mandat. 		√		<p>L'Administration attendra, avant de modifier les modes de sélection, le contenu final des nouvelles dispositions de la <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> qui exigera des municipalités l'adoption d'un règlement visant à fixer le mode de sélection par appel public et les critères de sélection.</p> <p>Présentement, chaque arrondissement a son mode de sélection des membres, dont certains par avis publics. Il est recherché une représen-</p>

Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman	Appliquée	En traitement	Refusée	Commentaire de l'Administration et suivi effectué
<p>5. Permis requis, mais pas pour des travaux</p> <p>Un citoyen s'est plaint d'avoir dû demander un permis et en défrayer le coût, alors que ce n'était pas nécessaire pour les travaux envisagés. Les explications reçues ont permis de confirmer qu'un permis n'était pas requis pour ces travaux, mais qu'il était requis afin d'acheminer le dossier, pour étude, à la Commission d'urbanisme dans le cadre d'un programme de subvention.</p> <p>Recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> Les commissaires recommandent à la Ville d'établir une tarification appropriée, plutôt symbolique, pour les permis requis pour des fins administratives et non en raison des travaux. 		<p>✓</p> <p>✓</p>		<p>tativité par secteurs, de même que des membres ayant un intérêt marqué pour l'urbanisme, sans pour autant être des spécialistes dans ce domaine. Ces membres sont accompagnés par les conseillers en urbanisme.</p> <p>Un comité de travail sous la direction de la Division de l'urbanisme du Service de l'aménagement du territoire sera formé au début de l'automne concernant la révision du Règlement sur la tarification des permis.</p> <p>L'Administration précise que les permis requis pour des « fins administratives » sont une exigence du MCCCCF dans le cadre de l'application du programme de subvention pour les bâtiments à valeur patrimoniale. Ils sont reliés à des travaux de restauration, lesquels doivent faire l'objet d'une analyse architecturale aux fins d'approbation par la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec. Il apparaît donc normal qu'une tarification soit exigée.</p> <p>L'opportunité de modifier la tarification applicable pourra tout de même être analysée dans le cadre de la révision globale du Règlement sur la tarification des permis, laquelle devrait être amorcée au cours des prochaines semaines.</p>

<i>Objet des plaintes et recommandations du Bureau de l'ombudsman</i>	<i>Appliquée</i>	<i>En traitement</i>	<i>Refusée</i>	<i>Commentaire de l'Administration et suivi effectué</i>
---	------------------	----------------------	----------------	--

La prise en charge des requêtes : identifier le meilleur répondant

Les commissaires ont porté une attention particulière aux plaintes de citoyens reçues au Bureau de l'ombudsman relatives au traitement de requêtes. La problématique dans plusieurs de ces dossiers provenait du fait que plus d'un service était concerné par la requête. Les citoyens cherchaient à obtenir de l'information ou un suivi à leur requête, mais ne savaient plus quel service était responsable du traitement. D'ailleurs, on les réfèrait parfois d'un service à l'autre, et personne ne semblait responsable du résultat ni des délais occasionnés.

Recommandation

- Afin d'assurer une prise en charge adéquate des requêtes dont les problématiques concernent deux services, les commissaires recommandent à la Ville de prévoir, dans son processus de traitement des plaintes, qu'un service soit clairement désigné comme responsable de la requête. Conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services, le citoyen en sera informé dès le début de sa démarche.

√	√	
---	---	--

Le processus de la Ville implique déjà que le service responsable de la plainte est porteur du dossier de la plainte.

Des formations et des actions de sensibilisation seront mises en place afin de renforcer la responsabilisation des unités administratives concernant les plaintes qui leur sont assignées et la coordination des activités.

PARTIE 3

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

Réunions et formation des commissaires

Le Bureau de l'ombudsman a tenu une session d'accueil, en mars 2011, à la suite de la nomination de deux nouveaux commissaires et du renouvellement de sept mandats. Cette rencontre avait pour but de permettre aux commissaires d'échanger sur la mission et la vision du Bureau de l'ombudsman, pour les prochaines années, et de s'assurer d'une compréhension commune de leur rôle.

Soucieux d'être bien outillés pour réaliser leur mandat, les commissaires ont suivi deux formations au cours de l'année 2011. Dans un premier temps, ils ont assisté en mai à une présentation en matière d'éthique. Cette présentation leur a permis de se familiariser avec la nouvelle législation municipale à ce sujet, ainsi que de prendre connaissance des travaux en cours à la Ville de Québec.

En décembre, les commissaires ont aussi suivi une formation sur la gestion des enquêtes. Cette formation, adaptée aux besoins du Bureau de l'ombudsman, leur a permis de passer en revue les techniques nécessaires à la tenue d'une enquête équitable, diligente et efficace.

Enfin, les membres du Bureau ont assisté, en mars 2011, à une réception organisée par la Mairie pour souligner la fin de mandat de dix de leurs collègues.

Dossier d'éthique

À la suite de la formation sur l'éthique, les commissaires ont convenu de la pertinence pour le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec d'adopter une déclaration de valeurs éthiques et de se doter d'un code de déontologie.

En premier lieu, un comité composé du président, M^e Robert Dinan, et des commissaires suivants, M^e Martine Dubé, M^{me} Lucille Dumont et M. Robert Gravel, a procédé à l'élaboration de projets de déclaration de valeurs éthiques et de code de déontologie. Ces projets ont, en second lieu, été soumis à l'ensemble des commissaires. Tous se sont dits favorables à leur adoption. Ces documents sont disponibles pour consultation sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi suivi de près les travaux en cours à la Ville de Québec visant à l'adoption d'un règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville. Au cours des derniers mois, le président a rencontré les responsables de ce dossier afin d'échanger sur les objectifs de cette démarche. Après quoi, il leur a transmis ses commentaires sur le projet de règlement à l'étude.

Communication et promotion

Rencontres et information

Le président a profité de son entrée en fonction pour rencontrer tous les présidents des arrondissements. Il voulait ainsi s'assurer de leur connaissance du mandat et du fonctionnement du Bureau de l'ombudsman. De plus, ces rencontres furent une occasion enrichissante de partager sur les préoccupations de chacun quant au respect des droits des citoyens lorsque ceux-ci transigent avec l'administration municipale.

Des séances d'information sur le Bureau de l'ombudsman ont également été données à différents groupes par la secrétaire générale en 2011. Les membres du conseil d'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, ainsi que trois groupes d'employés des arrondissements des Rivières et de La Haute-Saint-Charles, ont assisté à ces présentations.

Aussi, le président du Bureau de l'ombudsman a participé à une séance de travail au Protecteur du citoyen du gouvernement du Québec, séance tenue dans le cadre de l'élaboration de son prochain plan stratégique.

Enfin, la secrétaire générale a poursuivi, en 2011, son implication au sein de l'Association des responsables de gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP), en tant que vice-présidente du conseil d'administration de cet organisme.

Communication

Le Bureau de l'ombudsman a requis les services de l'agence universitaire « Préambule communication » afin de compléter une analyse de ses moyens de communication et de se doter d'un nouveau plan. Un projet a été déposé par la firme en novembre 2011. Ce travail se poursuivra en 2012.

CONCLUSION

Depuis son ouverture, en 2004, le Bureau de l'ombudsman a été guidé dans ses interventions et ses enquêtes par un grand principe : *être à l'écoute des citoyens et des citoyennes*.

Cette écoute lui a permis d'entendre et de comprendre ce que les citoyens et citoyennes recherchaient dans leur relation avec l'administration municipale : *le respect et l'équité*. Pour le citoyen, un tel respect se manifeste non seulement dans le respect de ses droits, mais aussi par une réponse adéquatement motivée, par une analyse objective d'une demande ou par une réponse donnée dans un délai raisonnable. Quant à l'équité, en plus d'être présente dans la décision prise à l'égard du citoyen, elle doit l'être dans la procédure suivie et dans la relation avec l'administration municipale.

C'est en s'appuyant sur ces valeurs que le Bureau de l'ombudsman a œuvré, au cours de la dernière année, auprès des citoyens et des représentants de l'administration municipale. Lorsqu'il a constaté, dans des dossiers soumis à son attention, une décision de l'Administration irrespectueuse des droits des citoyens ou inéquitable à leur égard, il est intervenu afin que les correctifs appropriés soient apportés. Dans d'autres cas, ce sont les explications fournies à la demande du Bureau qui ont permis aux citoyens de mieux comprendre le bien-fondé des décisions.

Enfin, par les commentaires et recommandations formulés dans ce rapport, le Bureau de l'ombudsman souhaite insister sur l'importance de poursuivre les travaux d'amélioration de certains services, afin de faire en sorte que le sentiment du citoyen d'être traité de façon respectueuse et équitable soit encore plus présent. La Ville a d'ailleurs pris cet engagement dans sa *Déclaration de services*.

ANNEXES

Données chiffrées par arrondissement

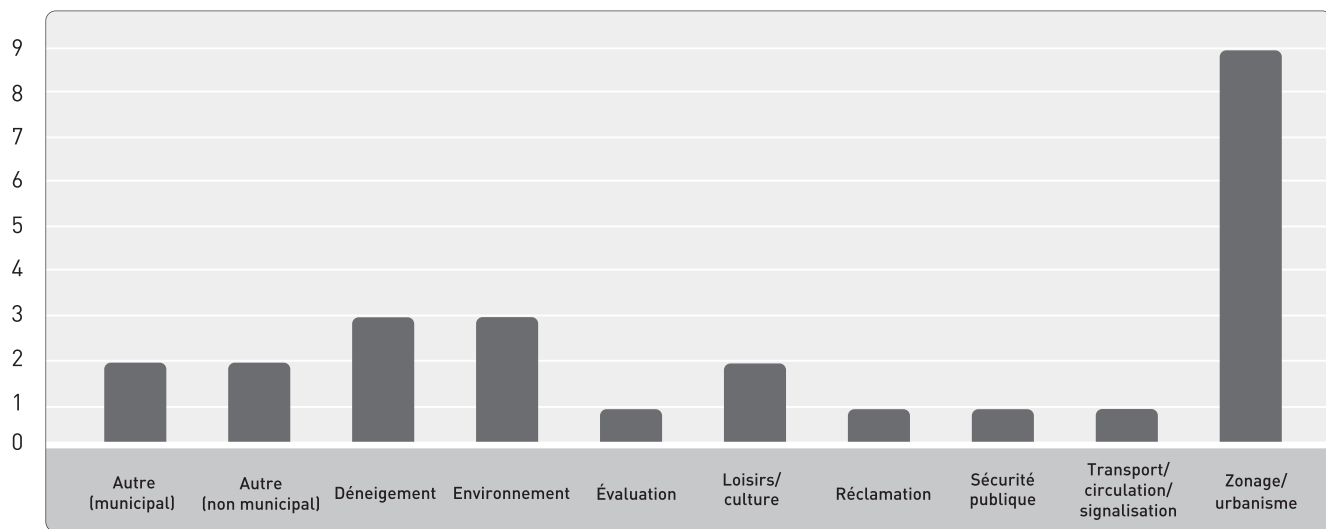
Note : Dans les tableaux suivants, il est indiqué le nombre de plaintes reçues dans chaque catégorie et dont l'objet concernait le territoire de l'arrondissement. Les plaintes ont été acheminées, selon la catégorie, au service concerné.

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

BEAUPORT

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

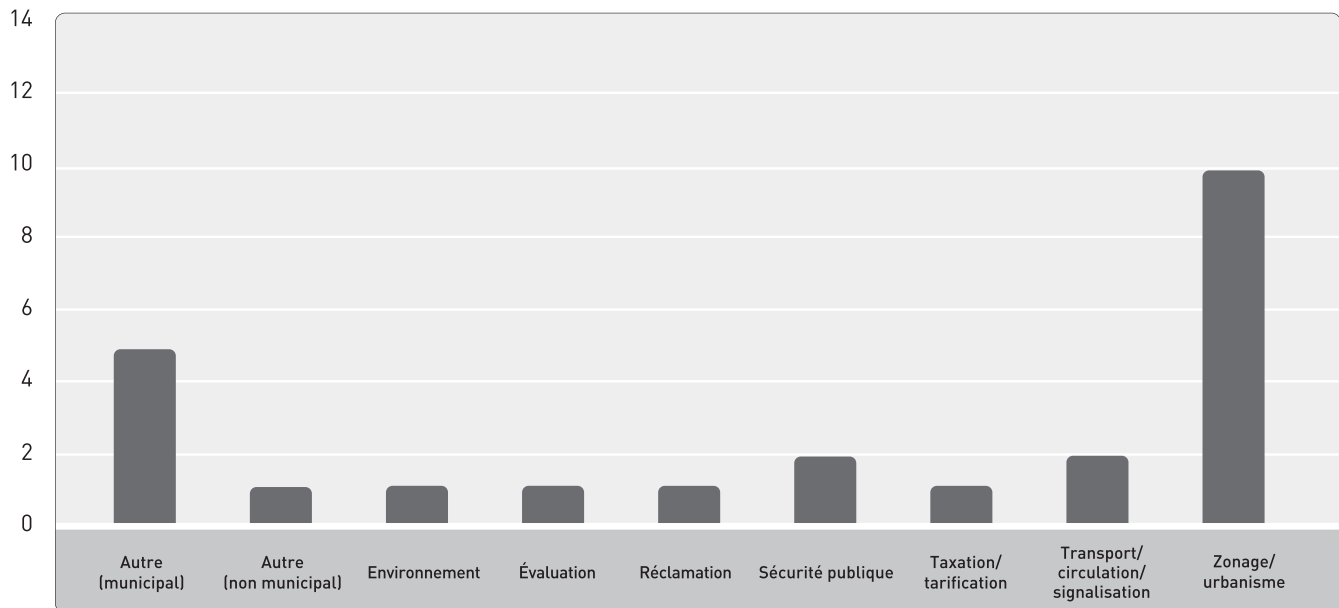
Arrondissement : Beauport		
Autre (municipal)	2	8,00 %
Autre (non municipal)	2	8,00 %
Déneigement	3	12,00 %
Environnement	3	12,00 %
Évaluation	1	4,00 %
Loisirs/culture	2	8,00 %
Réclamation	1	4,00 %
Sécurité publique	1	4,00 %
Transport/circulation/signalisation	1	4,00 %
Zonage/urbanisme	9	36,00 %
Total	25	100,00 %



CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

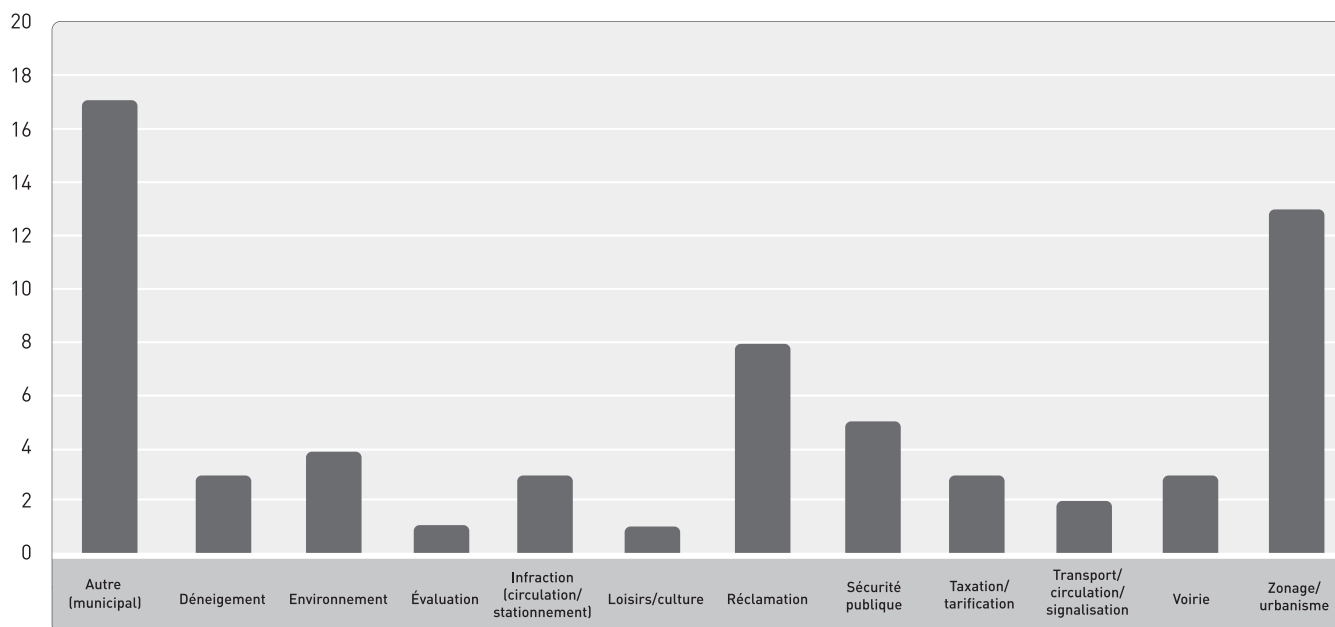
Arrondissement : Charlesbourg		
Autre (municipal)	5	20,83 %
Autre (non municipal)	1	4,17 %
Environnement	1	4,17 %
Évaluation	1	4,17 %
Réclamation	1	4,17 %
Sécurité publique	2	8,33 %
Taxation/tarifification	1	4,17 %
Transport /circulation/signalisation	2	8,33 %
Zonage/urbanisme	10	41,67 %
Total	24	100,00 %



LA CITÉ—LIMOILOU

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

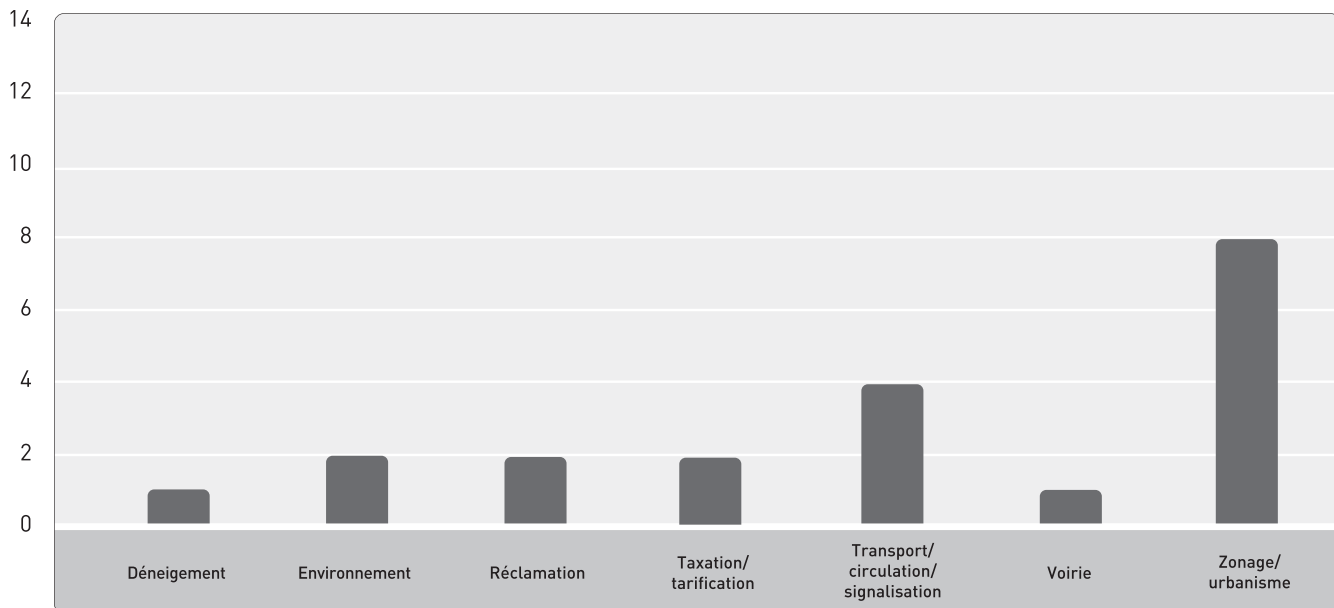
Arrondissement : La Cité—Limoilou		
Autre (municipal)	17	26,98 %
Déneigement	3	4,76 %
Environnement	4	6,35 %
Évaluation	1	1,59 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	4,76 %
Loisirs/culture	1	1,59 %
Réclamation	8	12,70 %
Sécurité publique	5	7,94 %
Taxation/tarifification	3	4,76 %
Transport /circulation/signalisation	2	3,17 %
Voirie	3	4,76 %
Zonage/urbanisme	13	20,63 %
Total	63	100,00 %



LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

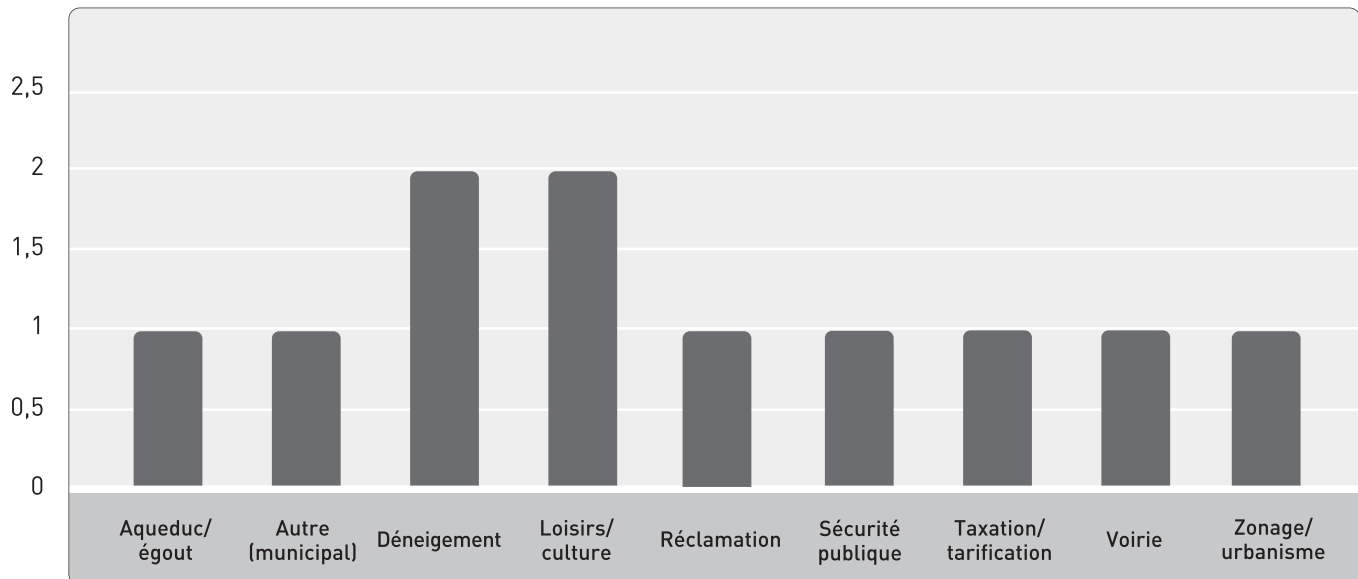
Arrondissement : La Haute-Saint-Charles		
Déneigement	1	5,00 %
Environnement	2	10,00 %
Réclamation	2	10,00 %
Taxation/tarifcation	2	10,00 %
Transport/circulation/signalisation	4	20,00 %
Voirie	1	5,00 %
Zonage/urbanisme	8	40,00 %
Total	20	100,00 %



LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

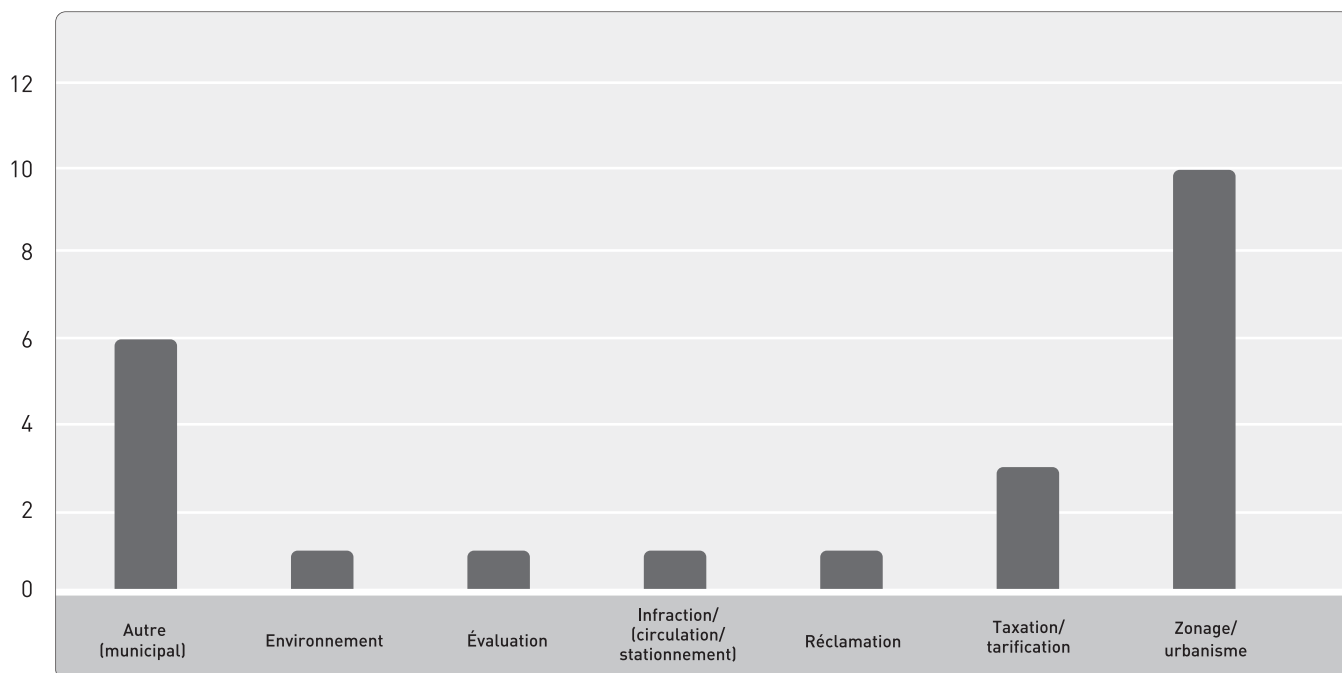
Arrondissement : Les Rivières		
Aqueduc/égout	1	9,09 %
Autre (municipal)	1	9,09 %
Déneigement	2	18,18 %
Loisirs/culture	2	18,18 %
Réclamation	1	9,09 %
Sécurité publique	1	9,09 %
Taxation/tarifification	1	9,09 %
Voirie	1	9,09 %
Zonage/urbanisme	1	9,09 %
Total	11	100,00 %



SAINTE-FOY—SILLERY—CAP-ROUGE

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2011-01-01 au 2011-12-31)

Arrondissement : Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge		
Autre (municipal)	6	26,09 %
Environnement	1	4,35 %
Évaluation	1	4,35 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	4,35 %
Réclamation	1	4,35 %
Taxation/tarification	3	13,04 %
Zonage/urbanisme	10	43,48 %
Total	23	100,00 %



DÉCLARATION DE VALEURS ÉTHIQUES du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec

Le Bureau de l'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens et des citoyennes. Les valeurs suivantes guident les actions et la conduite des commissaires et du personnel :

Respect

Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite les commissaires et le personnel à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles ils entrent en relation.

Impartialité

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

Équité

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

Intégrité

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Les commissaires et le personnel évitent ainsi de se mettre dans une situation pouvant les rendre influençables ou redevables à quiconque dans l'exercice de leurs fonctions.

2011-06-29

CODE DE DÉONTOLOGIE du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec

1. Les commissaires sont les garants de la bonne réputation du Bureau de l'ombudsman. Ils remplissent leur rôle avec considération. À cette fin, ils font preuve de réserve en tout temps. Ils s'abstiennent de toute déclaration incompatible avec le mandat du Bureau de l'ombudsman et renoncent à toute activité inconciliable avec l'exercice de leurs fonctions.
2. Les commissaires s'abstiennent de faire tout geste qui risque de nuire à l'image et à la crédibilité du Bureau de l'ombudsman. Ils avisent le président du Bureau de l'ombudsman de toute situation qui risquerait d'entacher leur crédibilité ou celle du Bureau de l'ombudsman.
3. Les commissaires défendent l'indépendance de leur fonction et doivent demeurer à l'abri de toute influence extérieure. Ils doivent faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de leurs fonctions.
4. Les commissaires doivent éviter de se placer, dans l'exercice de leurs fonctions, dans une situation de conflit réel, potentiel ou apparent, de quelque nature que ce soit, entre leurs intérêts personnels et l'intérêt public.
5. Avant d'être formellement désigné par le président du Bureau de l'ombudsman pour faire partie d'un banc d'enquête, un commissaire doit l'informer de toute situation pouvant entacher sa crédibilité ou son impartialité.
6. Lors des enquêtes, les commissaires agissent et paraissent agir de façon neutre et impartiale.
7. Les commissaires doivent faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit dans l'accomplissement de leurs fonctions.
8. Les commissaires sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Ils sont tenus de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue durant et après la période où ils occupent leur fonction.
9. Les commissaires ne commentent pas les rapports du Bureau de l'ombudsman. Ils respectent de plus en tout temps le caractère confidentiel des délibérations du banc et la confidentialité du rapport jusqu'à ce qu'il soit rendu public.
10. Au sens du présent Code, l'appellation commissaires inclut le personnel du Bureau de l'ombudsman, dans l'exercice de leur fonction.

2011-06-29



respect • impartialité • confidentialité

1220, boulevard Lebourgneuf, bureau 120, Québec (Québec) G2K 2G4
Téléphone : 418 641-6737 **Télécopieur :** 418 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca
www.ombudsman-villedequebec.qc.ca