

RAPPORT ANNUEL 2016




BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 27 mars 2017

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

Objet: Rapport annuel 2016 – 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 et le 31 décembre 2016.

Ce rapport présente les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman dans les dossiers traités durant cette période ainsi que les recommandations et les avis formulés à l'Administration municipale. Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration municipale aux pistes d'amélioration formulées dans notre Rapport annuel 2015.

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



Lucille Dumont
Présidente

305, rue Racine, bureau RC-03, Québec (Québec) G2B 1E7
Téléphone: 418 641-6737 Télécopieur: 418 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

**RESPECT.
IMPARTIALITÉ.
CONFIDENTIALITÉ.**



TABLE DES MATIÈRES

**MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE**

FAITS SAILLANTS

PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC 1

Mandat et champ de compétence 1

Principes d'action : indépendance, neutralité,
confidentialité et transparence 2

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie 2

Règles de régie interne et déclaration d'engagement 2

Composition et organisation 4

PARTIE 2

DOSSIER STRAITÉS EN 2016 9

Données concernant les dossiers 9

Interventions, enquêtes et recommandations 16

Suivi des pistes d'amélioration soumises en 2015 24

PARTIE 3

ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION 27

ANNEXES

Annexe 1- Organigramme 2016 de la Ville de Québec 31

Annexe 2 - Carte du territoire 33

Annexe 3 - Données chiffrées par arrondissement 35

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.

Le rapport est également accessible sur notre site à l'adresse suivante :
<http://www.ombudsman-villedequébec.qc.ca/rapports-annuels>.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



C'est avec plaisir que nous présentons aux membres du conseil municipal le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman exposant le travail accompli au cours de la dernière année. Nous croyons que ce rapport permettra de mieux comprendre la nature des demandes reçues à notre Bureau ainsi que celle des interventions et enquêtes réalisées.

Le Bureau de l'ombudsman a traité 265 dossiers au cours de cette période, soit un nombre légèrement en hausse par rapport à la moyenne des dernières années. Les insatisfactions exprimées par les citoyens concernaient notamment la qualité des services reçus, le délai de traitement de leur dossier et l'application de la réglementation municipale. D'autres citoyens ont plutôt communiqué avec notre Bureau afin d'être mieux informés de leurs droits et de leurs recours et d'explorer les alternatives qui s'offraient à eux. Certains souhaitaient, par contre, trouver surtout une écoute attentive à leur problème et faire valoir leur point de vue en tant qu'utilisateurs d'un service.

Le Bureau est intervenu auprès de l'Administration municipale dans le tiers des dossiers traités. Ses interventions ont entre autres permis aux citoyens de recevoir un traitement plus juste et équitable, d'obtenir des correctifs appropriés ou de tout simplement clarifier une situation afin de mieux la régler. Dans d'autres cas, les vérifications du Bureau ont permis de mieux expliquer aux citoyens une décision ou une position de l'Administration qui lui apparaissait bien fondée. Dans quelques dossiers, le Bureau a aussi questionné les pratiques de l'Administration, car celles-ci, même si elles visaient à donner un service de qualité, ne répondaient pas aux attentes des citoyens. Les résumés de dossiers et d'enquêtes présentés dans ce rapport vous en donnent quelques exemples.

Plusieurs des interventions effectuées au cours de la dernière année ont par ailleurs été requises à la suite de plaintes de citoyens qui déploraient ne pas avoir obtenu de suivi à leur demande formulée à l'Administration ou avoir obtenu un suivi qui ne répondait pas à leurs préoccupations. Le Bureau de l'ombudsman croit que l'Administration gagnerait à se doter d'une politique de gestion des plaintes, comme l'ont fait de nombreux organismes gouvernementaux, afin de mieux définir son processus de gestion des plaintes et lui assurer plus de rigueur et d'efficacité. La mise en place en 2016 par l'Administration municipale d'une nouvelle structure concernant les relations avec les citoyens nous semble une excellente occasion de le faire.

Considérant le travail accompli, nous sommes d'avis que le Bureau de l'ombudsman a rempli adéquatement le mandat qui lui est confié par le conseil municipal. Cela ne saurait toutefois être possible sans la collaboration de l'Administration municipale. Nous remercions les divers intervenants de l'ouverture et du respect dont ils font preuve lors de nos interventions et de nos enquêtes. Nous remercions aussi tous les commissaires qui œuvrent au sein de notre équipe. Leur contribution et leur engagement sont nécessaires à l'accomplissement de notre mandat.

Lucille Dumont
Présidente

Marie-Josée Dumais
Secrétaire générale

FAITS SAILLANTS

265 dossiers ont été traités en 2016 par le Bureau de l'ombudsman, soit 17% de plus que la moyenne des trois dernières années.

Près de **20 %** des dossiers concernaient la catégorie la plus nommée, soit Zonage/Urbanisme. Suivent les catégories Déneigement (8%), Voirie (6%) et Environnement (6%).

52 % des dossiers concernaient les services rendus par les arrondissements dans les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire. Les autres dossiers concernaient les services rendus par les autres unités administratives ou étaient de la compétence d'un autre organisme.

Près de **33 %** des dossiers concernaient le territoire de l'Arrondissement de La Cité-Limoilou. Suit le territoire de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles avec près de 16%.

Près de **32 %** des dossiers ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale.

Dans près de **13 %** des dossiers, les citoyens se sont plaints d'avoir reçu un service inadéquat de l'Administration municipale. Suivent les plaintes concernant les délais de réponse et de traitement (11%) et celles concernant le contenu, l'interprétation ou l'application de la réglementation municipale (10%).

93 % des dossiers reçus ont été traités dans un délai maximum de 30 jours. Le Bureau a même répondu à 75% des demandes dans un délai de moins de 10 jours.

PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, ci-après nommé « le Bureau », 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 est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville et d'un secrétariat général. Nommés pour un mandat de trois ans, en fonction de leur expertise, les commissaires donnent un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête. Le secrétariat général est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes. Il effectue de plus les interventions requises pour le suivi des dossiers auprès de l'Administration municipale.

Cette structure collégiale et novatrice se démarque du modèle traditionnel de l'ombudsman qui repose sur un individu. Le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, il est une entité indépendante de l'Administration municipale, ci-après nommée « l'Administration ».

Mandat et champ de compétence

Le Bureau intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville ou de ses représentants. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de l'Administration. 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 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 omettant d'en motiver l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Le Bureau 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 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 d'une enquête, le Bureau peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée à l'Administration. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'Administration 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 ainsi que les coordonnées du Bureau sont accessibles sur le site Web à l'adresse www.ombudsman-villedequebec.qc.ca.

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

Tout comme le Vérificateur général, le Bureau 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 s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau 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 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 et des recommandations, et de donner des avis.

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

Le Bureau 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 dignes de la confiance que les citoyens leur témoignent.

De plus, afin de se conformer à l'article 573.16 de la *Loi sur les cités et villes*, le Bureau 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.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Le Bureau 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 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 à des 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 sera traité avec *respect, impartialité et confidentialité*.

Les règles de régie interne, la déclaration d'engagement, de même que la déclaration de valeurs éthiques et le code de déontologie, sont reproduits sur le site Web du Bureau.

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. Mme Lucille Dumont a été nommée au poste de présidente en juin 2014.

Le Bureau 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 les processus d'intervention et d'enquête. Elle est également responsable de l'accueil et de la recevabilité des demandes adressées au Bureau.

LES COMMISSAIRES – MANDAT 2014 - 2017



M^{ME} LUCILLE DUMONT, PRÉSIDENTE

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en sciences infirmières et en communication, elle a œuvré au sein du réseau de la santé et des services sociaux du Saguenay – Lac-Saint-Jean. Elle y a occupé plusieurs postes de gestion et de direction tant au plan régional que local. C'est d'ailleurs à la suite d'un mandat de six ans à la direction du Centre de santé et de services sociaux de Jonquière qu'elle a mis un terme à sa carrière. À la retraite depuis 2006, elle a réalisé quelques mandats provisoires de gestion et de consultation auprès d'établissements du réseau provincial. Elle a de plus été présidente de la Section de Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013.



M. ROBERT J. GRAVEL, VICE-PRÉSIDENT

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



MME MARIE AUGER

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et science politique et ayant fait des études en droit, M^{me} Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administratif de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et a œuvré comme gestionnaire à la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs. Maintenant retraitée, elle est membre bénévole du Conseil de la justice administrative du Québec et membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics.



ME MARTINE DUBÉ

M^e Dubé est 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. ANDRÉ JULIEN

Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a œuvré pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Il a aussi été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches (CRDITED) pendant plus de dix ans. À cette occasion, il a occupé durant plusieurs années le poste de vice-président du conseil d'administration en plus d'avoir été impliqué dans de nombreux comités, dont ceux de vérification et de gouvernance et d'éthique.



M. MICHEL LAPOINTE

M. Lapointe possède une maîtrise en psychologie industrielle et une licence en orientation scolaire. Au cours de sa carrière, il a travaillé comme consultant en gestion des ressources humaines, directeur des ressources humaines au Centre hospitalier de Charlevoix et conseiller d'orientation et chef des services aux étudiants à la Commission scolaire Harricana. Il a aussi été membre du conseil des commissaires de la Commission scolaire de Charlevoix, membre et président de la télévision communautaire de Charlevoix ainsi que membre et président des Amis des plaines d'Abraham pendant plusieurs années.



M. RENÉ LECLERC

Ingénieur de formation et possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé des fonctions dans différents ministères durant sa carrière. Il a notamment contribué aux projets municipaux d'aqueduc et d'égout et de 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^{ME} GAÉTANE VIGNEUX

Bachelière en communication, M^{me} Vigneux a occupé la fonction de commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec de 2005 à 2014. Auparavant, elle a œuvré dans cette organisation à titre d'adjointe au commissaire. Elle a également été adjointe à la direction au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science où elle était responsable du traitement des plaintes. M^{me} Vigneux a siégé au conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec et a été membre du Forum canadien des ombudsmans. Elle s'implique de plus bénévolement auprès d'organismes qui soutiennent les personnes en difficulté depuis plusieurs années. Elle est à la retraite depuis 2014.

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL



M^e MARIE-JOSÉE DUMAIS, M.A.P., SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, M^e Dumais assure la gestion des activités du Bureau. Elle est notamment responsable de l'accueil et de la recevabilité des demandes au Bureau de l'ombudsman. Elle agit comme représentante du Bureau de l'ombudsman lors des interventions du Bureau auprès de l'Administration municipale. Elle assure de plus le bon fonctionnement du processus d'enquête.



M^{me} NATHALIE ANGERS, AGENTE DE SECRÉTARIAT

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

PARTIE 2

DOSSIERS TRAITÉS EN 2016

Données concernant les dossiers

Le Bureau de l'ombudsman a traité 265 dossiers en 2016, soit une hausse de 17 % par rapport à la moyenne des trois dernières années. Dans près d'un dossier sur trois (31,7 %), le Bureau est intervenu auprès de l'Administration municipale afin d'obtenir plus d'information et de vérifier le bien-fondé de la plainte du citoyen. Ces interventions ont permis, dans certains dossiers, de trouver une solution satisfaisante pour le citoyen ou, dans d'autres cas, d'obtenir plus d'explications sur les motifs d'une décision qui pouvait apparaître injuste ou inéquitable. De ce nombre, quatre dossiers ont été soumis à l'attention des commissaires afin que ceux-ci puissent émettre des recommandations ou un avis à la Direction générale de la Ville.

Pour les autres dossiers traités (68,3 %), le Bureau de l'ombudsman a, pour plus de la moitié d'entre eux, redirigé les citoyens vers l'Administration municipale, car leurs recours administratifs n'étaient pas épuisés. Ces citoyens ont communiqué avec le Bureau afin d'obtenir plus d'information sur leurs recours administratifs et savoir où se plaindre. Ils ont alors été informés de la procédure à suivre pour effectuer une plainte et de la possibilité de disposer d'un dernier recours au Bureau de l'ombudsman s'ils demeuraient insatisfaits.

Encore cette année, la catégorie Zonage et urbanisme est celle où il y a eu le plus grand nombre de dossiers traités, soit 52. Une légère baisse du pourcentage est toutefois observée par rapport aux dernières années, ce nombre représentant moins de 20 % des dossiers traités en 2016. Suivent les catégories

Déneigement (23), Voirie (18), Environnement (16) et Transport/circulation/signalisation (14). La catégorie Déneigement a d'ailleurs connu une hausse importante si l'on considère que la moyenne des trois dernières années était d'environ sept dossiers. La plupart de ces plaintes concernaient la qualité des opérations de déneigement ou leur rapidité d'exécution. Une certaine hausse est aussi observée dans la catégorie Évaluation, ce qui survient parfois lors de la mise en application d'un nouveau rôle d'évaluation. Les changements occasionnés par le nouveau rôle d'évaluation, tant au niveau de la valeur des propriétés que de la taxation, soulèvent habituellement un certain nombre de questions et de contestations. Enfin, une hausse du nombre de dossiers reçus concernant d'autres organismes de recours administratifs ou légaux est encore observée en 2016. Dans de tels cas, le Bureau tente toujours de trouver la meilleure ressource pour répondre au besoin du citoyen afin de le diriger adéquatement.

Le motif de plainte le plus souvent évoqué au cours de la dernière année, tout comme en 2015, fut celui du service inadéquat. Cependant, le second motif le plus souvent nommé cette année fut le délai de réponse et de traitement. Suivent les motifs concernant la réglementation (contenu-interprétation) et les erreurs administratives. Il convient de souligner que cette compilation est effectuée à partir des informations données par le citoyen lors de la réception du dossier, mais qu'elle ne tient pas compte de la conclusion de l'étude du dossier.

Enfin, un peu plus de la moitié des dossiers traités (52 %) concernait les services offerts par les arrondissements (divisions de la Gestion

du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire). Parmi les autres services les plus souvent interpellés, on trouve le Service de police, le Greffe de la cour municipale et le Service des finances.

Les tableaux et graphiques présentés dans les pages suivantes exposent ces données plus en détail.

GRAPHIQUE 1 - NOMBRE DE DOSSIERS PAR ANNÉE (2012 À 2016)

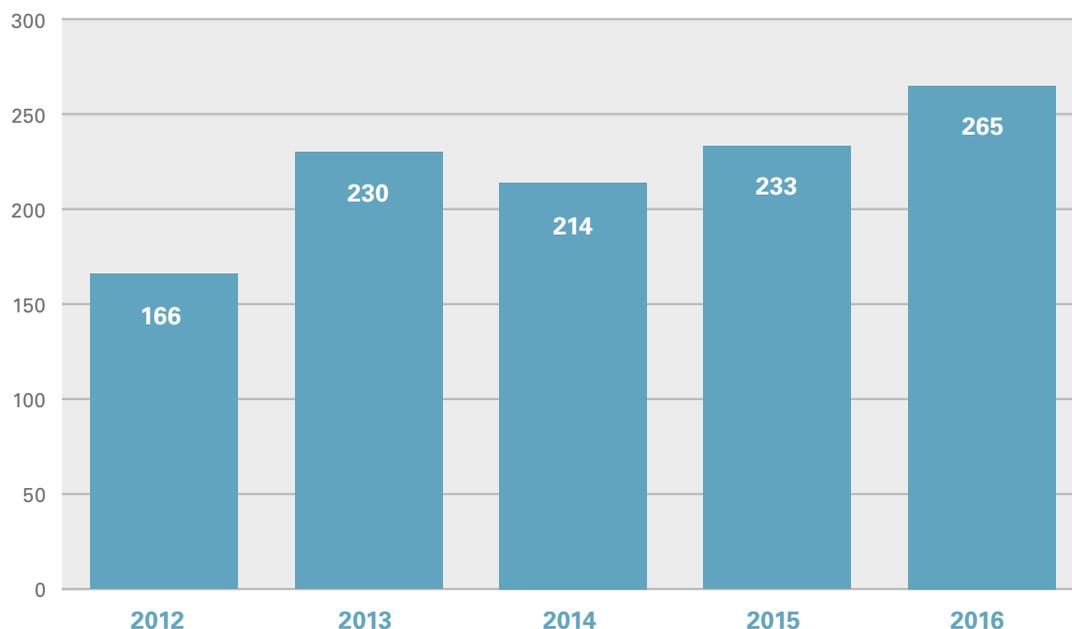
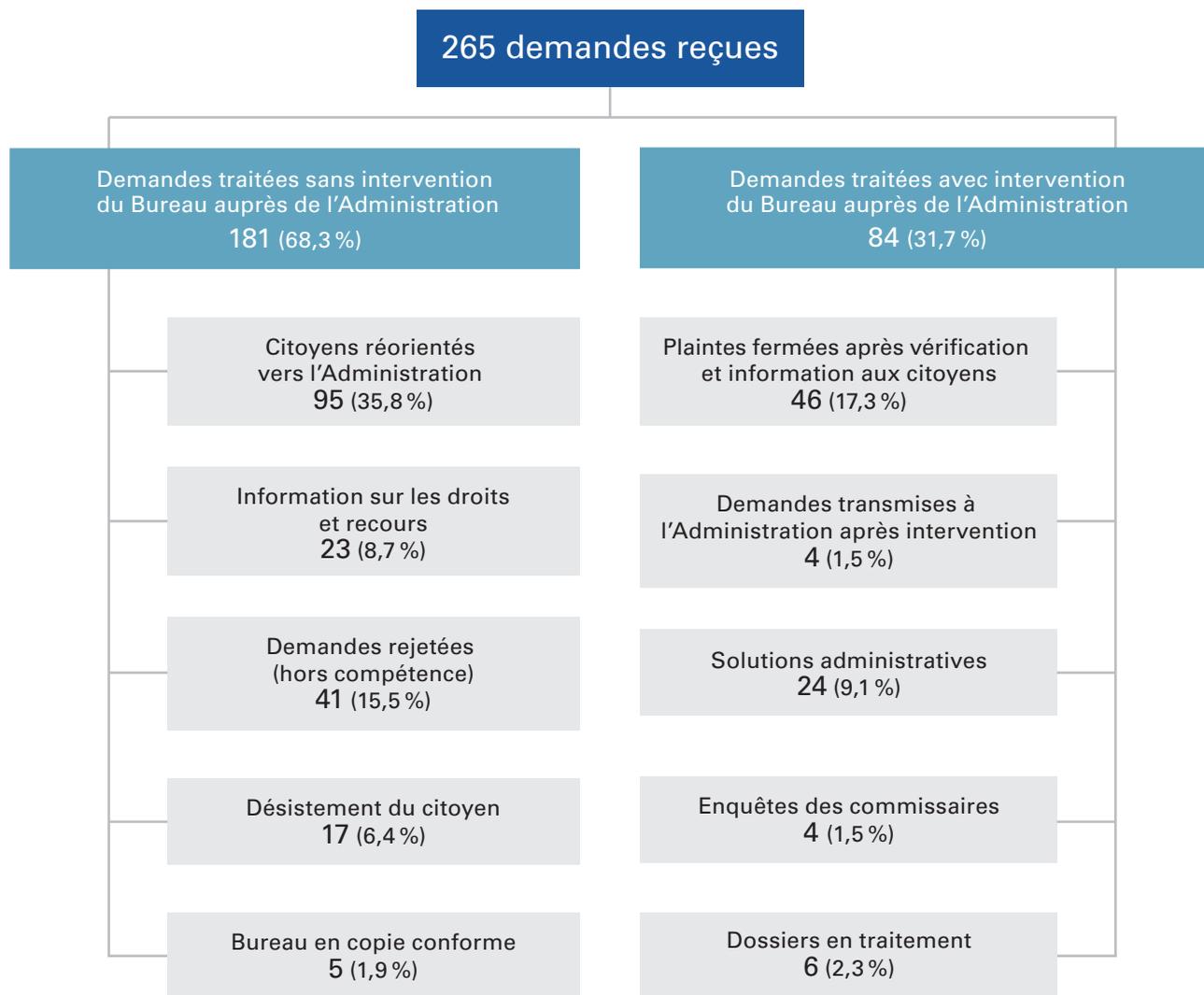


TABLEAU 1 - DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les demandes acheminées au Bureau ont été traitées dans un délai moyen de neuf jours en 2016.

DÉLAIS	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	200	75 %
10 à 30 jours	47	18 %
31 à 60 jours	13	5 %
Plus de 60 jours	5	2 %
Total	265	100 %

GRAPHIQUE 2 - TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES REÇUES POUR L'ANNÉE 2016



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

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

TABLEAU 2 — DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	13	4,9 %
Cour municipale	10	3,8 %
Déneigement	23	8,7 %
Environnement	16	6,0 %
Évaluation	8	3,0 %
Infraction (circulation/stationnement)	11	4,1 %
Logement social (OMHQ) ¹	6	2,3 %
Loisirs/culture	4	1,5 %
Octroi de contrats	2	0,8 %
Réclamation	9	3,4 %
Ressources humaines	3	1,2 %
Sécurité publique	12	4,5 %
Taxation/tarifcation	11	4,1 %
Transport en commun (RTC) ¹	2	0,8 %
Transport/circulation/signalisation	14	5,3 %
Voirie	18	6,8 %
Zonage/urbanisme	52	19,6 %
Autre (municipal) ²	17	6,4 %
Autre organisme ³	34	12,8 %
Total	265	100,0 %

Notes

1. N'ayant pas la compétence à l'égard de ces demandes, 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 demandes relatives à l'accès à l'information, aux demandes de subvention ou à la vente de terrains.
3. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen ou la Régie du logement.

TABEAU 3 — DEMANDES PAR CATÉGORIE DE 2012 À 2016

CATÉGORIE	2012	2013	2014	2015	2016
Aqueduc/égout	7	7	4	9	13
Cour municipale ¹	-	-	-	-	10
Déneigement	7	9	7	6	23
Environnement ²	9	13	14	27	16
Évaluation	5	6	4	2	8
Infraction (circulation/stationnement)	4	14	16	15	11
Logement social (OMHQ)	8	8	3	7	6
Loisirs/culture	3	8	7	9	4
Octroi de contrats ¹	-	-	-	-	2
Réclamation	7	8	5	10	9
Ressources humaines ³	-	10	4	2	3
Sécurité publique	16	8	4	14	12
Taxation/tarifification	5	11	13	9	11
Transport en commun (RTC)	3	0	3	4	2
Transport/circulation/signalisation	6	6	14	7	14
Voirie	15	16	23	15	18
Zonage/urbanisme	39	55	49	57	52
Autre (municipal)	19	21	21	16	17
Autre organisme ⁴	13	30	23	24	34
Total	166	230	214	233	265

Notes

1. Jusqu'en 2015, les demandes concernant la gestion des dossiers à la cour municipale et l'octroi de contrats étaient incluses dans la catégorie « Autre (municipal) ». À compter de 2016, ces plaintes ont été compilées séparément.
2. La catégorie « Environnement » inclut les demandes relatives aux matières résiduelles.
3. Jusqu'en 2012, les demandes concernant les Ressources humaines étaient incluses dans la catégorie « Autre (municipal) ». À compter de 2013, ces demandes ont été compilées séparément.
4. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen ou la Régie du logement.

TABLEAU 4 – NOMBRE DE DEMANDES PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE POUR L'ANNÉE 2016

SERVICES	NOMBRE
Affaires juridiques ¹	10
Approvisionnements	1
Arrondissement de Beauport ²	13
Arrondissement de Charlesbourg ²	16
Arrondissement de La Cité–Limoilou ²	47
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles ²	33
Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge ²	23
Arrondissement Les Rivières ²	6
Conseil municipal et conseils d'arrondissement	4
Cour municipale	12
Développement économique et grands projets	3
Environnement	4
Évaluation	8
Finances	12
Gestion des immeubles	2
Greffe et archives (accès à l'information)	1
Ingénierie	1
Logement social (OMHQ) ³	6
Planification et coordination de l'aménagement du territoire et de l'environnement	3
Police	15
Protection contre l'incendie	1
Ressources humaines	3
Transport en commun (RTC) ³	2
Autres services de la Ville	4
Autre organisme ³	35
Total	265

Notes

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

Un organigramme de la structure administrative de la Ville de Québec en 2016 figure à l'Annexe 1.

TABEAU 5 – OBJET DES DEMANDES – COMPARATIFS DE 2012 À 2016

OBJET	2012	2013	2014	2015	2016
Accessibilité aux services	6	4	6	3	2
Communication et information	9	14	19	12	1
Compétence du personnel	0	1	2	0	0
Comportement des intervenants	22	19	15	15	13
Décision non motivée	9	6	8	2	8
Défaut de faire respecter la réglementation ¹	-	-	8	19	15
Délai de réponse et de traitement	27	19	16	12	29
Demande d'information ²	-	-	-	13	9
Erreur administrative	9	13	11	14	18
Logement social (OMHQ)	8	8	3	7	6
Lourdeur administrative	2	7	4	4	3
Qualité de l'information donnée – réglementation ¹	-	-	11	4	5
Réclamation	3	7	3	9	5
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	18	36	19	15	15
Réglementation (contenu - interprétation)	7	22	19	19	26
Requête de service ³	-	-	-	-	12
Respect des droits	15	13	11	16	9
Service inadéquat ¹	-	-	11	22	34
Traitement inéquitable	13	19	7	8	7
Transport en commun (RTC)	3	0	3	4	2
Autres objets (Ville de Québec)	2	12	7	8	11
Hors compétence (autre organisme)	13	30	31	27	35
Total	166	230	214	233	265

Notes

1. Jusqu'en 2013, ces motifs de plaintes étaient inclus dans d'autres objets. À compter de 2014, les données sont présentées séparément.
2. Jusqu'en 2014, les demandes d'information étaient incluses dans d'autres objets. À compter de 2015, elles ont été compilées dans une catégorie distincte.
3. À compter de 2016, les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman, mais constituant en fait des requêtes de service, ont été compilées distinctement. Les citoyens ont alors été dirigés vers le service administratif concerné par leur demande. Par exemple, une citoyenne veut prendre entente pour régler une dette relative à ses taxes municipales, ou encore un citoyen demande que l'Administration intervienne pour faire cesser des nuisances occasionnées par des travaux en cours près de chez lui.

Interventions, enquêtes et recommandations

Zonage et urbanisme

Un pourcentage important de dossiers traités en 2016 par le Bureau de l'ombudsman faisait partie de la catégorie Zonage et urbanisme. Les motifs de plaintes souvent invoqués par les citoyens dans ces dossiers concernaient les délais de traitement ou de réponse, la qualité de l'information reçue ou l'application des dispositions réglementaires.

Par exemple :

- Un locataire a dénoncé au Bureau de l'ombudsman le fait que son arrondissement ne donnait pas suite à ses plaintes concernant des problèmes de salubrité dans le bâtiment où il résidait.

Les vérifications du Bureau ont permis d'apprendre que l'employée chargée du dossier, étant au fait de certaines démarches du propriétaire pour reprendre l'usage du bâtiment, avait présumé de l'issue des procédures et avait conclu qu'il n'y avait pas lieu d'appliquer la réglementation. Lors de notre intervention, le gestionnaire a reconnu qu'il s'agissait d'une interprétation erronée et a donné instruction afin qu'un suivi soit donné aux plaintes du locataire.

- Une citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'elle était insatisfaite du traitement d'une demande de dérogation mineure par un arrondissement. La citoyenne a expliqué s'être présentée à l'arrondissement pour déposer une demande de dérogation mineure et que sa demande avait été complétée dans le système informatique par une employée. Dans les semaines qui ont suivi, elle a été informée par écrit que sa demande était refusée. À la lecture des documents, elle a toutefois constaté que

la demande de dérogation mineure complétée par l'employée et présentée aux instances appropriées ne correspondait pas à la demande qu'elle avait formulée et dont elle avait besoin pour régulariser la situation de sa propriété. Elle a informé l'arrondissement de l'erreur, mais la seule solution qu'on lui a proposée était de déposer une nouvelle demande de dérogation mineure et d'assumer à nouveau les frais prévus pour l'étude. La citoyenne était en désaccord avec cette proposition, considérant que l'erreur provenait de l'Administration.

Dans le cadre de ses vérifications, le Bureau de l'ombudsman a d'abord constaté que le formulaire utilisé pour la demande de dérogation mineure n'était pas le bon, faisant en sorte que certaines informations n'avaient pas été colligées. Au surplus, l'analyse du dossier pouvait permettre de croire que la demande de dérogation mineure traitée n'était d'aucune utilité pour la plaignante et qu'elle n'avait à peu près aucune chance d'être acceptée. À la suite de discussions, la Division de la gestion du territoire a accepté de procéder à l'étude d'une nouvelle demande de dérogation mineure sans frais afin de vraiment régulariser la situation de la plaignante.

- Un citoyen a communiqué avec son arrondissement pour se plaindre de l'état de délabrement de l'immeuble voisin du sien et du retard dans la réalisation des travaux nécessaires pour rendre les lieux sécuritaires. Malgré deux plaintes avec demandes de suivi et des démarches auprès de l'Administration, aucune réponse ne lui a été donnée. Il a alors contacté le Bureau de l'ombudsman.

Lors de l'intervention du Bureau, la direction de la Gestion du territoire a confirmé que

les plaintes du citoyen avaient été traitées, mais que le technicien n'avait pas cru bon de donner un suivi au plaignant. Quant aux travaux, l'arrondissement a précisé que le permis requis pour les réaliser n'était pas encore délivré en raison de certaines particularités du projet. Le Bureau est d'avis que ces informations auraient pu être communiquées au plaignant. D'ailleurs, le Bureau a dû intervenir à deux reprises auprès de l'arrondissement pour qu'un représentant communique avec le plaignant et l'informe correctement.

- Dans un autre dossier, le Bureau de l'ombudsman a reçu l'appel d'un citoyen qui tentait d'obtenir depuis plusieurs mois de l'information concernant l'aménagement de certaines rues de son secteur. Le citoyen avait effectué deux requêtes et des appels à la Ville, mais n'avait reçu ni réponse ni suivi.

Certaines vérifications ont permis au Bureau de l'ombudsman de constater que les requêtes du citoyen avaient été transférées d'un service à l'autre et que le dernier employé nommé dans le système informatique pour y donner suite n'était pas au courant de leur existence. Au surplus, cet employé a mentionné que les demandes de cette nature ne relevaient pas de son champ de compétence. Le Bureau a finalement pu rediriger le citoyen vers une personne responsable en mesure de lui fournir l'information. Il a aussi suggéré à l'Administration de revoir le cheminement de ce type de demande afin de s'assurer que l'employé qui les reçoit y donne suite.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi reçu cette année des plaintes de citoyens qui déploraient une certaine incohérence entre les positions du Service de l'évaluation et la Division de la gestion du territoire. Une de ces plaintes a fait l'objet d'une enquête par les commissaires.

Dans ce dossier, la citoyenne déplorait avoir été mal informée lorsqu'elle avait communiqué avec son arrondissement afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la réalisation de travaux à sa propriété pour réaménager certains espaces visant à accueillir ses grands-parents chez elle. En tenant compte des informations obtenues de la Division de la gestion du territoire, elle avait finalement décidé d'aménager sa résidence en maison bigénérationnelle, mais sans ajouter de logement. Or, à la suite d'une visite aux fins d'évaluation, le Service de l'évaluation l'a informée qu'il considérait que sa propriété était maintenant dotée d'un deuxième logement et qu'une modification au rôle d'évaluation serait faite en conséquence. La citoyenne contestait cette décision et soutenait avoir réalisé les travaux dans le respect des normes qui lui avaient été précisées par l'arrondissement.

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la décision du Service de l'évaluation de modifier l'inscription au rôle d'évaluation de la propriété de la plaignante était justifiée, car elle était basée sur les critères d'appréciation reconnus et utilisés pour l'ensemble des propriétés du territoire de la Ville. L'interprétation donnée par le Service de l'évaluation à la notion de « feu et lieu » dans le dossier de la plaignante respectait la pratique établie.

Par contre, le Bureau fut d'avis que la plainte de la citoyenne concernant l'inexactitude des renseignements reçus à l'arrondissement était fondée. Les éléments recueillis lors de l'enquête ont permis de constater qu'il existait une confusion au sein de l'Administration relativement à la définition de logement et que cela avait assurément contribué à créer la situation problématique dans laquelle se trouvait la plaignante. L'information donnée concernant la notion de logement bigénérationnel semblait aussi avoir posé problème.

En conclusion, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à l'Administration municipale :

- Que les services concernés clarifient et conviennent des critères de détermination de logement.
- Que les services diffusent clairement ces critères aux citoyens, idéalement au moyen d'un document écrit.
- Que l'Administration collabore à régler la situation dans laquelle se trouve la plaignante, considérant qu'elle a contribué à l'y mettre.

Réponse de la Direction générale

En suivi aux recommandations soumises, la Direction générale a informé le Bureau de l'ombudsman des éléments suivants :

- Il y a un peu plus d'un an, la directive du Service de l'évaluation concernant les critères pour la détermination de logement a été diffusée aux arrondissements. Cette directive est basée sur les critères d'application du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire dont le Service de l'évaluation doit tenir compte. Cette directive a été retransmise aux arrondissements par le Service de l'évaluation.
- Une fiche sur la définition du logement est en cours d'élaboration afin d'informer le citoyen sur les moyens à prendre pour ajouter ou enlever un logement. Un responsable a été nommé pour piloter ce dossier pour les arrondissements. Cette fiche sera diffusée aux équipes en 2017.
- La section des permis et de l'inspection de la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement concerné a communiqué avec la plaignante pour l'informer des solutions s'offrant à elle afin de rendre conformes les aménagements réalisés. Ce dossier est en cours de règlement et est actuellement suivi par un membre du personnel d'inspection. Le Service

de l'évaluation pourra ensuite constater la situation sur place et procéder aux modifications requises dans le dossier de la propriété.

Finalement, plusieurs dossiers traités en 2016 concernaient l'application des dispositions réglementaires en matière d'urbanisme. Les citoyens déploraient entre autres le manque de clarté dans les explications reçues, des contradictions ou incohérences dans l'interprétation de certaines dispositions, ou le manque d'uniformité dans leur application. Dans plusieurs de ces dossiers, le Bureau a accompagné les citoyens afin qu'ils obtiennent les explications requises ou le service dont ils avaient besoin. Il convient par ailleurs de rappeler à l'Administration les engagements qu'elle a pris envers les citoyens dans sa déclaration de services, soit d'utiliser un langage clair et compréhensible et de fournir des explications pertinentes. Même si les dossiers d'urbanisme posent parfois un certain défi à cet égard, c'est précisément dans ceux-ci que ces engagements prennent le plus d'importance.

Les commissaires ont d'ailleurs procédé à l'étude d'une plainte concernant l'interprétation de dispositions relatives aux types de bâtiments et, après analyse, ils ont jugé à propos de transmettre leur avis à la Direction générale de la Ville.

Dans ce dossier, le citoyen soutenait que le projet du promoteur de construire deux bâtiments jumelés sur deux terrains ne respectait pas les usages permis dans cette zone, car le règlement d'urbanisme autorisait plutôt les bâtiments isolés de deux logements. Or, l'urbaniste au dossier avait informé le citoyen qu'il considérait que le type de construction projeté par le promoteur répondait à la définition de bâtiment isolé de deux logements et que l'arrondissement pouvait donc délivrer les permis si les autres étapes du processus étaient complétées. Le citoyen considérait qu'il y avait erreur dans la

dénomination du bâtiment et que la position de l'arrondissement causait préjudice aux résidents du secteur, car le projet serait mal intégré au milieu.

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Après analyse, les commissaires ont convenu que le Bureau n'avait pas la compétence pour empêcher la délivrance du permis, mais étaient d'avis que la position de l'arrondissement à l'égard de ce type de bâtiment méritait d'être examinée. Selon eux, certaines définitions du règlement devaient notamment être éclaircies afin d'éviter toute ambiguïté et ainsi assurer une uniformité dans l'application de la réglementation dans tous les secteurs de la ville. De plus, cette interprétation pouvait semer une confusion chez le citoyen quant au type de bâtiment qui était vraiment permis dans une zone étant donné qu'elle n'utilisait pas le sens commun des termes et ne correspondait sans doute pas non plus à l'esprit du règlement.

Réponse de la Direction générale

La Direction générale a d'abord informé le Bureau de l'ombudsman que le Service de la planification et de la coordination de l'aménagement du territoire avait soumis ce dossier à la Table de travail sur la densification résidentielle. Celle-ci a depuis avancé la réflexion du point de vue réglementaire pour la problématique des « faux jumelés ». La direction considère pertinent de préciser que ce groupe de travail siège une fois par mois. Dans les séances à venir, une partie considérable des travaux sera consacrée à proposer des alternatives à cette situation. Les discussions porteront entre autres sur l'agencement des unités dans le bâtiment, le choix typologique le plus adéquat pour les projets de densification et l'application de normes de lotissement et d'implantation cohérentes pour différencier le bâtiment bifamilial isolé

par rapport au bâtiment jumelé. Afin de compléter l'analyse, d'autres aspects seront également étudiés au cours des prochains mois tels que le point de vue des résidents et celui des promoteurs.

PISTES D'AMÉLIORATION - ZONAGE ET URBANISME

Au cours de la dernière année, plusieurs interventions du Bureau de l'ombudsman ont été requises tout simplement parce qu'un suivi adéquat n'avait pas été donné à la requête ou à la plainte d'un citoyen. Le Bureau a alors pu constater certaines disparités et lacunes dans le traitement de ces demandes.

Afin d'améliorer et d'uniformiser le traitement des plaintes, le Bureau recommande à l'Administration de se doter d'une politique de gestion des plaintes. Une telle politique permettrait de préciser le rôle de chacun des intervenants dans le processus de plaintes, d'harmoniser les façons de faire et de coordonner les actions aux différentes étapes du traitement. Elle favoriserait sûrement un meilleur traitement des requêtes et plaintes des citoyens, un plus grand respect des normes de traitement établies et, ultimement, une plus grande satisfaction à l'égard des services reçus. Le Bureau considère d'ailleurs que la mise en place du nouveau Centre de relation avec les citoyens constitue une occasion favorable à l'adoption d'une telle politique.

Déneigement

En 2016, le Bureau de l'ombudsman a reçu 23 demandes dans la catégorie déneigement. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport au nombre de demandes reçues dans cette catégorie au cours des dernières années, nombre qui était plutôt de l'ordre de 7 à 9. Comme mentionné précédemment, ces plaintes concernaient surtout la qualité des opérations

de déneigement ou les délais d'exécution. Ces demandes ont été traitées en collaboration avec les arrondissements concernés. Un de ces dossiers a d'ailleurs fait l'objet d'une enquête par les commissaires.

Le dossier concernait une résidence située à l'extrémité d'une rue. Depuis plus de vingt ans, les plaignants autorisaient la Ville à déposer la neige dans la cour arrière de leur propriété. En raison de certains inconvénients, ils avaient informé l'arrondissement qu'ils n'accepteraient plus que la neige soit déposée à cet endroit. L'arrondissement avait donc décidé que la neige serait dorénavant déposée à l'extrémité de la rue en attendant d'être transportée vers un autre site. Les citoyens, en désaccord avec cette décision, l'ont contestée auprès du Bureau de l'ombudsman et suggéraient plutôt que la neige soit déposée dans une rue voisine.

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman fut d'avis que la décision de l'arrondissement de déposer la neige à l'extrémité de la rue sur la partie asphaltée était justifiée sous réserve qu'il procède correctement aux opérations de déneigement selon les modalités prévues à la politique de déneigement de la Ville de Québec. Le Bureau comprenait que cette façon de faire pouvait comporter certains désagréments pour les citoyens, mais il était d'opinion que cela ne pouvait justifier le dépôt de neige sur une autre artère n'ayant pas la largeur nécessaire pour ce faire. Il était de plus d'avis que la solution proposée était raisonnable et qu'elle méritait d'être mise à l'essai à l'hiver.

Quelques dossiers concernaient aussi la réparation de bris à la propriété lors des opérations de déneigement. Les citoyens dénonçaient parfois la lourdeur des démarches ou le délai pour obtenir réparation.

Une citoyenne a, par exemple, communiqué avec le Bureau en août, car malgré des démarches effectuées dès le mois d'avril, elle attendait toujours que l'arrondissement procède à des réparations sur son terrain à la suite de dommages causés lors d'une opération de déneigement. Elle avait de plus reçu des réponses contradictoires de différents intervenants quant à la décision de l'arrondissement d'effectuer ou non les réparations.

L'intervention du Bureau dans ce dossier a permis de bien identifier les attentes de la citoyenne et d'éclaircir la situation avec l'arrondissement. Les travaux ont finalement été réalisés dans les jours suivants.

Aqueduc et égout

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de l'Administration à la suite de demandes de citoyens concernant les infrastructures d'aqueduc et d'égout. Les motifs de plaintes étaient souvent liés au refus de la Ville d'exécuter des travaux pour corriger une problématique. Quelques citoyens déploraient aussi les délais pour exécuter des travaux requis ou la difficulté à obtenir des explications concernant une facture.

Par exemple :

- Une citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour dénoncer le fait qu'elle demandait depuis plus d'un an à son arrondissement d'exécuter les travaux requis à un regard situé à l'entrée de son stationnement. Un affaissement de la chaussée autour du regard était visible et la citoyenne, qui opérait une résidence pour aînés, craignait pour la sécurité des lieux.

À la suite de l'intervention du Bureau, l'Arrondissement a finalement réalisé les travaux et sécurisé les lieux. Il semble que les travaux n'avaient pas été réalisés,

malgré les demandes de la plaignante, car l'arrondissement se questionnait sur la propriété du regard. Notre intervention aura permis que les vérifications soient complétées et qu'une décision soit enfin prise.

- Un citoyen a reçu une facture de l'Administration lui réclamant le coût du nettoyage d'une conduite d'égout. Aucune lettre explicative n'accompagnait la facture. Le citoyen avait tenté d'obtenir des explications, mais sans résultat, les représentants de l'Administration le renvoyant d'une personne à l'autre. Le citoyen remettait en cause le bien-fondé de la facture, considérant l'absence d'explications.

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis d'apprendre qu'un service attendait depuis plusieurs mois des informations complémentaires d'un arrondissement avant de pouvoir répondre au citoyen. Or, l'arrondissement ne semblait pas au fait qu'on attendait cela de lui. L'intervention du Bureau aura aidé à réactiver le dossier afin que les vérifications nécessaires soient effectuées et qu'on puisse fournir au citoyen les précisions demandées.

Autres catégories

En plus des catégories mentionnées précédemment, le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu, par exemple, auprès de l'Administration à la suite de plaintes reçues concernant des dossiers en matière d'évaluation, de stationnement (Transport/circulation/signalisation), de tarification (Taxation/tarification) et d'environnement. Ci-après suivent quelques dossiers qui illustrent bien notre travail.

ÉVALUATION

Un citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin de contester la réponse reçue du Service de l'évaluation selon laquelle sa demande de révision de la valeur foncière de sa propriété devait être rejetée, car elle avait été présentée à la Ville en dehors des délais prévus. Le citoyen contestait cette réponse invoquant qu'il s'était adressé à l'Administration à plus d'une reprise à ce sujet et qu'on lui avait mentionné d'attendre qu'on communique avec lui avant de compléter la demande de révision.

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'évaluation a vérifié le dossier du plaignant et il a constaté que celui-ci avait effectivement fait des démarches auprès de l'Administration durant la période prévue pour le dépôt des demandes en révision. Une requête avait été formulée, mais des employés avaient mentionné au citoyen qu'il devait attendre un retour d'appel avant de compléter une demande de révision. Malheureusement, la requête est restée sans suivi et le citoyen n'a jamais reçu l'appel attendu dans le délai prévu. Reconnaissant qu'il y avait eu un manque dans la communication, le Service de l'évaluation a accepté de traiter la demande de révision.

TRANSPORT / CIRCULATION / SIGNALISATION

Un citoyen s'est plaint d'avoir reçu un constat d'infraction et que son véhicule ait été remorqué alors qu'il détenait un permis annuel de stationnement hors rue sur un terrain appartenant à la Ville. À la suite de vérifications, le citoyen avait appris que, quelques jours auparavant, l'arrondissement avait installé sur ce terrain des affiches indiquant qu'une interdiction de stationner serait en vigueur à cet endroit pour une certaine période dans les jours suivants. L'arrondissement avait en effet décidé d'utiliser ces espaces de stationnement pour un événement

spécial. Or, comme le citoyen utilisait peu son véhicule et se rendait au travail à pied, il n'avait pas vu ces affiches. Lorsqu'il a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, il dénonçait tout d'abord le fait que l'arrondissement le prive de l'usage du terrain malgré le fait qu'il se soit procuré un permis annuel de stationnement hors rue. Il déplorait aussi qu'il n'ait pas utilisé d'autres moyens pour communiquer avec les détenteurs de permis alors qu'il possédait leurs coordonnées.

L'analyse de cette plainte a permis au Bureau de l'ombudsman de constater que les directives concernant l'utilisation de ces permis étaient imprécises et qu'elles mériteraient d'être clarifiées. De plus, si l'arrondissement souhaitait se prévaloir de l'option d'utiliser à l'occasion ces espaces de stationnement pour ses besoins, il devait à tout le moins en informer adéquatement ses locataires. À la suite des discussions, l'arrondissement a informé le Bureau que les directives concernant ces permis seraient révisées afin de clarifier la situation. De plus, considérant les circonstances, le constat d'infraction a été retiré.

PISTES D'AMÉLIORATION - AUTRES CATÉGORIES TRANSPORT / CIRCULATION / SIGNALISATION)

Le Bureau de l'ombudsman recommande que l'Administration révise les directives concernant l'utilisation des permis de stationnement hors rue afin de bien préciser aux citoyens les options d'utilisation dont elle entend se prévaloir.

Il recommande aussi que l'Administration étudie la possibilité de mettre en place un système de communication plus efficace (courriels, messages textes) pour joindre les détenteurs de permis dans de telles circonstances.

TAXATION /TARIFICATION

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'un citoyen concernant la délivrance d'un relevé de créances reliées à un immeuble situé à l'extérieur du territoire, mais évalué par la Ville de Québec. La Ville ne possédant pas les données relativement à la taxation de cette propriété, son système informatisé avait délivré un relevé de créances vide au citoyen, mais lui avait tout de même facturé des frais. Ce dernier considérait que cette somme n'aurait pas dû lui être exigée étant donné que le document obtenu ne contenait aucune information relative aux taxes. Il demandait donc un remboursement et un changement dans la façon de procéder de la Ville. Devant le refus de cette dernière de le rembourser, il a communiqué avec notre Bureau.

RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Après analyse de la plainte, les commissaires étaient d'opinion que l'Administration avait pris les moyens raisonnables pour éviter aux utilisateurs de payer inutilement ces frais en affichant un avis à cet effet à l'écran. Cependant, il leur est apparu souhaitable que, lors d'une prochaine refonte de son système, l'Administration explore la possibilité de mettre en place un mécanisme permettant de bloquer ces demandes avant la facturation. L'Administration s'assurerait ainsi que l'utilisateur ne paie pas une tarification sans avoir obtenu le service demandé.

Dans l'attente d'une refonte du système, les commissaires étaient aussi d'avis que le message apparaissant en page d'accueil mériterait d'être clarifié afin de mieux informer les utilisateurs que, s'ils soumettaient des demandes concernant les propriétés situées à l'extérieur du territoire, aucune donnée ne leur seraient fournies. La seule mention indiquant que des frais s'appliqueraient inutilement à leur compte ne leur semblait pas suffisamment explicite.

Réponse de la Direction générale

L'Administration a pris note de la première recommandation, mais ne peut y répondre favorablement pour le moment en raison de la complexité d'une telle modification dans le système informatique.

Cependant, elle informe le Bureau de l'ombudsman qu'elle a donné suite à la seconde recommandation et que le message de la page d'accueil fournit maintenant la précision suggérée.

selon nous, l'importance de mieux définir, par une politique de gestion des plaintes, les étapes du traitement d'une requête ou d'une plainte ainsi que le rôle de chaque intervenant.

ENVIRONNEMENT

En juin dernier, au lendemain d'un orage violent, une citoyenne inquiète communique avec l'Administration, car un arbre appartenant à la Ville et localisé en bordure de sa propriété a été endommagé. Elle demande alors qu'on ramasse les branches au sol et qu'on vérifie l'état de l'arbre qui a sans doute été fragilisé. Elle n'ose plus utiliser son stationnement craignant que l'arbre tombe et qu'elle s'expose à un certain danger. Les branches sont finalement ramassées, mais aucune information ne lui est donnée quant à l'état de l'arbre, et ce, malgré ses rappels. Elle demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman en juillet afin que sa demande soit traitée et qu'une réponse lui soit donnée.

L'intervention du Bureau a permis d'apprendre qu'une inspection de l'arbre avait bien été effectuée et que la décision de l'abattre avait été prise. La situation n'ayant cependant pas été jugée urgente, l'arbre devait être abattu dans les semaines suivantes. Ces informations ont finalement été transmises à la citoyenne. Cependant, en octobre, la citoyenne communique à nouveau avec notre Bureau. Elle explique que la Ville a abattu l'arbre la semaine précédente, mais elle déplore que les branches et la souche traînent toujours sur sa propriété malgré ses demandes de les ramasser. À la suite d'une seconde intervention du Bureau, les branches et la souche ont été ramassées. Un tel dossier illustre bien,

Suivi des pistes d'amélioration soumises en 2015

Le Bureau de l'ombudsman soumet à l'Administration chaque année dans son rapport annuel des pistes d'amélioration à la suite du traitement de certains dossiers. Ces suggestions sont faites en plus des recommandations contenues dans ses rapports d'enquête et visent à aider l'Administration dans ses efforts pour améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. Dans son Rapport annuel 2015, le Bureau a soumis les pistes d'amélioration suivantes :

CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION	COMMENTAIRES DE L'ADMINISTRATION ET SUIVI DONNÉ
1. Zonage et urbanisme	
<p>Dans le cadre de l'analyse des plaintes de cette catégorie, le Bureau de l'ombudsman avait noté certaines lacunes dans le traitement des dossiers ou dans la communication avec les citoyens et il avait soumis les pistes d'amélioration suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Que l'Administration s'assure que les citoyens soient informés dans un délai raisonnable des travaux correctifs requis à la suite d'inspections. De plus, lorsqu'un avis d'infraction est acheminé à un citoyen, l'Administration devrait répondre à ses questions dans un court délai afin de lui permettre de bien comprendre la situation et d'explorer les solutions.• Que l'Administration s'assure qu'un suivi adéquat soit fait dans les dossiers lors de mouvements de personnel et que le citoyen ne subisse pas d'inconvénients injustifiés en raison des délais que cela peut occasionner.• Que l'Administration clarifie les critères d'admissibilité des projets aux mesures compensatoires afin de pouvoir informer adéquatement les citoyens de la recevabilité de leur demande dès leur dépôt.• Que l'Administration rappelle aux services concernés qu'ils doivent informer les citoyens de la date de la séance du conseil d'arrondissement au cours de laquelle leur dossier fera l'objet de délibérations et d'une décision.	<ul style="list-style-type: none">• Une analyse de type « Gemba » du processus d'inspection a été complétée à l'automne 2016 avec les arrondissements. Un plan d'action sur la standardisation du processus d'inspection sera élaboré d'ici le 31 décembre 2017. La mise en œuvre du plan d'action sur l'harmonisation des pratiques d'inspection s'effectuera en cours d'année 2018.• Un nouveau logiciel a été déployé en mai 2016 et permet une meilleure gestion transversale des dossiers d'inspection en cas d'absence d'un employé. La Direction précise cependant que certains éléments inhérents à la situation présentée ne relevaient pas de l'Administration municipale.• Une formation sur les mesures compensatoires à l'application du Code de construction et sur les critères d'admissibilité d'une telle demande a été dispensée aux directeurs de section et premiers techniciens des six arrondissements en juin 2016. Les citoyens pourront donc être mieux informés des motifs donnant ouverture à ces mesures.• Cette pratique est déjà normalement établie, mais un rappel a été effectué aux équipes des divisions de la Gestion du territoire sur ce sujet.

2. Voirie

Le Bureau de l'ombudsman a suggéré que l'Administration s'assure que tous les citoyens dont les propriétés font l'objet de travaux correctifs reçoivent l'information appropriée, notamment celle concernant les délais d'exécution prévus.

Lorsque des travaux de réparation sur des propriétés privées doivent être réalisés par le Service de l'ingénierie, les citoyens sont maintenant informés des délais d'exécution par le biais de dépliants d'information. Ces renseignements ont également été ajoutés à la carte interactive de l'Administration pour une meilleure diffusion.

3. Aqueduc et égout

Le Bureau de l'ombudsman a suggéré que l'Administration s'assure, lors de l'exécution de travaux sur les terrains de citoyens, que ces derniers soient informés de la nature de ces travaux, verbalement ou par une note laissée à la propriété.

Les directeurs des divisions des Travaux publics ont statué que les citoyens seront informés par une note, sous forme d'accroche-porte, qui sera distribuée à chaque résidence dont le terrain est concerné par les travaux réalisés. Un document à cette fin est actuellement en élaboration au Service des communications et devrait être complété d'ici la fin de l'hiver 2017. Il sera utilisé par les divisions des Travaux publics dès réception.

PARTIE 3

ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION

Au cours de la dernière année, les commissaires du Bureau de l'ombudsman ont participé à deux rencontres en plus de celles relatives aux enquêtes. La première visait à approfondir leurs connaissances en matière d'évaluation foncière et la seconde avait pour objectif de leur permettre de poursuivre leur réflexion sur le projet d'amélioration du Bureau. La présidente et la secrétaire générale ont aussi participé à diverses activités de représentation.

En mai 2016, les commissaires ont assisté à une présentation du Service de l'évaluation donnée par M^{me} Valérie Brindle, directrice de la Division confection des rôles d'évaluation, et M. Éric Racine, directeur de la Division tenue à jour des rôles d'évaluation. Les commissaires ont ainsi pu se familiariser avec le fonctionnement et le mandat de ce service ainsi qu'avec les travaux entourant la confection d'un nouveau rôle d'évaluation. Les représentants du Service de l'évaluation en ont aussi profité pour exposer le cadre légal régissant ces activités. Cette présentation a permis aux commissaires de mieux comprendre ce processus et d'obtenir des réponses à des questions fréquemment posées par les citoyens sur le sujet.

Les commissaires ont tenu une deuxième rencontre, en octobre dernier, afin de poursuivre leur réflexion sur la structure et le fonctionnement du Bureau dans le cadre du projet d'amélioration amorcé en 2015. Cette rencontre fut l'occasion de faire le point sur les travaux réalisés à cet égard et de discuter de certaines pistes d'amélioration. Le travail se poursuivra au cours de la prochaine année, mais certains changements ont déjà été apportés alors que d'autres le seront au cours des prochains mois.

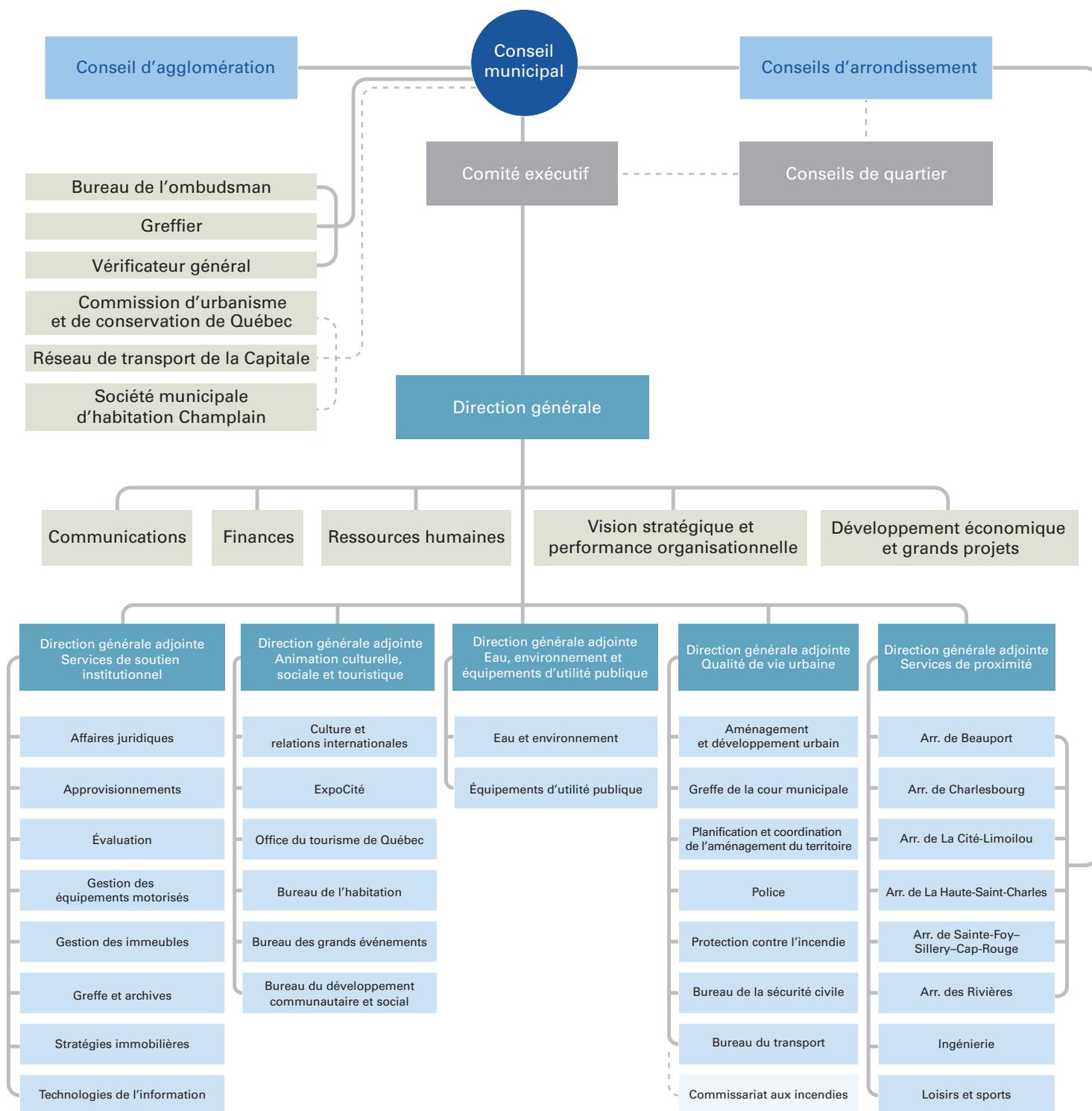
Encore cette année, le Bureau a pu mettre à contribution son expérience et son savoir au profit d'un autre bureau de l'ombudsman municipal. En octobre, la présidente et la secrétaire générale ont effectué une présentation de notre fonctionnement au Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil. Cette ville a récemment modifié la structure de son Bureau du protecteur du citoyen afin d'y nommer des commissaires. Nos connaissances ont donc pu bénéficier aux nouveaux commissaires en poste.

Enfin, mentionnons que la secrétaire générale a poursuivi ses activités au sein de certains organismes en lien avec la mission du Bureau de l'ombudsman. M^e Dumais siège pour une deuxième année au conseil d'administration du Centre de justice de proximité de Québec et elle fait toujours partie du groupe de travail des bureaux d'ombudsman municipaux. De plus, en mai dernier, elle a suivi une formation offerte par la Fédération canadienne des ombudsmans sous le thème *Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques*.

ANNEXES

ANNEXE 1

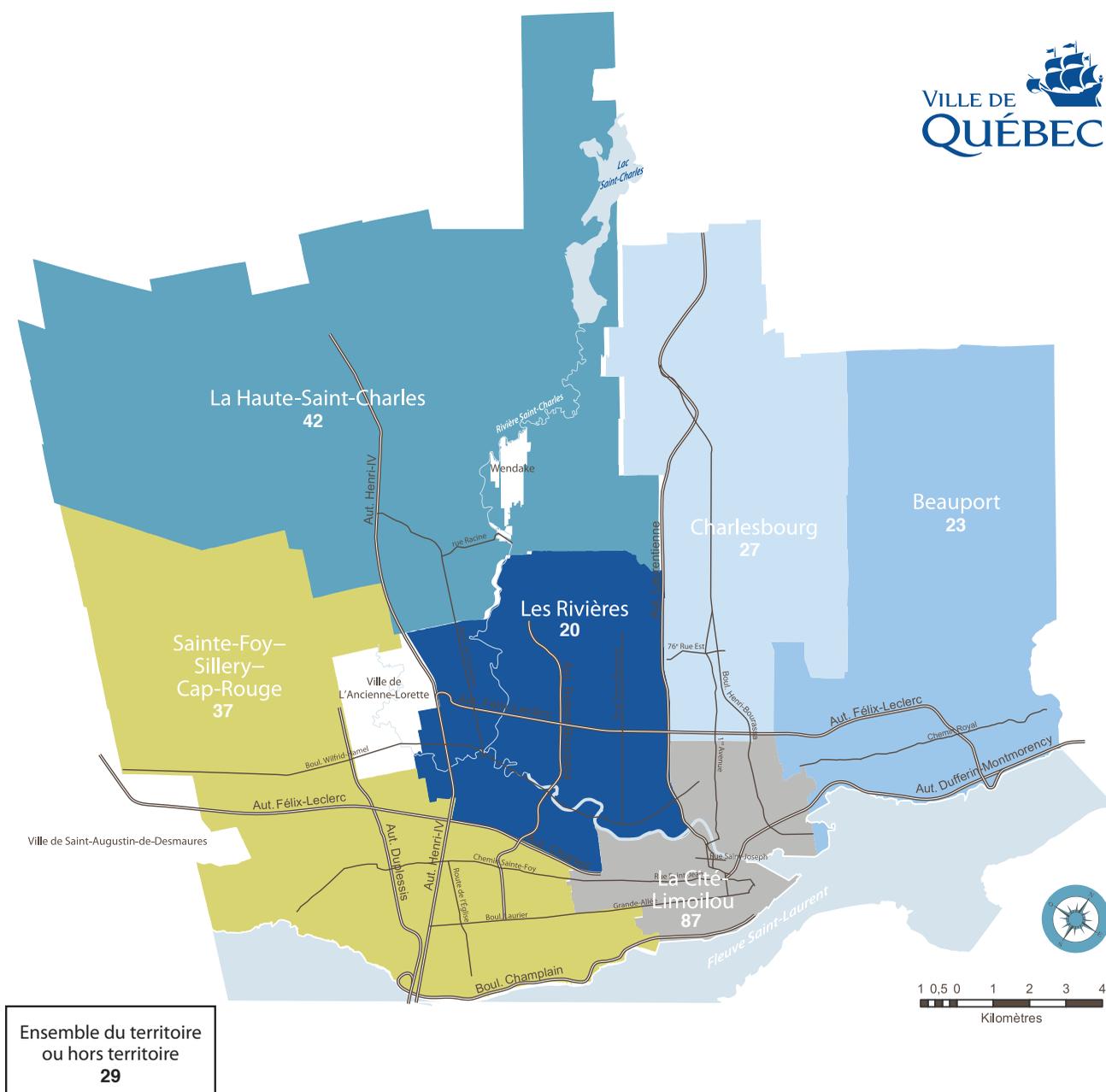
Organigramme 2016 de la Ville de Québec



ANNEXE 2

Carte du territoire

Les nombres figurant sur la carte indiquent le nombre de dossiers traités concernant le territoire de cet arrondissement.



ANNEXE 3

Données chiffrées par arrondissement

À noter que 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.

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

BEAUPORT

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	4,3 %
Déneigement	3	13,1 %
Environnement	2	8,7 %
Infraction (circulation/stationnement)	2	8,7 %
Logement social (OMHQ)	2	8,7 %
Loisirs/culture	1	4,3 %
Ressources humaines	1	4,3 %
Voirie	3	13,1 %
Zonage/urbanisme	3	13,1 %
Autre (municipal)	4	17,4 %
Autre organisme	1	4,3 %
Total	23	100,0 %

CHARLESBOURG

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	7,4%
Cour municipale	1	3,7%
Déneigement	3	11,1%
Environnement	2	7,4%
Évaluation	2	7,4%
Ressources humaines	1	3,7%
Sécurité publique	1	3,7%
Taxation/tarifcation	1	3,7%
Voirie	5	18,6%
Zonage/urbanisme	6	22,2%
Autre organisme	3	11,1%
Total	27	100,0%

LA CITÉ-LIMOILOU

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	1,2%
Cour municipale	6	6,9%
Déneigement	9	10,3%
Environnement	5	5,7%
Évaluation	3	3,4%
Infraction (circulation/stationnement)	7	8,0%
Logement social (OMHQ)	2	2,3%
Loisirs/culture	1	1,2%
Octroi de contrats	1	1,2%
Réclamation	1	1,2%
Ressources humaines	1	1,2%
Sécurité publique	4	4,6%
Taxation/tarification	3	3,4%
Transport/circulation/signalisation	10	11,5%
Transport en commun (RTC)	1	1,2%
Voirie	2	2,3%
Zonage/urbanisme	19	21,8%
Autre (municipal)	4	4,6%
Autre organisme	7	8,0%
Total	87	100,0%

LA HAUTE-SAINT-CHARLES

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	4	9,5%
Déneigement	2	4,8%
Environnement	3	7,1%
Infraction (circulation/stationnement)	1	2,4%
Loisirs/culture	1	2,4%
Réclamation	2	4,8%
Sécurité publique	1	2,4%
Taxation/tarification	3	7,1%
Transport/circulation/signalisation	2	4,8%
Voirie	5	11,9%
Zonage/urbanisme	15	35,7%
Autre (municipal)	3	7,1%
Total	42	100,0%

LES RIVIÈRES

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	10,0 %
Déneigement	2	10,0 %
Réclamation	3	15,0 %
Sécurité publique	3	15,0 %
Taxation/tarifcation	1	5,0 %
Transport/circulation/signalisation	1	5,0 %
Zonage/urbanisme	2	10,0 %
Autre (municipal)	2	10,0 %
Autre organisme	4	20,0 %
Total	20	100,0 %

SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2016

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	3	8,1%
Cour municipale	1	2,7%
Déneigement	4	10,8%
Environnement	4	10,8%
Évaluation	3	8,1%
Infraction (circulation/stationnement)	1	2,7%
Logement social (OMHQ)	1	2,7%
Loisirs/culture	1	2,7%
Réclamation	2	5,4%
Sécurité publique	2	5,4%
Taxation/tarifcation	2	5,4%
Transport/circulation/signalisation	1	2,7%
Transport en commun (RTC)	1	2,7%
Voirie	3	8,1%
Zonage/urbanisme	7	19,0%
Autre (municipal)	1	2,7%
Total	37	100,0%



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN