

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-13-12-037

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Facturation concernant la réfection d'une bordure de rue

Nature de la plainte

La plaignante estime être lésée par ce que la Ville lui a facturé le coût de la réfection complète de la bordure de rue de son entrée de stationnement alors qu'elle avait seulement demandé une coupe de bordure pour lui permettre d'élargir son stationnement. La plaignante n'est pas d'accord pour assumer ces coûts et conteste l'affirmation des représentants de la Ville voulant que l'état de la bordure résulte des travaux qu'elle a effectués sur sa propriété en 2009. Elle considère de plus ne pas avoir été traitée équitablement en raison du fait que des travaux similaires ont été réalisés sur d'autres propriétés du secteur et que des coûts moindres ont été facturés aux propriétaires.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas eu iniquité dans le dossier de la plaignante. Il ressort des explications fournies par les représentants de l'Arrondissement que l'Administration a facturé la citoyenne en raison d'observations et de constats propres à ce dossier. Le Bureau considère que les éléments recueillis lors de l'enquête ont démontré que le dossier de la plaignante a été analysé au mérite et les explications reçues quant aux circonstances différentes dans les deux autres cas cités étaient satisfaisantes. Il importe de souligner que l'équité n'implique pas nécessairement l'égalité, soit la même facturation, si les circonstances diffèrent d'un dossier à l'autre.

Les commissaires comprennent toutefois que la plaignante peut être en désaccord avec les conclusions tirées de l'analyse des faits au niveau de la responsabilité. Il lui appartiendra de faire valoir ses prétentions devant le tribunal s'il y a lieu, cette question ne relevant pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman est par contre d'opinion que la communication entre la citoyenne et l'Administration a été défailante dans ce dossier, ce qui a contribué à créer une certaine confusion quant aux montants exigés. En effet, il a pu être difficile pour la plaignante de comprendre la démarche de l'Administration. Alors qu'elle avait fait une demande de service en l'occurrence une coupe de bordure, cette dernière lui a répondu par une demande de remboursement pour des dommages qu'elle aurait causés aux biens de la Ville.

Par ailleurs, dans un souci de transparence, l'Arrondissement aurait aussi dû communiquer avec la plaignante avant d'exécuter les travaux. Il est clair qu'il y avait toujours une certaine incompréhension de sa part quant aux agissements de la Ville. L'Administration aurait ainsi davantage rencontré ses engagements d'offrir un service de qualité et d'être à l'écoute du citoyen.