

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-10-05-025

RÉSUMÉ DU RAPPORT

« Facturation à un citoyen pour le déplacement de deux arbres appartenant à la Ville »

Nature de la plainte

Le citoyen prétend être lésé par le fait que le Service de l'environnement lui facture le déplacement, d'une trentaine de centimètres, de deux arbres appartenant à la Ville lors de travaux de rénovation à sa propriété. Il affirme ne pas avoir été informé adéquatement de la procédure à suivre concernant les arbres qui nuisaient à la réalisation de son projet. Enfin, il s'estime lésé par le fait que le Service de l'environnement refuse toutes ses propositions pour en venir à une entente avec la Ville. Il considère en outre que le préjudice prétendument subi par la Ville ne justifie pas cette position.

Enquête

Le 22 avril 2010, dans le cadre de leur enquête, les commissaires désignés ont rencontré le plaignant. Ils ont ensuite rencontré les représentants de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles, soit l'adjoint au directeur d'arrondissement, et un technicien du bâtiment à la Gestion du territoire de l'Arrondissement. Ils ont de plus rencontré un technicien en foresterie du Service de l'environnement.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte du citoyen est fondée et que la décision de la Ville de facturer un montant correspondant au coût réel de la Ville pour planter deux arbres est injuste, car elle ne tient pas compte des circonstances dans ce dossier. Ils reconnaissent toutefois que cette demande de permis a été traitée dans un contexte particulier (entrée en vigueur du nouveau règlement, manque de personnel), ce qui peut expliquer en partie le cheminement du dossier. Dans ces circonstances, ils considèrent que des problèmes d'information et de communication entre le citoyen et les services concernés étaient presque inévitables.

Il ressort en effet des témoignages entendus que le citoyen n'a pas été informé et accompagné adéquatement par les employés du Bureau d'arrondissement pour accomplir les formalités administratives nécessaires au déplacement des arbres. La conclusion des commissaires s'appuie sur les éléments suivants :

- Les commissaires ont compris du témoignage de l'inspecteur que le citoyen n'a pu bénéficier dans son cas de l'aide d'un commis, faute de personnel, et qu'il a rempli un formulaire qui omettait la question sur l'abattage ou le déplacement des arbres.

- L'employé qui a par la suite complété le dossier informatique n'a jamais communiqué avec le plaignant afin d'obtenir ce renseignement. Il n'a pas non plus posé la question à l'inspecteur.
- Le processus établi à la Ville concernant les demandes d'abattage d'arbres n'a pu être suivi étant donné l'omission par l'employé de cocher la case appropriée. La demande de permis n'a donc jamais été transmise par l'Arrondissement au Service de l'environnement.
- Les travaux ont été réalisés sans permis, avec la tolérance de l'Arrondissement, et sans que toutes les formalités administratives normales aient été respectées. Le document de demande de permis n'a en effet été rempli qu'en août 2009. Procéder ainsi comporte des risques pour le citoyen, mais aussi pour la Ville.

Les commissaires soulignent d'ailleurs qu'il leur apparaît important de se rappeler que le Bureau d'arrondissement constitue l'interface du citoyen avec la Ville et que toute sa relation avec l'administration dépendra de l'information qu'il y recevra. Si des manquements ou des omissions sont constatés dans les instructions qui lui sont données, on ne peut lui faire le reproche de ne pas avoir fait les vérifications nécessaires auprès des autres services. Dans ce dossier, même si les commissaires croient que certains renseignements ont sans doute été donnés au plaignant, aucune documentation ne lui a été remise et on lui aurait dit de poser lui-même la question au Service de l'environnement afin de savoir s'il pouvait enlever l'arbre en cour latérale. Or, le dossier n'a jamais été acheminé au Service de l'environnement. Comment aurait-il pu leur poser la question? Il était aussi de la responsabilité de l'Arrondissement de s'assurer que le dossier soit complet et d'en assurer le suivi.

Considérant que le Service de l'environnement motive sa décision sur le fait que le citoyen a volontairement omis de mentionner la présence des arbres et de demander son permis d'abattage d'arbres, les commissaires ne peuvent conclure que cette décision est juste, car elle fait porter toute la responsabilité des failles administratives au citoyen. Dans un souci d'équité, la Ville doit tenir compte de l'ensemble de ses gestes, notamment de ceux qui ont pu provoquer une confusion pour le citoyen quant aux formalités administratives à remplir. Ils rappellent que, pour le citoyen, la Ville constitue une seule entité et que celui-ci n'a pas à départager les responsabilités entre services. La Ville doit s'assurer d'avoir toute l'information en main et de prendre la décision la plus juste et équitable possible dans de tels dossiers.

Les commissaires considèrent par contre que le plaignant a fait preuve d'une certaine insouciance en omettant de se questionner sur la propriété des arbres, d'autant plus que sa conjointe avait fait une demande à la Ville pour en faire remplacer un en mai 2009. C'est pourquoi ils croient qu'il doit contribuer au règlement du dossier. Une certaine confusion régnait quant à ses intentions et, dans l'urgence de procéder aux travaux, il n'a pas pris le temps ou cru bon faire plus de vérifications. Il a donc une certaine responsabilité dans le dossier. Enfin, il a dépossédé la Ville de deux arbres qui se retrouvent maintenant sur son terrain.

Considérant l'ensemble des événements, les commissaires recommandent à la Ville de revoir sa position de facturer les coûts complets de plantation de deux arbres et de tenter d'en venir à une entente avec le plaignant. Ils croient qu'il faut aussi prendre en compte que les arbres n'ont pas été coupés et que, même si leur longévité est peut-être affectée, ils semblent en bon état aux dires du plaignant. De plus, le préjudice esthétique relativement à l'alignement apparaît mineur, d'autant que la propriété du plaignant est située sur un coin de rue. Ils suggèrent donc que le plaignant assume le tiers du montant facturé. Le montant tient compte de la diminution de la durée de vie des arbres, mais aussi du fait que les arbres n'auront pas à être remplacés.

Ce dossier rappelle l'importance de transmettre au citoyen une information complète et même, au besoin, de lui remettre des écrits. Il est aussi primordial que les documents remplis et signés par le citoyen soient clairs et qu'on y pose toutes les questions pertinentes, telles que sur l'abattage ou le déplacement d'arbres. Les commissaires trouvent tout à fait légitime la préoccupation dont fait preuve le Service de l'environnement à l'égard de la protection et de la conservation des arbres. La Ville doit toutefois s'assurer qu'elle a mis en place des mécanismes qui permettront aux services en lien direct avec les citoyens d'agir dans le même sens.