

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Dossier : OMB-15-02-043

Résumé du rapport

Remboursement de frais d'inscription d'une activité de loisirs

Nature de la plainte

À l'automne 2014, le citoyen a inscrit son enfant à un cours de natation offert par l'Arrondissement de Charlesbourg. Quelques semaines après le début des cours, il a été informé que la session était annulée en raison d'un bris à la piscine. Il a reçu un remboursement pour les cinq cours restants.

Le citoyen conteste la décision de l'Arrondissement de Charlesbourg de lui rembourser seulement les cours non suivis, car il considère que c'est l'ensemble de la session qui est perdue et qu'il a droit à un remboursement complet.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que la décision de l'Arrondissement de Charlesbourg de rembourser seulement les cours non suivis était juste et équitable. Devant l'absence de modalité de remboursement en cas d'annulation d'activités par l'arrondissement en cours de session, la direction se devait de prendre position et la décision de rembourser au prorata des cours suivis apparaît judicieuse.

Le Bureau de l'ombudsman est tout d'abord d'opinion que la situation vécue à l'Arrondissement de Charlesbourg, soit d'annuler une activité en cours de session, n'est pas clairement couverte par les modalités de remboursement publiées dans sa programmation de loisirs, et il juge correcte l'interprétation faite par l'arrondissement à l'effet que la clause de remboursement à 100 % ne s'applique qu'en cas d'annulation des activités avant le début de la session. Le Bureau de l'ombudsman est d'avis, dans les circonstances, que le principe de rembourser les coûts d'inscription au prorata est raisonnable et qu'il tient compte du fait que le citoyen a bénéficié de certains services.

Le Bureau considère d'ailleurs qu'il y a une certaine cohérence à appliquer la même règle dans les cas où le citoyen annule son cours pour force majeure et ceux où la

décision d'annuler est prise par l'arrondissement. L'exemption des frais d'administration était par contre tout à fait justifiée. Le Bureau croit cependant qu'il serait souhaitable que l'arrondissement ajoute une clause dans ses modalités de remboursement afin de prévoir la situation où c'est lui qui prendrait la décision d'annuler les cours durant la session en cas de bris des équipements ou d'empêchements majeurs.

Finalement, à la lecture des informations recueillies, le Bureau de l'ombudsman a constaté que les modalités de remboursement pour les activités de loisirs diffèrent d'un arrondissement à l'autre. En plus, lorsque l'activité est offerte par le biais d'un organisme, le citoyen pourrait se voir appliquer d'autres modalités ou les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*. Le Bureau croit qu'une telle disparité dans le traitement d'une même situation se justifie difficilement auprès du citoyen et qu'une harmonisation s'impose.

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

- Que l'Arrondissement de Charlesbourg modifie le texte des modalités de remboursement dans son programme Loisirs afin de préciser que la clause de remboursement à 100 % ne s'applique que dans le cas où la décision survient avant le début de la session.
- Que l'arrondissement modifie le texte des modalités de remboursement afin d'ajouter une clause prévoyant que les citoyens seront remboursés au prorata des cours non utilisés en cas d'annulation de l'activité en cours de session.
- De répertorier et analyser l'ensemble des modalités de remboursement des arrondissements pour les activités de loisirs en vue de les harmoniser, à moins que l'analyse de la situation permette de justifier les disparités actuelles dans un contexte d'équité de service aux citoyens.

Le 31 mars 2015