

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
OMB-13-10-035

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Changement de nom de rues

Nature de la plainte

La plaignante a été informée par l'administration municipale que le nom de sa rue et la numérotation de sa résidence doivent être modifiés, car les choix faits en 2008 par la Ville créent une confusion pour la localisation de leur propriété. Trente-cinq autres propriétés sont concernées par cette problématique. Les citoyens concernés doivent donc procéder, à leurs frais, aux changements nécessaires. La plaignante considère donc qu'elle a subi des inconvénients du fait de cette décision de la Ville; elle déplore de plus la gestion de ce dossier. Elle dénonce, notamment, le manque de planification des changements et la difficulté à être informée adéquatement.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la plainte de la citoyenne est fondée et que l'administration municipale a manqué à ses devoirs de rigueur et d'information aux citoyens dans la gestion du dossier de numérotation civique des propriétés de sa rue.

Le Bureau de l'ombudsman estime tout d'abord que les représentants de l'administration municipale ont fait, en 2008, une application stricte de la procédure de numérotation civique, sans considérer toutes les conséquences de leurs décisions. En effet, la configuration particulière de la rue (forme de U) commandait une analyse plus approfondie et des consultations auprès d'autres services pour bien cerner les conséquences qu'impliquait la numérotation civique en double pour les citoyens et leur sécurité. L'administration municipale a apparemment perdu de vue les objectifs de clarté et de facilité de localisation des propriétés des citoyens au profit du respect de la procédure. La décision de séparer la rue en 2 segments n'était pas adéquate et l'Administration en a elle-même fait la démonstration en 2013 en la modifiant.

S'il apparaît que l'administration municipale a finalement pris la bonne décision, ce sont les citoyens qui doivent maintenant assumer les inconvénients et les frais inhérents aux changements d'adresse. Le Bureau de l'ombudsman croit donc que l'Administration doit accompagner les citoyens dans le règlement de cette situation qu'elle a elle-même créée et qui aurait pu être évitée. Elle doit, entre autres, s'assurer que les délais de mise en œuvre sont raisonnables et, éviter aux citoyens des frais superflus.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi d'avis que la démarche suivie, à compter de janvier 2013, par l'Administration pour modifier les adresses n'était pas satisfaisante et respectueuse des citoyens. Elle aurait dû prévoir que les changements apportés susciteraient des questions, notamment en raison des inconvénients subis. Le Bureau de l'ombudsman croit qu'une séance d'information aux citoyens concernés était nécessaire, séance qu'elle a dû de toute façon tenir par la suite. Cette séance d'information aurait pu aussi permettre d'explorer avec les citoyens et les différents intervenants, dès le début du processus, les avantages et les inconvénients de chacune des options.

Une telle démarche aurait été plus respectueuse des citoyens; elle aurait évité que l'administration prenne une première décision pour la changer à nouveau par la suite.

Enfin, les représentants de l'Administration ont expliqué que le processus de numérotation civique est maintenant sous la responsabilité du Service de l'ingénierie. Attribuer la responsabilité d'un processus à un service administratif ne doit toutefois pas faire en sorte qu'elle se prive des compétences et de la collaboration des services en relation directe avec le citoyen. Les actions des différents services doivent être coordonnées afin de prendre la meilleure décision pour le citoyen et de l'informer adéquatement.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale :

1. Que l'Administration prévoie, dans son processus de numérotation civique, que toutes les situations particulières soient soumises à un comité regroupant les expertises nécessaires.
2. Que l'Administration prévoie, lors de changement de numérotation civique et/ou de nom de rue dans un secteur, qu'une séance de consultation publique soit tenue au début du processus afin d'informer adéquatement les citoyens et de présenter les différentes alternatives possibles, si nécessaire.
3. Que l'Administration accompagne les citoyens dans les démarches requises auprès des institutions et des services gouvernementaux pour corriger une situation qu'elle a elle-même créée.

8 octobre 2013