

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-10-11-026

RÉSUMÉ DU RAPPORT

« Demande d'élagage d'un arbre appartenant à la Ville »

Nature de la plainte

Le citoyen prétend être lésé par le fait que la Ville refuse d'élaguer un arbre qu'elle a planté devant la propriété voisine de la sienne. Il soutient que les branches de l'arbre font de l'ombre à ses aménagements et empêchent la croissance de certains végétaux.

Enquête

Le 3 novembre 2010, dans le cadre de leur enquête, les commissaires désignés ont rencontré le plaignant. Ils ont ensuite rencontré le représentant du Service de l'environnement.

Conclusion et recommandation

Les témoignages entendus et les documents déposés à cette enquête ont convaincu les commissaires que la réponse donnée par la Ville à la requête du plaignant était juste et raisonnable. La requête a fait l'objet d'une analyse à partir de critères spécifiques, objectifs et non arbitraires. La décision fut prise en considérant la norme définie par le Service de l'environnement (période de cinq ans) applicable à tout le territoire de la ville.

Le technicien en foresterie a fait état que la Ville peut intervenir avant la fin de la période de cinq ans lorsque la protection des biens et des personnes est en cause. Les commissaires considèrent que le plaignant n'a pas su démontrer que l'élagage de l'arbre était nécessaire, selon les critères d'analyse de la Ville, avant l'échéancier du Service de l'environnement. Ils ne peuvent donc considérer la décision de la Ville mal fondée. Ils sont aussi d'avis que l'ombre faite par l'arbre ne peut être considérée comme une nuisance. Le plaignant devra peut-être modifier ses aménagements pour les adapter à l'environnement, mais il s'agit là en fait d'une question d'esthétique.

Les commissaires concluent que le plaignant a bénéficié, dans les années passées, d'un service très particulier lequel il souhaite conserver. Ils ne peuvent toutefois recommander à la Ville de maintenir de tels privilèges, au détriment de l'équité envers les autres citoyens. Ils considèrent souhaitable qu'une administration se donne des normes quant aux services à offrir à la population et qu'elle tente de les respecter avec le plus de rigueur possible. Les commissaires sont par contre conscients que ces normes de service sont établies en fonction des ressources disponibles et peuvent, à certains égards, ne pas répondre entièrement aux attentes personnelles de certains citoyens.

Les commissaires sont donc d'avis que la décision de la Ville de refuser d'élaguer l'arbre, comme demandé par le plaignant, est bien fondée. Selon eux, cette décision est raisonnable, tenant compte des pratiques du Service de l'environnement. Elle respecte de plus les critères de rigueur et d'équité qui doivent prévaloir dans la façon dont sont donnés les services municipaux.

Enfin, les commissaires ont noté lors de l'analyse de ce dossier que la plainte du citoyen n'avait pas été analysée, en deuxième étape, par une direction des Relations avec les citoyens et du soutien administratif. Il semble que cela s'explique par le fait que les dossiers en matière d'environnement ne relèvent pas de la compétence des Arrondissements. Les Divisions des relations avec les citoyens, existant dans chacun des arrondissements, ont précisément pour mandat d'analyser le suivi donné aux plaintes et d'évaluer, dans certains cas, le bien-fondé des réponses données aux citoyens. Elles leur offrent un recours administratif facile et accessible pour les plaintes concernant les services offerts par les Arrondissements. Les commissaires croient que les plaintes acheminées aux services centraux devraient aussi faire l'objet d'un tel traitement.

Ils suggèrent donc à la Ville d'examiner son processus de traitement des plaintes, afin de pouvoir offrir ce recours aux citoyens, quel que soit le service concerné par la plainte, et ainsi d'en uniformiser le traitement. Il lui appartiendra de déterminer quelle unité est la plus apte à offrir ce service.

2010-11-30