

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-07-12-016

RÉSUMÉ DU RAPPORT

«Traitement inéquitable d'un dossier en matière d'urbanisme»

En novembre 2005, la plaignante s'est portée acquéreur de deux immeubles avec bâtisses. Les immeubles étaient la propriété d'un employé de la Division de la gestion du territoire de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles. Lors de la prise de possession des immeubles, la plaignante et l'ancien propriétaire, un employé de la Ville, ont vécu certaines difficultés et une tension s'est installée entre eux. Comme la plaignante avait des projets pour les immeubles acquis, celle-ci devait s'adresser aux employés de l'Arrondissement pour différentes demandes. La situation lui apparaissant délicate et potentiellement conflictuelle, elle a demandé à la direction de l'Arrondissement de prendre les mesures nécessaires pour que ses demandes et l'ensemble de son dossier soient traités équitablement et professionnellement. On lui a alors assuré que les moyens nécessaires seraient pris pour que son dossier soit traité équitablement.

La plaignante allègue que ce ne fut pas le cas et qu'elle a vécu de nombreux problèmes avec la Division de la gestion du territoire qui, selon elle, proviennent des difficultés vécues lors du transfert de propriété avec l'ancien propriétaire. Elle allègue aussi que la Ville a manqué à son devoir en ne prenant pas les moyens nécessaires pour assurer un traitement adéquat de son dossier.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte de la plaignante est fondée et que les représentants de la Ville ont manqué à leur devoir de prendre des mesures adéquates pour que le dossier de la plaignante soit traité équitablement et que tous les gestes faits soient fondés sur des motifs pertinents.

Il ressort des témoignages entendus qu'aucune instruction n'avait été donnée aux employés pour assurer un traitement ou l'apparence d'un traitement équitable à la citoyenne, malgré le fait qu'elle avait fait part de ses appréhensions à la direction de l'Arrondissement. Malgré les instructions du directeur de l'Arrondissement, il apparaît que l'ancien propriétaire et employé de la Ville est demeuré bien au fait du dossier étant donné que ses collègues le consultaient à ce sujet et que le dossier était discuté en réunion de division. Les commissaires considèrent aussi inapproprié le fait qu'il ait exercé une certaine surveillance sur les immeubles de la plaignante pour faire rapport à sa directrice de division. Il faisait ainsi *indirectement* ce qu'il avait reconnu ne pouvoir faire *directement* en raison du conflit d'intérêts. Des mesures concrètes impliquant tout le personnel auraient dû être prises afin de s'assurer qu'à aucun moment et pour quelque motif que ce soit, l'ancien propriétaire ne soit ni consulté ni impliqué dans le dossier.

L'ensemble des événements (inspections, avis d'infraction, constats d'infraction, retraits de plaintes, etc.) et des circonstances ont donc suscité chez la plaignante une appréhension justifiée d'interventions indues et partiales dans le traitement de son dossier. Les documents et les témoignages n'ont toutefois pas permis d'établir que toutes ces interventions étaient le fait d'une seule personne et de conclure à un abus de pouvoir d'un employé, soit l'ancien propriétaire. Les commissaires ont constaté qu'il était difficile de déterminer quelles procédures étaient suivies par le personnel de l'Arrondissement dans le traitement de ce dossier. Chacun fonctionnait à sa manière

sans que les gestes de tous les intervenants soient coordonnés.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent et de protéger le lien de confiance qui doit exister entre le citoyen et l'administration municipale, les commissaires croient opportun de formuler les recommandations suivantes :

1. Établir des règles concernant les conflits d'intérêts pour tout employé en lien avec le citoyen.

Des règles devraient encadrer le comportement des employés lorsqu'ils sont en conflit d'intérêts ou lorsqu'il peut y avoir apparence de conflit d'intérêts avec un citoyen dans le cadre de leurs fonctions.

2. Améliorer les mécanismes de concertation entre les différents intervenants dans un même dossier de citoyen.

L'organisation du travail devrait faire en sorte que le nombre d'intervenants avec lesquels un citoyen doit traiter soit réduit au minimum et qu'ils se concertent quant aux gestes à poser.

2008-09-16