

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-06-09-013

RÉSUMÉ DU RAPPORT

« Délai indu à répondre à des réclamations »

Le plaignant allègue avoir été lésé par la Ville ou son représentant en raison du délai indu à répondre à ses deux réclamations produites à la suite du bris par un employé municipal de l'entrée d'eau de son immeuble et des incidences de ce bris.

Il précise avoir produit à la Ville deux réclamations, soit les 30 novembre et 20 décembre 2005 et n'avoir jamais reçu de réponse, si ce n'est un accusé de réception de la part du Service du greffe et des archives. Il ajoute toutefois avoir reçu verbalement, d'une agente aux réclamations, une information à l'effet que la Ville était en attente de documents pour prendre position par rapport à sa responsabilité. Il juge que la Ville prend un délai indu pour lui répondre puisque la position de la Ville lui a été communiquée le 14 juin 2006 par téléphone et le 16 juin par écrit.

Après analyse des faits portés à leur connaissance, les commissaires sont d'avis que le plaignant se devait de leur démontrer que la Ville ou les fonctionnaires visés par la plainte ont outrepassé des délais raisonnables dans leur façon de communiquer au plaignant une réponse, faisant ainsi preuve d'abus ou de négligence dans le traitement de sa réclamation et portant conséquemment atteinte à ses droits.

L'enquête a notamment permis de constater que :

- les deux réclamations ont fait l'objet d'un refus écrit non motivé le 16 juin 2006 pour la première et le 29 juin 2006 pour la seconde. Il fut admis par le plaignant qu'une réponse verbale à sa première réclamation lui fut communiquée le 14 juin 2006;
- l'examen sommaire du calendrier des échanges entre les parties permet d'établir qu'un long délai fut consacré avant d'informer le réclamant de la position de la Ville relative à sa responsabilité. La Ville admet d'ailleurs, tout en le circonstanciant, que ce délai fut long mais non déraisonnable;
- les témoignages rendus concernant l'absence d'information alléguée par le plaignant en rapport avec le traitement de son dossier permettent de constater que ce dernier a semblé privilégier les fonctionnaires ou élus de son arrondissement comme interlocuteurs plutôt que l'agente du Bureau des réclamations, ce qui pourrait, de l'avis exprimé par la fonctionnaire concernée, contribuer à expliquer certaines des déficiences de communication soulevées par le plaignant;
- le traitement des deux réclamations a nécessité l'intervention d'autres services administratifs ou le recours à des expertises externes. Dans de telles circonstances, le Bureau des réclamations n'a pas de contrôle sur les délais de réponse de ces intervenants, qui de leur côté, ont à rencontrer certaines contraintes dans le cadre de leur travail qui peuvent expliquer la longueur des délais;

- de l'aveu du plaignant, ce dernier était au courant des délais de prescription auxquels il était assujéti pour prendre action contre la Ville. Ces délais figuraient d'ailleurs à l'endos du formulaire de réclamation qui lui fut remis;
- certaines précisions concernant la seconde réclamation ont tardé à être transmises à la Ville de la part du plaignant contribuant, de l'avis de l'agente aux réclamations, à ajouter des délais au traitement du dossier;
- l'Administration a mandaté la directrice aux Affaires civiles du Service des affaires juridiques à réviser le processus de gestion des réclamations.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent unanimement que, certes les délais de traitement des réclamations du plaignant ont été longs, cependant, bien que longs, ces délais ne permettent pas de conclure qu'ils mettent en cause quelque forme d'abus ou de négligence de la part de la Ville ou de ses fonctionnaires ayant pu être préjudiciable à sa réclamation.

De l'avis des commissaires, le plaignant n'a pas été lésé puisqu'il n'a pas perdu, en raison du fait de la Ville ou de ses fonctionnaires, son droit de prendre action et qu'en aucun temps on a refusé de lui donner de l'information relativement au traitement de son dossier, ce dernier ayant plutôt cherché à en traiter par le truchement d'une autre instance.

2006-09-08