



Rapport annuel 2013



BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 21 mars 2014

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

Objet : rapport annuel 2013 – 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 personnel, le rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions, pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2013.

Ce rapport présente les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman à la suite des plaintes des citoyens, ainsi que les recommandations formulées à l'Administration municipale, au cours de la dernière année. Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration aux recommandations formulées dans notre rapport annuel 2012 et dans certains rapports d'enquête de l'année 2011.

Ce document fait également état de nos activités pour cette période.

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



Lucille Dumont
Vice-présidente

respect.
impartialité.
confidentialité.



TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2013

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE	3
Faits saillants	4
PARTIE 1	
Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	5
Mandat et champ de compétence	5
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	6
Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie	6
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	6
Composition et organisation	7
PARTIE 2	
Enquêtes, interventions et recommandations	10
Dossiers traités en 2013 et tableaux	10
Quelques exemples d'intervention et commentaires sur les dossiers traités	16
Enquêtes et recommandations en 2013	19
Suivi des recommandations et des avis de 2012	21
Suivi d'enquêtes et de recommandations de 2011 et 2012	25
PARTIE 3	
Activités et promotion	28
CONCLUSION	29
ANNEXES	30
Données chiffrées par arrondissement	30

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE



J'ai le plaisir de présenter aux membres du conseil municipal le rapport annuel 2013 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Ce rapport rend compte du travail réalisé au cours de la dernière année par les commissaires et l'équipe du secrétariat général. Il témoigne bien, à mon avis, des avantages pour les citoyens d'avoir accès à une ressource chargée de veiller au respect de leurs droits et de l'équité au sein de l'Administration municipale.

Notre Bureau a reçu au cours de cette période 230 plaintes, demandes d'intervention ou d'assistance des citoyens. De ce nombre, quatre plaintes ont fait l'objet d'une enquête approfondie par les commissaires, et ce, malgré l'augmentation du nombre de dossiers soumis par rapport aux dernières années. Dans tous les cas, les citoyens ont reçu l'écoute et l'attention que méritaient leurs dossiers. Ils ont été accompagnés dans leurs démarches et aidés dans la recherche de solutions. Dans certains dossiers, le Bureau est intervenu auprès de l'Administration pour aider à régler le problème. Dans d'autres cas, il leur a fourni l'information nécessaire aux respects de leurs droits ou les a orientés vers les ressources pertinentes pour régler leurs problèmes.

Par ses interventions, le Bureau a donc tenté de faire en sorte que les citoyens se sentent traités de façon plus respectueuse, juste et équitable. Il a travaillé à rétablir le dialogue entre les citoyens et l'Administration afin que les besoins et contraintes de chacun soient mieux compris de parts et d'autres. Il a cherché à réinstaurer un climat de confiance et d'ouverture.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce rapport pour remercier M^e Robert Dinan qui a assumé la présidence du Bureau de l'ombudsman du mois de janvier 2011 au mois d'avril 2013. Son engagement et son dévouement ont assurément contribué à la poursuite de la mission du Bureau. Je remercie aussi les commissaires pour leur soutien et leur collaboration tout au long de cette année. Je sais qu'ils ont tous eu à cœur de mettre leurs connaissances et leur expertise au service des citoyens.

Enfin, je souhaite remercier le conseil municipal pour la confiance qu'il m'a témoignée et qu'il a témoigné à tous les commissaires qui termineront leurs mandats en 2014. Ce fut un privilège de contribuer à notre façon à la création d'un meilleur sentiment d'équité et de justice chez les citoyens.

A handwritten signature in black ink that reads "Lucille Dumont". The signature is written in a cursive, flowing style.

Lucille Dumont
Vice-présidente



FAITS SAILLANTS

230

plaintes ont été traitées en 2013 par le Bureau de l'ombudsman, soit 30 % de plus que la moyenne des quatre dernières années;

96 %

des plaintes reçues ont été traitées dans un délai de moins de 30 jours. 72 % des demandes ont même été répondues dans un délai de 5 jours ou moins;

50 %

des plaintes concernaient les services rendus par les Arrondissements (Gestion du territoire, Travaux publics, Culture, loisirs et vie communautaire). La seconde moitié concernait les services rendus par les autres unités administratives ou relevaient de la compétence d'un autre organisme;

Près de **24 %** des plaintes concernaient des dossiers d'urbanisme et de zonage;

41 %

Dans 41 % des dossiers traités, le Bureau de l'ombudsman a fourni de l'information aux citoyens afin de les aider à faire respecter leurs droits et les orienter dans leurs démarches auprès de l'Administration municipale ou d'un autre organisme;

32 %

des plaintes ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale;

15 %

Dans plus de 15 % des plaintes, les citoyens ont allégué être lésés par le refus ou la négligence d'agir ou d'intervenir de l'Administration à l'égard d'une situation problématique, soit l'objet le plus souvent cité;

10 %

Ensuite, dans près de 10 % des dossiers, les citoyens se sont plaints du contenu, de l'interprétation ou de l'application de la réglementation municipale à leur égard.

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 municipal. La Ville de Québec exerçait ainsi le pouvoir qu'elle avait demandé et obtenu du législateur, en décembre 2003, de créer un organisme chargé d'agir à titre de protecteur du citoyen.

Le Bureau 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 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, 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 aussi 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 a 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 non plus enquêter 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 intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance des faits.

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

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau de l'ombudsman ainsi que les coordonnées du Bureau sont disponibles sur le site Internet à l'adresse : www.ombudsman-villedequbec.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. 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 d'une façon confidentielle, à moins d'avoir été autorisé à agir autrement par les parties concernées. Il examine objectivement chaque cas qui lui est soumis et traite tous les intervenants de la même manière. 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.

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

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

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

De plus, 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 chaque rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit les responsabilités inhérentes aux fonctions de l'un de ses membres et l'intérêt personnel de ce membre.

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

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

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

Les règles de régie interne sont interprétées avec souplesse de manière à faciliter l'admissibilité des demandes et à simplifier les démarches du demandeur. On y traite notamment du mode de fonctionnement des enquêtes, du contexte dans lequel une intervention ou une enquête peut être faite à l'initiative du Bureau 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.

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. Ce document établit le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau de l'ombudsman sera traité avec respect, impartialité et honnêteté.

Les règles de régie internes, la déclaration d'engagement de même que la déclaration de valeurs éthiques et le code de déontologie sont présentés 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. Les commissaires demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés. Le poste de président est vacant depuis le 11 avril 2013. M^{me} Lucille Dumont, vice-présidente, a assumé dès lors les responsabilités inhérentes à cette fonction.

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^{ME} LUCILLE DUMONT, *vice-présidente*

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en communication et en sciences infirmières, M^{me} Dumont 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. M^{me} Dumont a été présidente de la Section Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013. Elle est maintenant à la retraite.



M^{ME} SUZANNE DÉRY

M^{me} Déry est membre de l'Ordre des psychologues du Québec depuis 1975. Elle a été élue membre régionale au conseil d'administration de l'Ordre des psychologues (Saguenay : 1991-1993, Québec-Appalaches : 2006-2012). Elle a siégé comme membre des Tribunaux de révision pour le Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse de 2003 à 2013. Elle pratique l'expertise médico-légale en neuropsychologie.



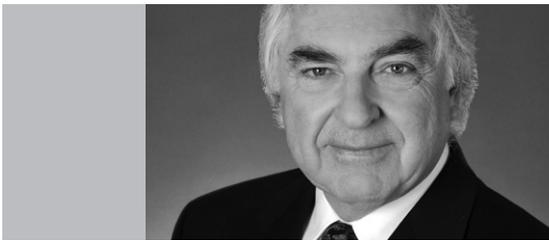
M^{ME} MONIQUE DES RIVIÈRES

Détentrice d'un diplôme de deuxième cycle en économie, M^{me} Des Rivières 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 présentement à l'emploi de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Auparavant, elle a œuvré à la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Précédemment, elle a travaillé dans les domaines du transport, des lésions professionnelles et du logement. Outre ses états de service, elle a été membre du conseil de quartier Saint-Roch et de conseils d'administration à caractère social.



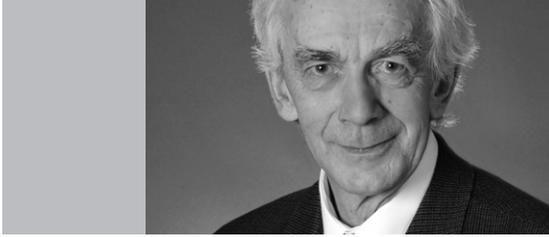
M. ROBERT J. GRAVEL

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 du cours de transport 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, M. Leclerc a occupé des fonctions dans différents ministères au cours de sa carrière. Il a notamment travaillé à des projets municipaux d'aqueduc et d'égout et à des stations d'épuration au ministère des Affaires municipales et des Régions, ainsi qu'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, M^e Lesage 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 et formation et Service d'orientation).



M. THÉO ROY

Professeur de formation, M. Roy 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^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} FRANCE VERREAULT, *agente de secrétariat*

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

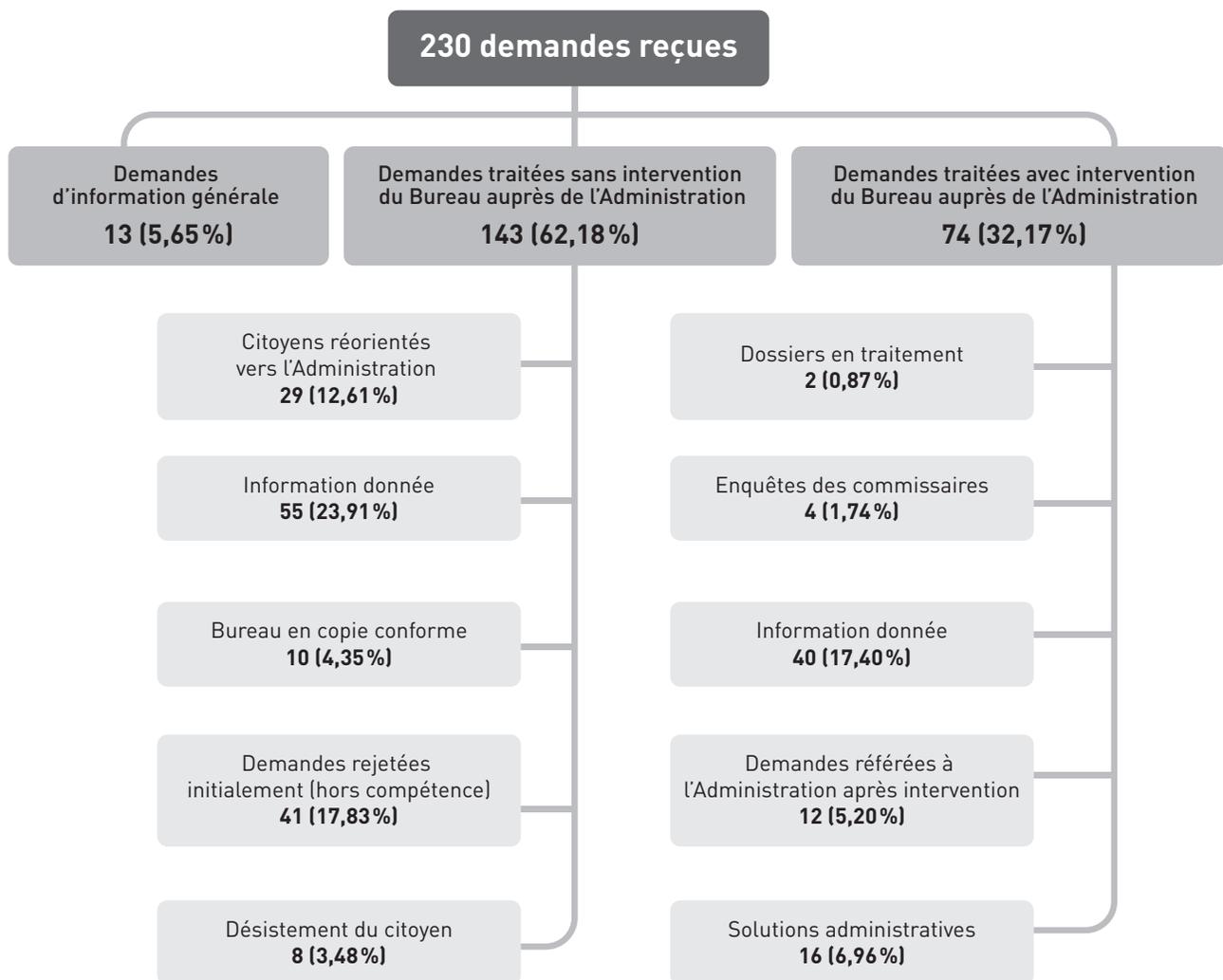
PARTIE 2

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dossiers traités en 2013

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 230 demandes d'intervention de la part de citoyens du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Traitement donné aux demandes (2013-01-01 au 2013-12-31)



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

Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2009 à 2013)

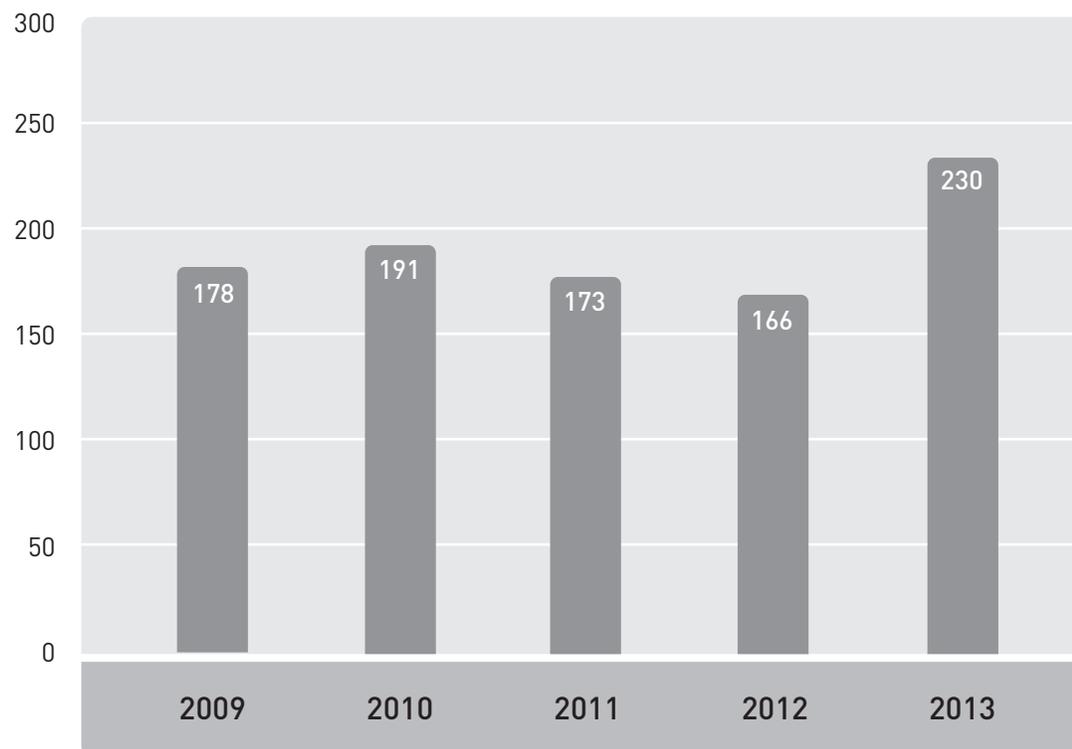


Tableau 1 – Catégories de plaintes (2013-01-01 au 2013-12-31)

CATÉGORIES	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	7	3,04 %
Déneigement	9	3,91 %
Environnement	13	5,65 %
Évaluation	6	2,61 %
Infraction (circulation/stationnement)	14	6,09 %
Logement social (OMHQ)	8	3,48 % ¹
Loisirs/culture	8	3,48 %
Réclamation	8	3,48 %
Ressources humaines	10	4,35 %
Sécurité publique	8	3,48 %
Taxation/tarifification	11	4,78 %
Transport/circulation/signalisation	6	2,61 %
Voirie	16	6,96 %
Zonage/urbanisme	55	23,91 %
Autre (municipal)	21	9,13 % ²
Autre (non municipal)	30	13,04 % ³
Total	230	100,00 %

Notes

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

Tableau 2 – Catégories de plaintes (2009 à 2013)

CATÉGORIES	2009	2010	2011	2012	2013
Aqueduc/égout	2	3	1	7	7
Circulation/transport/signalisation	10	8	9	6	6
Déneigement	14	14	9	7	9
Environnement	13	15	12	9	13 ¹
Évaluation	4	4	4	5	6
Infraction (circulation/stationnement)	7	8	4	4	14
Logement social (OMHQ)	*	*	*	8	8 ²
Loisirs/culture	7	8	5	3	8
Réclamation	18	5	14	7	8
Ressources humaines	*	*	*	*	10 ³
Sécurité publique	7	14	10	16	8
Taxation/tarification	8	12	10	5	11
Transport en commun (RTC)	*	*	*	3	0 ²
Voirie	5	16	5	15	16
Zonage/urbanisme	54	46	53	39	55
Autre (municipal)	25	28	32	19	21
Autre (non municipal)	4	10	5	13	30
Total	178	191	173	166	230

Notes

1. La catégorie « Environnement » inclut les plaintes relatives aux matières résiduelles.
2. Jusqu'en 2011, la catégorie « Autre (municipal) » incluait toutes les plaintes concernant l'OMHQ et le RTC. À compter de 2012, ces plaintes ont été compilées séparément.
3. Jusqu'en 2012, la catégorie « Autre (municipal) » incluait toutes les plaintes concernant les Ressources humaines. À compter de 2013, ces plaintes ont été compilées séparément.

Tableau 3 – Nombre de dossiers par unité administrative (2013-01-01 au 2013-12-31)

SERVICES	NOMBRE
Affaires juridiques	8 ¹
Aménagement du territoire	2
Arrondissement de Beauport	19 ²
Arrondissement de Charlesbourg	20 ²
Arrondissement de La Cité-Limoilou	32 ²
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	18 ²
Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	20 ²
Arrondissement des Rivières	7 ²
Cour municipale	9
Développement économique	1
Environnement	3
Évaluation	6
Finances	9
Gestion des immeubles	5
Greffe et archives (accès à l'information)	1
Ingénierie	5
Logement social (OMHQ)	8 ³
Ressources humaines	10
Police	10
Protection contre l'incendie	1
Autres services	6
Hors compétence (non Ville)	30 ³
TOTAL	230

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

Tableau 4 – Objets des plaintes (2013-01-01 au 2013-12-31)

OBJETS	NOMBRE/2012	NOMBRE/2013
Accessibilité aux services	6	4
Communication et information	9	14
Compétence du personnel	0	1
Comportement des intervenants	22	19
Décision non motivée	9	6
Délai de réponse et de traitement	27	19
Erreur administrative	9	13
Lourdeur administrative	2	7
Logement social (OMHQ)	8	8
Réclamation (en désaccord avec la réponse de l'Administration ou réponse non motivée)	3	7
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	18	36
Réglementation (contenu et interprétation)	7	22
Respect des droits	15	13
RTC	3	0
Traitement inéquitable	13	19
Autres objets	2	12
Hors compétence (non Ville)	13	30
TOTAL	166	230

Quelques exemples d'intervention et commentaires sur les dossiers traités

Des citoyens ont communiqué en 2013 avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils étaient en désaccord avec une décision de l'Administration municipale ou qu'ils en étaient insatisfaits. D'autres citoyens s'estimaient traités de façon inéquitable ou dénonçaient le refus ou la négligence d'agir de l'Administration afin de régler une problématique. Enfin, certains autres voulaient s'assurer que leurs droits étaient respectés et souhaitaient obtenir plus d'information à cet effet.

Le traitement de ces plaintes et demandes d'intervention suggère au Bureau de l'ombudsman, comme chaque année, des commentaires quant aux problématiques observées et aux pistes d'amélioration du service aux citoyens. Les exemples cités permettent aussi de bien illustrer les interventions du Bureau et la nécessité des citoyens d'être parfois soutenus pour faire respecter leurs droits.

Ces commentaires s'inspirent également des engagements pris par l'Administration dans sa déclaration de services aux citoyens.

1. Fournir les explications pertinentes

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes de citoyens qui ne parvenaient pas à obtenir des explications

« lorsqu'elle achemine une facture au citoyen, l'Administration doit être capable de donner les explications pertinentes avant l'échéance fixée pour le paiement et de justifier sa position. Elle ferait ainsi preuve d'une plus grande transparence. »

satisfaisantes concernant une décision de la Ville à leur égard. Ces plaintes concernaient, par exemple, la nouvelle évaluation de la valeur foncière de leur propriété, un refus de permis d'abattage d'arbre, un avis de non-conformité des travaux, une facture ou un problème de refoulement d'égout. Le Bureau est alors intervenu afin d'aider les citoyens à obtenir des

réponses à leurs questions et, dans certains cas, les documents justifiant la position de l'Administration.

Dans d'autres cas, à la suite d'une demande du Bureau,

les représentants de la Ville ont accepté de rencontrer les citoyens afin d'éclaircir la situation.

Deux dossiers ont particulièrement retenu l'attention du Bureau :

- À la suite de la réception d'une facture de l'Administration, une citoyenne a communiqué avec son Arrondissement afin d'obtenir des explications ainsi que les documents sur lesquels s'appuyait la facturation de ces coûts. Les responsables ont informé la plaignante qu'elle devait faire une demande d'accès à l'information pour obtenir ces renseignements. La facture était payable dans un délai de 30 jours. Considérant les délais requis pour faire la démarche auprès de la responsable d'accès à l'information et pour obtenir une réponse, la citoyenne se retrouvait devant le choix de payer la facture dans le délai prescrit sans avoir des explications satisfaisantes ou bien d'attendre la réponse et de payer à la fois la facture et les intérêts. Pourtant, ces renseignements concernaient sa propriété. Le Bureau de l'ombudsman croit que, lorsqu'elle achemine une facture au citoyen, l'Administration doit être capable de donner les explications pertinentes avant l'échéance fixée pour le paiement et de justifier sa position. Elle ferait ainsi preuve d'une plus grande transparence.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration de s'assurer que les procédures en vigueur dans les services permettent aux citoyens se voyant facturer certains coûts d'obtenir des explications satisfaisantes avant l'échéance du paiement.

- Un Arrondissement a profité de la réalisation de travaux de réfection de rue pour vérifier la conformité des entrées charretières aménagées par les citoyens au cours des années dans ces rues. L'Arrondissement a constaté que les entrées charretières de certaines propriétés n'étaient pas conformes à la réglementation et ne pouvaient bénéficier de droits acquis. Il a alors amorcé des démarches afin de demander aux propriétaires concernés de se rendre conforme.

Quelques-uns de ces propriétaires ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman et ont notamment déploré des difficultés à obtenir les explications nécessaires pour bien comprendre l'état de la situation. Un propriétaire dénonçait le fait que l'Arrondissement l'avait en fait informé de la situation et des intentions de l'Administration par un avis d'infraction. Il avait dû multiplier les démarches par la suite pour obtenir les informations sur cette problématique.

Le Bureau de l'ombudsman comprend qu'il est de la compétence de l'Administration d'intervenir lorsque des travaux ne respectent pas les dispositions réglementaires. Il croit toutefois que, dans ce contexte particulier, la démarche pourrait s'amorcer autrement que par un avis d'infraction, avis qui peut parfois être perçu comme menaçant et qui n'invite pas au dialogue. Il serait souhaitable de prendre en considération le fait que ces citoyens ignorent parfois tout de la situation, les aménagements ayant été réalisés par des propriétaires précédents, et que les lieux sont souvent dans cet état depuis de nombreuses années. Le Bureau croit que les citoyens devraient être d'abord informés de la problématique et obtenir toutes les explications pertinentes avant d'être mis en infraction.

Lors de ses discussions avec la direction de la section permis et inspection de cet Arrondissement, le Bureau de l'ombudsman lui a d'ailleurs fait part de ce commentaire. Le directeur l'a informé qu'une réflexion était déjà en cours et que des actions seraient prises afin d'améliorer l'information au citoyen dans ces dossiers.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration de revoir la démarche d'information aux citoyens dans le dossier de conformité des entrées charretières afin que les citoyens reçoivent les explications pertinentes avant d'être mis en infraction.

2. Intervenir pour faire respecter la réglementation

Plusieurs plaintes traitées en 2013 par le Bureau de l'ombudsman concernaient le refus ou la négligence d'agir ou d'intervenir de l'Administration municipale pour faire respecter la réglementation municipale. Ces plaintes concernaient, entre autres, des problèmes de nuisance, de construction non conforme dans le voisinage, d'usage

non permis, de dépôt de neige dans la rue sans permission et de stationnement de véhicules non autorisé. Ces citoyens déploraient l'inaction de l'Administration à faire cesser la situation et affirmaient subir des inconvénients.

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a d'ailleurs permis dans certains dossiers d'obtenir une nouvelle action de l'Administration, qui a parfois permis de régler la situation :

- Un citoyen s'est plaint du non-respect par un de ses voisins de la réglementation concernant le dépôt dans la rue de neige provenant d'un terrain privé. En réponse à ses plaintes, l'Arrondissement lui avait dit ne pas être sûr de pouvoir intervenir en raison des disponibilités limitées des employés des travaux publics pour effectuer une surveillance. Le citoyen s'est dit insatisfait de cette réponse et a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. À la suite de son intervention, le Bureau a été informé qu'en plus d'une nouvelle demande de surveillance, une lettre avait été acheminée au contrevenant pour l'informer de la réglementation. Aux dires du plaignant, cette démarche d'information a réglé le problème.
- Un citoyen a communiqué avec son Arrondissement pour dénoncer l'état du terrain de sa voisine qui contrevenait, selon lui, aux dispositions réglementaires concernant l'entretien des terrains. Après avoir obtenu certains résultats, l'Arrondissement avait fermé la plainte du citoyen. Insatisfait, considérant que le problème n'était pas réglé, le citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. À la suite de l'intervention du Bureau, l'Arrondissement a rouvert la plainte et de nouvelles actions ont été planifiées pour assurer le plein respect de la réglementation.
- Une citoyenne a fait une demande d'intervention au Bureau de l'ombudsman à la suite des difficultés éprouvées avec son Arrondissement relativement au traitement de sa plainte. La citoyenne dénonçait le fait qu'un véhicule lourd s'immobilisait fréquemment sur un terrain privé en face de chez elle. En plus de ne pas être permise par la réglementation, cette situation lui causait des inconvénients. Les inspections des employés faites durant la journée n'avaient pas permis de constater les faits. Lors de l'analyse de la plainte, le Bureau de l'ombudsman a noté que, selon l'affirmation de la plaignante, le véhicule lourd était plus fréquemment immobilisé à cet endroit en dehors des heures

normales de travail des employés. Des démarches ont donc été entreprises auprès de l'Arrondissement afin qu'une inspection soit faite à un moment plus adéquat. L'Arrondissement a donné suite à la demande et a pu alors constater la situation décrite par la plaignante. L'intervention appropriée a donc pu être faite auprès du conducteur du véhicule afin de l'informer de la réglementation.

Quelques citoyens ont aussi communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour faire part de leur insatisfaction quant à la façon dont certaines inspections étaient faites par l'Administration. Ces citoyens avaient reçu des avis de non-conformité concernant diverses situations, mais ils constataient que, en dépit du fait que la même situation s'observait chez certains de leurs concitoyens, ils étaient les seuls à recevoir un tel avis. Lorsqu'ils ont soulevé ce

« Elle ne doit toutefois pas perdre de vue qu'il est de sa responsabilité de faire respecter sa réglementation et qu'elle doit le faire de façon objective, juste et équitable. »

point aux employés municipaux, ils ont obtenu comme réponse que le Service n'avait pas les ressources pour faire plus d'inspections et que des interventions n'étaient faites qu'à l'égard des propriétés ayant fait l'objet d'une plainte. Les employés invitaient alors

les plaignants à dénoncer eux-mêmes la situation de leurs concitoyens auprès de l'Administration pour qu'il y ait d'autres interventions.

Les citoyens ont déploré cette façon de faire et ont dit se sentir traités inéquitablement. Certains considéraient même comme de l'acharnement ou du harcèlement le fait qu'ils étaient les seuls touchés par un avis de non-conformité. Ils souhaitaient que la réglementation soit appliquée de la même manière pour tous et qu'il n'y ait pas plus de tolérance pour un citoyen que pour un autre. Ces citoyens considéraient également qu'il appartient à l'Administration de relever les situations problématiques dans un secteur et d'intervenir afin d'assurer le respect de sa réglementation.

Le Bureau de l'ombudsman comprend que l'Administration doit composer avec les ressources dont elle dispose. Elle ne doit toutefois pas perdre de vue qu'il est de sa responsabilité de faire respecter sa réglementation et qu'elle doit le faire de façon objective, juste et équitable. Les citoyens s'attendent de l'Administration que, si elle décide d'intervenir relativement à une problématique,

elle prenne les moyens nécessaires pour intervenir de la même façon pour tous les citoyens concernés. Si elle choisit d'intervenir auprès d'un seul citoyen, il lui sera difficile de le convaincre qu'elle agit avec équité.

3. Obtenir les services dans un délai raisonnable

Comme chaque année, des citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin de se plaindre de délais qu'ils considéraient injustifiés dans le traitement de leur dossier. Ils se disaient insatisfaits du délai de l'Administration à intervenir relativement à une problématique de nuisance dans leur voisinage, à traiter un dossier de réclamation, à répondre à une demande de modification de la signalisation routière ou à accorder une demande de reconnaissance à un organisme. Les interventions du Bureau de l'ombudsman dans ces dossiers ont permis aux citoyens d'obtenir des explications concernant ces délais et, dans certains cas, de faire en sorte que des actions soient finalement prises par l'Administration dans le meilleur délai possible.

Lors de ses interventions dans certains dossiers, le Bureau de l'ombudsman a également constaté que ceux-ci étaient

« Le délai de traitement demeure un élément de satisfaction important pour le citoyen et celui-ci s'attend à ce que l'Administration respecte ses engagements. »

toujours en traitement dans les services, mais que les citoyens n'avaient pas été informés des démarches en cours. Il lui est apparu qu'il s'agissait plus d'une problématique d'information que de délai. Le Bureau a donc demandé

à l'Administration de mieux informer ces citoyens de l'évolution de leur dossier et des délais à prévoir. Ces interventions concernaient principalement des dossiers relevant de la compétence des divisions de la gestion du territoire des arrondissements.

Enfin, dans d'autres cas, le Bureau a constaté que des plaintes de citoyens n'avaient toujours pas été traitées à l'expiration du délai de 30 jours prévu à la déclaration de service aux citoyens. Bien que les plaintes à ce propos aient été moins nombreuses au Bureau de l'ombudsman en 2013, le Bureau invite l'Administration à poursuivre ses efforts afin d'offrir ses services dans les délais annoncés. Le délai de traitement demeure un élément de satisfaction important pour le citoyen et celui-ci s'attend à ce que l'Administration respecte ses engagements.

Enquêtes et recommandations en 2013

Le Bureau de l'ombudsman a effectué quatre enquêtes approfondies au cours de l'année 2013. Ces dossiers concernaient des plaintes relatives au déneigement, à un changement de nom de rue, à un permis de stationnement et à une facture pour réfection d'une bordure de rue.

Lors des enquêtes, les commissaires ont entendu les explications des citoyens et des services concernés et ont fait part de leurs conclusions à la Direction générale. Si, dans la majorité de ces dossiers, les commissaires ont estimé que les décisions de l'Administration étaient justifiées, ils ont par contre constaté qu'elles ont parfois été mal communiquées ou expliquées aux citoyens. Dans d'autres cas, elles s'appuyaient sur des documents imprécis qui méritaient une révision.

RAPPORT OMB-13-04-034

Déneigement de banquettes bétonnées

Un citoyen s'estimait lésé par la décision de l'Arrondissement de cesser le déneigement de banquettes aménagées devant sa propriété à la suite de travaux de réfection de sa rue.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la plainte du citoyen concernant le traitement de ses demandes était fondée, car l'Administration n'avait pas suffisamment documenté et motivé sa décision de ne plus déneiger les banquettes. Les explications fournies par les représentants de la Ville avaient fait ressortir des contradictions quant à la décision de cesser de déneiger les banquettes en béton devant la propriété du plaignant.

Le Bureau de l'ombudsman a conclu que la décision de l'Arrondissement de refuser de déneiger les banquettes bétonnées était injustifiée en raison des contradictions dans les documents de la Ville et dans les explications reçues. Si l'Administration souhaitait modifier son offre de services aux citoyens, elle devait mieux motiver sa décision et la rendre cohérente avec les politiques de la Ville.

Le Bureau de l'ombudsman a donc recommandé à la Direction générale que la Ville prenne position de façon claire et explicite sur le déneigement des

banquettes en béton, qu'elle s'assure de la cohérence et de la conformité des documents pertinents à cette position et qu'elle informe le plaignant de sa décision.

La Direction générale nous informe que l'Administration a clarifié sa position concernant le déneigement des banquettes et que celle-ci a été intégrée au devis des entrepreneurs et véhiculée auprès des employés. Elle sera aussi incluse dans la politique de déneigement qui devrait être modifiée à court terme. Cette position implique que la banquette devant la propriété du plaignant ne sera pas déneigée par l'Arrondissement.

RAPPORT OMB-13-10-035

Changement de nom de rue

La plaignante soutenait être lésée par les inconvénients subis à la suite de la modification par la Ville du nom de la rue où elle résidait ainsi que de la numérotation de sa résidence. Cette décision avait été nécessaire en raison de la confusion créée par les choix faits en 2008. Elle dénonçait, de plus, le manque de planification des changements et la difficulté à être informée adéquatement.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la plainte de la citoyenne était fondée et que l'Administration municipale avait manqué à ses devoirs de rigueur et d'information auprès des citoyens dans la gestion du dossier de numérotation civique des propriétés de sa rue. S'il apparaît que l'Administration municipale a finalement pris la bonne décision, ce sont les citoyens qui ont dû assumer les inconvénients et les frais inhérents aux changements d'adresse.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Direction générale de prévoir, dans son processus de numérotation civique, que toutes les situations particulières soient soumises à un comité regroupant les expertises nécessaires. Il a aussi recommandé de prévoir que, lors d'un changement de numérotation civique ou de nom de rue dans un secteur, une séance de consultation publique soit tenue au début du processus afin d'informer adéquatement les citoyens et de présenter les différentes solutions de rechange possibles, si nécessaire.

La Direction générale nous informe que les recommandations ont été acheminées à la table des directeurs de la gestion du territoire des Arrondissements et que celle-ci est d'avis qu'il y a lieu d'établir un processus d'attribution des numéros d'immeuble et de standardiser ce processus à l'échelle de la Ville. En attendant cette harmonisation, les directeurs de la gestion du territoire s'assureront que tout changement d'adresse soit précédé d'une consultation adéquate.

RAPPORT OMB-13-11-036

Permission temporaire de stationner lors d'exécution de travaux

Le plaignant estimait être lésé par le refus de l'Arrondissement de lui accorder une permission temporaire de stationner son véhicule dans la rue lors de l'exécution de travaux d'entretien sur ses immeubles. Il soutenait qu'il obtenait depuis plus de 17 ans cette permission, mais que l'Arrondissement la lui refusait maintenant en raison du fait qu'il ne répondait pas à certains critères de la politique de la Ville régissant ces permissions.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la décision de l'Administration municipale d'imposer certaines conditions pour l'octroi d'une permission temporaire de stationner était justifiable dans un contexte où elle a pour objectif d'assurer le respect des règles relatives au stationnement de véhicules. Il estimait toutefois que les conditions exigées au plaignant et énoncées dans son document administratif rédigé en 2013 étaient différentes de celles énoncées à la résolution du comité exécutif de l'ancienne Ville de Québec. Il aurait donc été préférable que l'Administration procède à l'adoption d'une nouvelle politique pour bien établir les conditions au lieu d'interpréter librement celle de 1984 et de venir à l'encontre de la pratique établie depuis plus de 17 ans.

Afin de clarifier la situation lors de demandes de cette nature, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Direction générale d'adopter une nouvelle politique des permissions pour stationnement sur la rue et de clarifier les conditions requises pour l'obtention des permissions et de les harmoniser à celle de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ).

La Direction générale nous informe qu'un groupe de travail a été mis en place pour établir une politique sur l'obtention d'une permission temporaire de stationner qui s'appliquera à l'ensemble du territoire municipal.

RAPPORT OMB-13-12-037

Facture concernant la réfection d'une bordure de rue

La plaignante estimait être lésée en raison du fait que la Ville lui avait facturé le coût de la réfection complète de la bordure de rue de son entrée charretière alors qu'elle soutenait avoir seulement demandé une coupe de bordures. La plaignante n'était pas d'accord pour assumer ces coûts et considérait ne pas avoir été traitée équitablement, car certains de ses concitoyens avaient obtenu des travaux similaires à un coût moindre.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman était d'avis qu'il n'y a pas eu iniquité dans le dossier de la plaignante. Il ressortait des explications fournies par les représentants de l'Arrondissement que l'Administration avait facturé la citoyenne en raison d'observations et de constats propres à son dossier. Le Bureau a considéré que les éléments recueillis lors de l'enquête ont démontré que le dossier de la plaignante avait été analysé au mérite et les explications reçues quant aux circonstances différentes dans les deux autres cas cités étaient satisfaisantes.

Le Bureau de l'ombudsman était par contre d'avis que la communication entre la citoyenne et l'Administration avait été défailante dans ce dossier, ce qui avait contribué à créer une certaine confusion quant aux montants exigés. De plus, dans un souci de transparence, l'Arrondissement aurait aussi dû communiquer avec la plaignante avant d'exécuter les travaux. L'Administration aurait ainsi davantage fait face à ses engagements d'offrir un service de qualité et d'être à l'écoute du citoyen.

Suivi des recommandations et des avis de 2012

Le Bureau de l'ombudsman a fait part à l'Administration, dans son Rapport annuel 2012, de ses commentaires à la suite de l'analyse des plaintes reçues au cours de cette année. Dans certains cas, ces commentaires étaient accompagnés 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*

*Commentaire
de l'Administration
et suivi effectué*

1. Expliquer les délais inhabituels

Comme chaque année, des citoyens ont demandé l'intervention du Bureau de l'ombudsman en raison de délais qu'ils jugeaient déraisonnables ou non justifiés. Dans ces dossiers, le Bureau est intervenu auprès des unités administratives afin d'obtenir des explications concernant ces délais et de savoir si des actions pouvaient être prises pour donner le service aux citoyens dans un délai convenable.

Le Bureau de l'ombudsman recommande :

- Que l'Administration s'assure que l'engagement de fournir aux citoyens les raisons de délais additionnels au traitement de leurs plaintes soit bien connu et respecté de ses employés.

- Une démarche importante d'amélioration de la gestion des plaintes est en cours dans les arrondissements. Dans le cadre de cette démarche, 22 ateliers de travail ont été tenus dans la dernière année avec le personnel. L'amélioration et la systématisation de la gestion des plaintes sont des objectifs constants et soutenus.

En première ligne, le délai connu est annoncé au citoyen par les agents au service à la clientèle. En deuxième ligne, selon les divisions et les situations, lorsqu'il y a un délai additionnel, il est généralement communiqué au citoyen par les employés.

De plus, un rappel périodique est fait auprès des employés et, à intervalles réguliers, une revue de direction sur la gestion des plaintes est réalisée.

2. Informer correctement le citoyen pour lui permettre de mieux comprendre

La qualité de la communication avec l'Administration municipale demeure, avec raison, une attente importante de la part des citoyens. Ceux-ci s'attendent à recevoir une information complète, claire et à jour des représentants de la Ville. Si en plus, à l'occasion, des changements surviennent à la suite d'une décision des élus ou de l'Administration, les citoyens comptent sur la collaboration de cette dernière pour être informés adéquatement et soutenus dans l'application des nouvelles mesures.

Concernant certains services particuliers, le Bureau de l'ombudsman recommande :

- Que l'Administration prépare un document, à l'intention des citoyens contenant les lignes directrices régissant les demandes de raccordement aux services d'utilités publiques (p. ex. : gaz naturel) concernant des travaux dans les rues;

- Lorsque des travaux d'aqueduc, d'égout ou d'asphaltage sont prévus dans une rue, les propriétaires concernés sont informés de la nature et de la durée des travaux. Ils sont également invités à profiter de l'occasion pour faire modifier leurs branchements. En profitant de cette occasion, les propriétaires évitent les frais qui, en d'autres temps, sont exigés.

En ce qui concerne le branchement aux services d'utilités publiques, il est vrai que les citoyens ne sont pas directement informés du moratoire sur les travaux d'excavation de cinq ans. Un paragraphe sur ces travaux sera ajouté au modèle de lettre. Les citoyens seront invités à communiquer directement avec ces compagnies s'ils désirent recevoir leurs services à court terme.

Deux actions seront mises en place pour mieux informer les citoyens touchés par nos travaux du moratoire de cinq ans sur les travaux des entreprises d'utilités publiques dans les rues :

1. Une fiche d'information à ce sujet sera produite par le Service des communications et insérée dans la section « Citoyens – travaux dans les rues » du site Internet.

*Objet des plaintes
et recommandations
du Bureau de l'ombudsman*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi effectué*

2. Informer correctement le citoyen pour lui permettre de mieux comprendre

- Que l'administration se dote de règles assurant que les citoyens soient informés de la date de la séance publique à laquelle leur dossier de dérogation mineure ou d'amendement au zonage fera l'objet de délibérations et d'une décision.

2. Dans le cadre des projets de réfection de rues, une lettre sera envoyée plusieurs mois avant les travaux à tous les citoyens touchés pour les en informer. Cette lettre aura aussi pour objectif de les inviter à profiter de la réalisation des travaux dans la rue pour modifier leurs branchements aux différents services publics, si tel était leur besoin. Un paragraphe sur les utilités publiques sera ajouté au modèle de lettre et il sera clairement indiqué que le moratoire de cinq ans s'applique aussi à ces travaux.

- Les demandeurs seront avisés par les conseillers en urbanisme ou par l'assistant-greffier, selon le mode de fonctionnement de chaque Arrondissement.

3. Assurer le respect de la réglementation

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes à l'effet que l'Administration ne prenait pas les moyens nécessaires dans certains cas pour faire respecter sa réglementation.

Le Bureau de l'ombudsman recommande :

- Que l'Administration réitère à ses employés ses engagements dans sa Déclaration de services visant à favoriser la résolution des demandes au premier contact et à accompagner le citoyen dans l'obtention de services. Ces engagements deviennent encore plus importants dans un contexte où l'Administration confie à des tiers certains services aux citoyens. Elle demeure quand même responsable de l'offre de services et doit assurer le traitement des plaintes relatives à la qualité du service rendu.

- La résolution des demandes au premier contact et l'accompagnement des citoyens dans l'obtention de services font l'objet de renforcement continu auprès du personnel. Pour favoriser une analyse complète des enjeux pour le service à la clientèle, le cadre de référence en matière d'impartition inclut une analyse détaillée de l'impact sur la clientèle.

De plus, les directeurs des divisions culture, loisirs et vie communautaire s'assurent que les organismes mandataires intègrent dans leurs pratiques, les engagements liés à la Déclaration de services (clause particulière du protocole d'entente avec la Ville). Les requêtes ne sont pas transférées au sous-traitant, mais à la division responsable du contrat et c'est elle qui effectue le suivi. Les gestionnaires s'assureront que les engagements sont respectés.

Suivi d'enquêtes et de recommandations de 2011 et 2012

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a aussi été informé par l'Administration que certaines actions additionnelles avaient été prises en 2013, à la suite de recommandations faites dans le cadre d'enquêtes tenues en 2011 et 2012.

Résumé de l'enquête

RAPPORT OMB-11-10-029 (2011)

Aménagement de talus de terrains en pentes

Dans ce dossier, le plaignant soutenait être lésé par le fait que l'Arrondissement avait accepté des travaux d'aménagement d'un talus d'une nouvelle propriété construite à proximité de sa résidence. Il affirmait que ces aménagements ne respectaient ni la réglementation ni ce que l'Arrondissement lui avait précisé au début des travaux.

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

Les commissaires ont donc recommandé 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.

Suivi effectué par l'Administration

La Direction générale nous a informés que, lors de sa séance du 3 juin 2013, le conseil municipal a adopté un règlement modifiant le Règlement d'harmonisation sur l'urbanisme et les règlements d'Arrondissement sur l'urbanisme relativement à diverses dispositions. Ce règlement incluait une disposition fixant à 0,3 mètre la hauteur maximale de la pierre pouvant être utilisée comme matériau de revêtement extérieur d'un mur de soutènement.

Résumé de l'enquête

Suivi effectué par l'Administration

RAPPORT OMB-12-12-032 (2012)

Refus d'exécution de travaux

La plaignante soutenait être lésée par le fait que la Ville s'était engagée, à l'été 2012, à réaliser des travaux à proximité de sa propriété pour corriger un problème d'écoulement des eaux et qu'elle refusait maintenant de les exécuter.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la décision de la Ville de ne pas réaliser les travaux à ce moment-ci, apparaissait justifiée, considérant qu'il n'y avait pas d'entente avec le propriétaire du terrain voisin sur lequel devaient s'effectuer les travaux. Le Bureau de l'ombudsman a toutefois noté que ces conditions n'ont pas fait l'objet de discussion ni d'analyse par le contentieux de la Ville. Une analyse plus approfondie aurait pu permettre de savoir si les conditions demandées étaient acceptables et si une entente était possible.

Le Bureau de l'ombudsman a donc recommandé à la Direction générale de donner le mandat aux services concernés de faire une analyse complète et objective de la demande de la plaignante afin que tous les services de la Ville aient une compréhension juste et commune du problème. Il a recommandé également de déterminer, dans le cas où elle considérait son intervention justifiée, quelle solution devait être privilégiée en évaluant notamment la pertinence de la solution proposée par l'Arrondissement et de conclure les ententes requises, le cas échéant.

En mai 2013, la Direction générale nous informait qu'une solution au problème soulevé par la plaignante avait été retenue et qu'elle consistait en la construction d'un mur sur la propriété adjacente. Certaines étapes devaient toutefois être complétées avant la construction (plans, servitude, documents légaux). Entre temps, l'Arrondissement a procédé à la construction d'un mur temporaire afin de contenir et dévier l'eau.

Résumé de l'enquête

Suivi effectué par l'Administration

RAPPORT OMB-12-12-033 (2012)

Permis de construction – demande de correction de travaux

Le plaignant a effectué des travaux de rénovation sur sa propriété au printemps 2012 à la suite de l'obtention d'un permis de l'Arrondissement. La Ville lui a par la suite demandé de retirer le revêtement extérieur de la partie inférieure de sa maison, étant donné que le matériau utilisé n'était pas conforme à la réglementation. Pourtant, le plaignant prétendait que les travaux avaient été réalisés conformément aux plans déposés et approuvés.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la plainte du citoyen était fondée et qu'il y avait eu des lacunes dans le traitement administratif de son dossier.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Direction générale que l'Administration s'assure que les employés concernés reçoivent une formation adéquate et que leurs connaissances soient à jour, afin qu'ils puissent faire une analyse attentive et complète de la conformité des projets présentés. Il a aussi recommandé d'évaluer la pertinence de préciser, dans les documents relatifs aux demandes de permis, la nature du revêtement utilisé dans un projet afin de s'assurer que les dispositions applicables de la réglementation soient bien expliquées aux citoyens et bien analysées. Enfin, le Bureau a considéré que l'Administration devait soutenir le plaignant dans ses démarches pour régler cette déplorable situation.

Le 1^{er} mai 2013, la Direction générale informait le Bureau de l'ombudsman que différentes mesures avaient été prises afin que la situation ne se reproduise plus : rappel des dispositions applicables en cette matière, information précise aux citoyens par le personnel de première ligne et lettre aux détaillants les informant que l'utilisation de ce matériau est prohibée sur le territoire. Elle nous informait de plus que le Service des affaires juridiques était en négociation avec le plaignant quant au coût de remplacement de revêtement extérieur.



PARTIE 3

ACTIVITÉS ET PROMOTION

Les commissaires et le personnel du Bureau de l'ombudsman ont participé à diverses rencontres et activités au cours de la dernière année afin, notamment, d'augmenter la visibilité et la notoriété du Bureau.

Tout d'abord, le Bureau de l'ombudsman a participé en septembre dernier, pour une 2^e année, au Salon FADOQ 50 ans+ (régions de Québec et Chaudière-Appalaches). Ce salon a accueilli plus de 10 000 visiteurs et s'est tenu sur une période de 3 jours. Les commissaires et le personnel présents au kiosque du Bureau de l'ombudsman ont pu échanger avec les citoyens et leur expliquer le mandat de l'organisme.

Des représentants du Bureau ont de plus participé à des rencontres avec divers intervenants désirant être mieux informés sur le mandat et le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Ainsi, en mars, le Bureau a accueilli M^{me} Fabienne Bugnon, directrice générale de l'Office des droits humains pour le canton de Genève. En plus d'assister à une présentation sur le Bureau, M^{me} Bugnon a pu discuter avec des commissaires, un élu et un gestionnaire de la Ville de Québec sur les avantages pour une administration publique de mettre en place un bureau d'ombudsman.

En septembre, la vice-présidente et la secrétaire générale ont rencontré M^{me} Annick Papillon, députée de la circonscription de Québec à la Chambre des communes du Canada. Cette rencontre a permis de bien expliquer les recours administratifs offerts par le Bureau aux citoyens de la Ville de Québec.

Les commissaires se sont aussi réunis en décembre afin d'assister à une présentation du projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale) entrepris par la Ville de Québec en collaboration avec les ministères de la Justice du Québec, de la Santé et des Services sociaux et de la Sécurité publique. Ce projet vise à adapter le tribunal de la cour municipale à des clientèles particulières. Les services du Greffe de la cour municipale, des affaires juridiques, de police et des loisirs, des sports et de la vie communautaire sont impliqués dans sa mise en œuvre. Les membres du Bureau ont apprécié cette présentation et ont souligné l'importance de favoriser l'adaptabilité et l'accessibilité aux services municipaux pour tous les citoyens.

Enfin, le Bureau de l'ombudsman a mis en ligne son nouveau site Internet en septembre dernier. Ce nouveau site, plus convivial et complet, facilite la recherche de renseignements sur le Bureau de l'ombudsman pour les citoyens.

CONCLUSION

Depuis son ouverture en 2004, le Bureau de l'ombudsman a traité plus de 2000 plaintes. Au cours de ces années, il a offert un recours administratif simple, accessible et efficace aux citoyens dénonçant le traitement reçu de l'Administration municipale. Il a aussi fait la promotion des valeurs de respect, de transparence et d'équité qui doivent prévaloir dans les rapports entre l'Administration et les citoyens.

Les situations problématiques portées à l'attention du Bureau de l'ombudsman en 2013 ont permis à celui-ci de comprendre encore mieux les attentes des citoyens envers l'Administration municipale. Comme par le passé, ceux-ci ont exprimé le besoin de recevoir une information claire et des explications pertinentes lorsqu'ils transigent avec l'Administration. Ils ont aussi souhaité être traités par celle-ci avec courtoisie, respect et équité. En fait, ils veulent sentir que leur dossier est traité avec toute l'attention qu'il mérite. Et c'est à cela que veille le Bureau de l'ombudsman.

Encore cette année, les dossiers en matière d'urbanisme ont représenté une proportion importante des dossiers soumis par les citoyens au Bureau. Il nous apparaît que les dossiers de cette nature poseront par ailleurs de plus en plus de défis sur le plan de l'information. La réglementation est complexe et volumineuse et les citoyens peinent parfois à s'y retrouver. Il est légitime que les citoyens veuillent comprendre et obtenir des clarifications considérant les conséquences que certaines décisions en cette matière peuvent avoir sur leur qualité de vie. L'Administration municipale devra donc redoubler d'efforts afin de fournir les explications pertinentes aux citoyens et les convaincre du bien-fondé de ses décisions.

Enfin, nous tenons à remercier les fonctionnaires de la Ville qui ont eu à collaborer avec le Bureau de l'ombudsman lors d'interventions et d'enquêtes. Cette collaboration est essentielle pour l'accomplissement de notre mandat. À de nombreuses reprises, lors de nos interventions, les fonctionnaires ont fait preuve d'ouverture et ils ont manifesté un désir sincère à répondre de façon satisfaisante aux préoccupations des citoyens. Nous les en remercions.

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 approprié.

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

BEAUPORT

Statistiques annuelles - demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Déneigement	4	14,30 %
Environnement	5	17,86 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	10,71 %
Loisirs/culture	3	10,71 %
Réclamations	1	3,57 %
Ressources humaines	1	3,57 %
Zonage/urbanisme	9	32,14 %
Autre (municipal)	1	3,57 %
Autre (non municipal)	1	3,57 %
Total	28	100,00 %

CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	2	6,06 %
Déneigement	1	3,03 %
Évaluation	2	6,06 %
Ressources humaines	3	9,09 %
Taxation/tarifification	1	3,03 %
Voirie	3	9,09 %
Zonage/urbanisme	15	45,46 %
Autre (municipal)	3	9,09 %
Autre (non municipal)	3	9,09 %
Total	33	100,00 %

LA CITÉ-LIMOILOU

Statistiques annuelles - demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	1,25 %
Déneigement	3	3,75 %
Environnement	3	3,75 %
Évaluation	3	3,75 %
Infraction (circulation/stationnement)	5	6,25 %
Logement social (OMHQ)	5	6,25 %
Loisirs/culture	1	1,25 %
Réclamation	2	2,50 %
Ressources humaines	4	5,00 %
Sécurité publique	4	5,00 %
Taxation/tarifcation	8	10,00 %
Transport/circulation/signalisation	4	5,00 %
Voirie	8	10,00 %
Zonage/urbanisme	12	15,00 %
Autre (municipal)	7	8,75 %
Autre (non municipal)	10	12,50 %
Total	80	100,00 %

LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	3	13,61 %
Déneigement	1	4,55 %
Logement social (OMHQ)	1	4,55 %
Loisirs culture	1	4,55 %
Réclamation	1	4,55 %
Sécurité publique	1	4,55 %
Taxation/tarification	1	4,55 %
Transport/circulation/signalisation	2	9,09 %
Voirie	2	9,09 %
Zonage/urbanisme	8	36,36 %
Autre (municipal)	1	4,55 %
Total	22	100,00 %

LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Environnement	2	12,50 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	6,25 %
Réclamation	2	12,50 %
Sécurité publique	1	6,25 %
Voirie	2	12,50 %
Zonage/urbanisme	4	25,00 %
Autre (municipal)	3	18,75 %
Autre (non municipal)	1	6,25 %
Total	16	100,00 %

SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

Statistiques annuelles – demandes par catégorie (2013-01-01 au 2013-12-31)

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	3,45 %
Environnement	3	10,34 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	10,34 %
Logement social (OMHQ)	1	3,45 %
Loisirs/culture	3	10,34 %
Réclamation	2	6,90 %
Sécurité publique	2	6,90 %
Taxation/tarifification	2	6,90 %
Voirie	1	3,45 %
Zonage/urbanisme	7	24,14 %
Autre (municipal)	4	13,79 %
Total	29	100,00 %

respect
impartialité
confidentialité
