

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Dossier : OMB-16-03-046

Résumé du rapport

Ajout d'un logement à une propriété

Nature de la plainte

La citoyenne a communiqué à l'automne 2014 avec son arrondissement afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la réalisation de travaux à sa propriété. Elle souhaitait réaménager certains espaces pour accueillir ses grands-parents chez elle. La citoyenne a 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 récemment 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 conteste cette décision de l'Administration et soutient qu'elle a réalisé les travaux dans le respect des normes qui lui ont été précisées par l'arrondissement.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la décision du Service de l'évaluation de modifier l'inscription au rôle d'évaluation de la propriété de la plaignante est justifiée, car elle est 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 respecte la pratique établie.

Par contre, le Bureau est d'avis que la plainte de la citoyenne relativement à l'inexactitude des renseignements reçus est fondée. Les éléments recueillis lors de l'enquête ont permis au Bureau de constater qu'il existe une confusion au

sein de l'Administration relativement à la définition de logement. Cette confusion a assurément contribué à créer la situation problématique dans laquelle se retrouve aujourd'hui la plaignante.

Lors de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a en effet pu constater que l'arrondissement et le Service de l'évaluation n'interprètent pas de la même façon le critère de « feu et lieu » et, par conséquent, la notion de logement. L'Administration doit clarifier sa position et s'assurer que tous les services l'exposent de la même façon aux citoyens.

L'information donnée concernant la notion de logement bigénérationnel semble aussi avoir posé problème. Pour bien des citoyens, la maison bigénérationnelle apparaît comme une solution simple et commode pour favoriser le maintien à domicile de parents. Malheureusement, la situation est souvent plus compliquée et l'information doit leur être donnée de façon claire et précise.

En conclusion, le Bureau de l'ombudsman recommande 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 retrouve la plaignante, considérant qu'elle a contribué à l'y mettre.

Le 11 mai 2016