

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-07-11-015

Plaignante : M^{me} [X]
Adresse de la plaignante : [Y]
Arrondissement : La Haute-Saint-Charles
N^o de fiche : 781

Nature de la plainte

La plaignante est résidente de la rue Delage. Elle allègue que des odeurs nauséabondes proviennent régulièrement de la station de pompage des Épinettes-Rouges, construite en 1998, et que le problème est connu depuis plusieurs années. Malgré les plaintes des citoyens de la rue Delage, de 1998 à 2001, sous l'administration de l'ancienne Ville de Lac-Saint-Charles, et les plaintes qu'elle a portées à la nouvelle administration depuis janvier 2002, soit depuis la fusion constituant la nouvelle Ville de Québec, le problème n'est toujours pas résolu. Elle allègue donc qu'elle subit un préjudice dû à la négligence de la Ville à résoudre cette question.

Formation d'un banc de commissaires

Le 14 juin 2007, le président du Bureau de l'ombudsman, M. Pierre Choquette, a délégué aux trois commissaires suivants la responsabilité d'enquêter sur la plainte, à savoir :

- M. Jean-Paul Bourret;
- M^{me} Ginette de Launière, et
- M. Jean Foisy.

M. Jean-Paul Bourret agissant comme président du banc.

Compétence des commissaires

Considérant les dispositions du paragraphe 2^o de l'article 19 de la résolution CV-2004-0024, adoptée par le conseil de la Ville de Québec le 19 janvier 2004, les commissaires estiment avoir la compétence requise pour enquêter sur ladite plainte.

Dans l'exercice du mandat qui leur est confié, les commissaires s'entendent sur la nécessité d'examiner au cours de leur enquête si la Ville ou son représentant a fait preuve de négligence dans le traitement des plaintes de la plaignante, notamment en omettant de rechercher sérieusement une solution.

Enquête

Les commissaires ont convoqué la plaignante à une rencontre prévue pour le 27 juin 2007 en avant-midi et ont convoqué pour l'après-midi M. Richard Bonin, directeur de la Division des travaux publics de l'arrondissement de la Haute-Saint-Charles, et M^{me} Anne Lajoie, ingénieure de procédés à la

Division du traitement des eaux du Service des travaux publics, afin d'obtenir les détails techniques et le point de vue de l'administration municipale dans ce dossier. Les documents fournis par l'Administration ont été transmis aux commissaires avant la rencontre projetée.

Le 22 juin 2007, la plaignante a contacté le Bureau de l'ombudsman pour l'aviser que M. Bastien Chouinard, technicien en assainissement de l'eau à la Division qualité du milieu du Service de l'environnement, venait de la contacter pour l'informer que la cause du problème était identifiée et que le correctif serait apporté. Le 26 juin 2007, cette information est confirmée par M^{me} Anne Lajoie à M^e Daniel Martineau, adjoint au secrétaire général du Bureau de l'ombudsman. Elle précise que les travaux correctifs seront faits dans la première semaine de juillet. Conséquemment, en accord avec la plaignante, le Bureau de l'ombudsman suspend le dossier, afin de permettre à la Ville d'effectuer les travaux correctifs et de vérifier leur efficacité. Les rencontres du 27 juin sont donc annulées.

Durant la période estivale et au début de l'automne, différents travaux ou essais correctifs ont été faits sans résultat sensible. La Ville désire épuiser les solutions possibles peu onéreuses. En novembre, l'administration de l'arrondissement est arrivée à la conclusion que seuls des travaux majeurs, donc onéreux, pourraient résoudre le problème. Il y a donc eu arrêt de ces tentatives de correction et le Bureau de l'ombudsman a repris son enquête.

Le 17 décembre 2007, les trois commissaires se sont réunis dans les locaux du Bureau de l'ombudsman pour étudier le dossier de la plaignante. Au cours de cette rencontre, les commissaires ont entendu la plaignante exposer les motifs de sa plainte et ont ensuite reçu M. Richard Bonin, directeur de la Division des travaux publics de l'arrondissement de la Haute-Saint-Charles et M. Mario Côté, contremaître réseau à la Division du traitement des eaux usées du Service des travaux publics de la Ville. M^e Daniel Martineau, secrétaire général par intérim du Bureau de l'ombudsman, assistait également à cette rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

Faits

L'enquête a permis de constater les faits suivants :

- Le problème des odeurs nauséabondes existe depuis la mise en marche, en 1998, de la station de pompage des Épinettes-Rouges sous l'administration de l'ancienne Ville de Lac-Saint-Charles;
- Les odeurs affectent la section de la rue Delage située entre le chemin de la Grande-Ligne et la rue Krieghoft, et plus particulièrement vers l'intersection avec cette dernière rue;
- La conduite d'égout dans cette section a une pente importante pour ensuite revenir vers l'horizontale à l'intersection de la rue Krieghoft;
- Les odeurs sont intermittentes, mais habituelles;
- Une émission d'odeurs est constatée par les événements de la résidence de la plaignante, ce qui permet d'affirmer qu'elle provient du réseau d'égout de la Ville;
- La Division des travaux publics de l'arrondissement et trois services de la Ville, soit le Service des travaux publics, le Service de l'ingénierie et le Service de l'environnement sont impliqués dans le dossier, chacun ayant ses responsabilités et champs de compétence particuliers;
- Dans la recherche d'une solution, la Ville s'est principalement préoccupée jusqu'à présent de l'aspect qualitatif des eaux, plutôt que des questions de débit ou de conception du réseau;
- Les tentatives de correctifs apportées jusqu'à présent n'ont pas eu d'effet sensible;

Les commissaires ont aussi remarqué que le dossier a semblé s'activer en juin 2007 lorsque le Bureau de l'ombudsman a décidé de procéder à une enquête.

Conclusion

Les commissaires constatent que les représentants de la Ville admettent l'existence du problème. Pourtant, la plaignante affirme se plaindre depuis 1998, et ce, sans résultat. L'arrondissement et trois services centraux sont impliqués dans le dossier. Il semble aux commissaires qu'aucun fonctionnaire dans ces services ou dans l'arrondissement n'a considéré avoir la responsabilité de prendre les décisions requises ou la coordination du dossier pour régler le problème. Les commissaires ne peuvent affirmer qu'un fonctionnaire en particulier a été négligent, mais il leur semble plutôt que le système

administratif a eu pour effet qu'aucun décideur ne s'est approprié le dossier pour le régler. Or, au moment de rédiger ce rapport, aucune avenue de solution n'était explorée et personne ne s'estimait responsable de trouver une solution à cette problématique.

Les commissaires recommandent donc à la Ville :

- De nommer un fonctionnaire à titre de responsable du dossier chargé de le coordonner et ayant l'autorité requise pour le mener à terme dans un échéancier donné;
- Que ce fonctionnaire examine, notamment, la possibilité qu'une chambre de retardement soit construite là où la conduite de la rue Delage diminue de pente, afin de dissiper l'énergie accumulée dans les eaux d'égout, et d'éviter ainsi le blocage de la circulation d'air dans ce réseau d'égout;
- De profiter de ce cas pour s'interroger sur la problématique que peuvent soulever des dossiers impliquant plusieurs intervenants de services différents, afin de s'assurer que quelqu'un assume la responsabilité ou la coordination du dossier.

Et nous avons signé, ce 19^e jour de décembre 2007.

Jean-Paul Bourret, président

Ginette de Launière, commissaire

/mstp

Jean Foisy, commissaire