

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-06-09-014

RÉSUMÉ DU RAPPORT

«Comportement répréhensible d'un fonctionnaire dans le traitement d'un dossier de réclamation »

Le plaignant allègue avoir été lésé par le fait que la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable ou fait preuve d'inconduite à son égard par une attitude qu'il considère inacceptable dans le traitement de sa réclamation. Le plaignant allègue qu'aucun échange valable n'a été possible avec les agentes de réclamation de la Ville et que l'une des personnes affectées à son dossier l'a traité « cavalièrement ».

Après analyse des faits portés à leur connaissance, les commissaires sont d'avis que pour conclure que le plaignant a été lésé, ils doivent avoir la conviction :

1. Que la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable en faisant preuve d'un manque de collaboration et de disponibilité.

À ces égards, les commissaires sont d'avis que le fait de ne pas pouvoir rencontrer les agentes de réclamation au moment précis où le souhaitait le plaignant, ne constitue pas en soi un manque de collaboration, compte tenu du volume de travail à traiter par le personnel. Ne constitue pas non plus, pour eux, un manque de collaboration, le fait de ne pas être en mesure de répondre immédiatement et personnellement à un appel téléphonique. Il a d'ailleurs été démontré, relevé écrit à l'appui, que les appels logés par le plaignant au Bureau des réclamations ont donné lieu à des diligents retours d'appel (moins de 24 heures).

Pour conclure au caractère déraisonnable des agissements allégués comme pouvant avoir lésé le plaignant, les commissaires auraient dû être convaincus que la collaboration et la disponibilité requises des fonctionnaires étaient en deçà d'un seuil de tolérance acceptable pour le genre de fonction, compte tenu du volume de dossiers à traiter et que, ce faisant, le plaignant se retrouvait dans une situation qui préjudiciait à ses droits par rapport à sa réclamation; ce qu'ils n'ont pas constaté et qui ne leur a pas été démontré.

2. Que la Ville ou son représentant a fait preuve d'inconduite en rapport avec son attitude avec le plaignant.

Reconnaissant que l'empathie est une qualité souhaitable pour quiconque a à traiter un dossier de réclamation à la suite de dommages corporels ou matériels subis par un citoyen, il n'en demeure pas moins, pour les commissaires, que l'absence de cette qualité, si tel était le cas, ne correspond pas à de l'inconduite.

Le rôle des agents de réclamation consiste pour partie à recueillir de l'information, la plus complète possible, dans le but d'une prise de décision impliquant, le cas échéant, la responsabilité civile de la Ville et le quantum des dommages. Il est donc normal que le plaignant soit invité à déposer tous documents pertinents et à fournir tous renseignements utiles relatifs à sa réclamation, sans que cela ne puisse être interprété comme une admission de responsabilité de la part de la Ville. Quant aux questions de l'agente qui ont pu apparaître plus ou moins pertinentes au plaignant, cela peut relever de sa perception, ce qui ne constitue pas, pour autant, un motif d'inconduite dans un contexte où le questionnement est voué à instruire le dossier et ne va pas à l'encontre de ce que permet la loi.

Bien que le plaignant eût souhaité que l'on démontre plus d'empathie et d'écoute dans le traitement de sa réclamation, les commissaires, en raison du manque de preuve à l'appui des allégués du plaignant concernant l'attitude incorrecte qu'il reproche aux agentes de réclamation, et, en raison des versions contradictoires relatives au traitement déraisonnable de son dossier, ne peuvent conclure que la Ville ou son représentant a lésé le plaignant en mettant en péril de quelque manière sa réclamation.

2006-09-08