

## RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

**DOSSIER : OMB-11-04-027**

---

### RÉSUMÉ DU RAPPORT

« *Mode de tarification pour la collecte des matières résiduelles* »

#### **Nature de la plainte**

Cette plainte concerne le mode de tarification utilisé par la Ville de Québec, en 2006, pour la collecte des matières résiduelles auprès du commerce d'un citoyen de la ville. Selon le plaignant, le changement imprévu de mode de tarification, à la fin de cette année, lui a causé préjudice puisque la Ville a utilisé les données de 2005 et n'a pas considéré la récupération de matériaux. Le plaignant s'est donc vu privé des économies reliées à la diminution du poids des déchets collectés, contrairement aux conseils faits en ce sens par la Ville.

#### **Enquête**

Le 21 mars 2011, dans le cadre de leur enquête, les commissaires ont rencontré, au Bureau de l'ombudsman, le plaignant et le directeur de la Division des revenus du Service des finances.

#### **Conclusion et recommandation**

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que le plaignant est lésé par la décision et les agissements de la Ville et que ceux-ci ont des conséquences injustes à son égard.

Il ressort des documents étudiés et des témoignages entendus qu'à la suite de la problématique avec son fournisseur responsable de la collecte de données de poids, la Ville a changé son mode de tarification, et ce, malgré ce qu'elle avait annoncé aux citoyens.

Les commissaires comprennent que la Ville a fait face à une situation exceptionnelle, soit l'annulation du contrat avec son fournisseur et l'absence de données fiables lui permettant de taxer les commerçants pour le service de collecte de déchets, et ce, selon le mode initialement prévu. La Ville se devait donc de déterminer un nouveau mode de tarification. À la suite des pertes de données, la Ville a présumé que le poids total de déchets collectés pour chaque commerce, en 2006, serait le même que le poids réel de ces déchets en 2005. Si cette solution pouvait sans doute convenir dans la plupart des cas, elle est manifestement inéquitable pour le plaignant. Les commissaires considèrent que la Ville aurait dû prévoir au règlement la possibilité pour un citoyen de renverser cette présomption en démontrant, avec pièces à l'appui, que la quantité de déchets collectés en 2006 était moindre que celle de 2005. D'autant plus que la Ville invitait elle-même, au cours de cette période, ses citoyens à utiliser les services de récupération de matières recyclables pour réduire ce poids. La Ville a prévu certaines exceptions dans son règlement, mais elle a omis de prévoir une exception concernant la récupération des déchets commerciaux. Les montants facturés par la Ville au plaignant

à compter de l'année 2007 démontrent que le poids des déchets collectés au commerce du plaignant avait effectivement diminué de façon importante.

Il est donc très clair que le plaignant a suivi les recommandations de la Ville concernant la récupération de ses matériaux à compter du mois de décembre 2005 et en est aujourd'hui pénalisé. Ce faisant, il a donc payé inutilement pour un service privé de collecte de ses matériaux en plus de payer la tarification municipale basée arbitrairement sur le poids de 2005. De plus, ce n'est qu'à la fin de l'année 2006 que la Ville informe les citoyens que le mode de tarification est modifié rétroactivement.

Considérant que la situation dénoncée par le plaignant provient exclusivement d'un problème de perte de données de la Ville et considérant son omission de prévoir, dans le règlement de taxation R.V.Q. 1193, la possibilité de faire reconnaître la réduction de la quantité de déchets, à la suite de la collecte de matières recyclables, les commissaires considèrent que la Ville devrait revoir sa décision afin d'adopter une position plus juste.

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec ne peut cependant recommander à l'Administration d'accorder au plaignant le crédit de taxes qu'il demande, vu l'article 481 de la Loi des cités et villes, qui proscrit la remise de taxes et d'intérêts sur ces taxes.

Toutefois, il apparaît évident que, n'eût été des recommandations et encouragements de la Ville de Québec concernant le recours à des services privés pour la récupération de ses matériaux, le plaignant n'aurait pas donné en 2006 de contrat de récupération. La Ville n'ayant pu faire en sorte que les économies annoncées se réalisent, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec recommande que la Ville rembourse au plaignant les coûts entiers du contrat récupération pour l'année 2006. Cela viendrait ainsi corriger, du moins, en partie, l'injustice causée par la Ville au plaignant.

2011-04-14