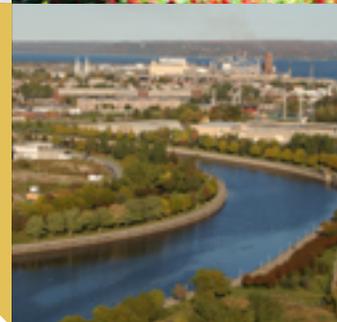


# RAPPORT ANNUEL 2018



BUREAU DE  
**L'OMBUDSMAN**  
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN

Le 27 mars 2019

Conseil de la Ville de Québec  
Hôtel de ville de Québec  
2, rue des Jardins  
Québec (Québec) G1R 4S9

**Objet : Rapport annuel 2018 – Bureau de l'ombudsman**

Monsieur le Maire,  
Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement du mandat du Bureau de l'ombudsman pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018.

Ce rapport vous informe du nombre et de la nature des dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman durant cette année. Il fait également état des avis et recommandations soumis à l'Administration municipale pour cette période ainsi que des suivis donnés par celle-ci. De plus, nous avons cru opportun d'y présenter des exemples d'interventions réalisées auprès de l'Administration municipale dans le but d'aider des citoyens à régler différents problèmes.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos meilleurs sentiments.



André Julien  
Président

# TABLE DES MATIÈRES

## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

## FAITS SAILLANTS

### PARTIE 1

#### LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC 1

Mandat et champ de compétence	1
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	2
Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie	2
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	2
Composition et organisation	3

### PARTIE 2

#### DOSSIERS TRAITÉS EN 2018 7

Données concernant les dossiers	7
Interventions et enquêtes en 2018	14
Suivi des recommandations et des pistes d'amélioration soumises en 2016 et 2017	21

### PARTIE 3

#### ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION 29

### ANNEXES

Annexe 1 - Organigramme de la Ville de Québec	33
Annexe 2 - Carte du territoire de la Ville de Québec	35
Annexe 3 - Données chiffrées par arrondissement	37

RESPECT.  
IMPARTIALITÉ.  
CONFIDENTIALITÉ.



BUREAU DE  
**L'OMBUDSMAN**  
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.

Le rapport est également accessible sur notre site à l'adresse suivante :  
<http://www.ombudsman-villedequebec.qc.ca/rapports-annuels>.

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE



Comme par les années passées, les plaintes acheminées au Bureau de l'ombudsman en 2018 ont porté sur de multiples sujets : l'urbanisme, le déneigement, la voirie, les matières résiduelles, la circulation ou d'autres services municipaux. Si les sujets sont variés, les attentes des citoyens, elles, demeurent souvent les mêmes : transiger avec une administration qui fait preuve d'écoute, de respect et de transparence. Les citoyens s'attendent aussi à collaborer avec une administration en mode

solution lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans la réalisation d'un projet ou lorsqu'on exige d'eux le respect de dispositions réglementaires complexes. Lorsque ce n'est pas le cas, les citoyens ont le sentiment de ne pas avoir été traités correctement et leur confiance envers l'Administration s'en trouve parfois ébranlée.

Cette confiance se trouve au cœur même de la relation entre l'Administration municipale et les citoyens. Ceux-ci doivent être convaincus que les décisions de ses représentants seront prises de façon équitable et dans le respect de leurs droits. Ils veulent sentir que leurs préoccupations sont entendues et qu'ils sont traités avec considération et respect. Dans son action, le Bureau de l'ombudsman s'inspire justement de valeurs qui placent le respect des droits des citoyens au premier rang, contribuant ainsi à l'essentiel maintien du lien de confiance entre les citoyens et l'Administration.

L'année 2018 aura été marquée par certains changements au sein de l'équipe du Bureau. Mesdames Lucille Dumont et Martine Dubé ainsi que monsieur René Leclerc ont terminé leur troisième mandat comme commissaire en juillet dernier. Nommés en 2008, ils ont fait preuve d'un engagement exceptionnel envers le Bureau et ont contribué de façon importante à l'accomplissement de sa mission. Nous les remercions chaleureusement pour leur dévouement et le travail accompli ; il convient de souligner tout particulièrement le travail de madame Dumont qui a assumé la présidence du Bureau pendant plus de 5 ans.

Ainsi, depuis le mois de juillet dernier, ce sont cinq commissaires, dont les mandats ont été renouvelés par le conseil municipal, qui ont poursuivi le travail avec le même intérêt et le même engagement. À cette occasion, le conseil a aussi désigné un nouveau président et modifié la résolution constitutive du Bureau afin d'adapter ses règles de fonctionnement et sa structure à la réalité d'aujourd'hui. Ces changements permettront au Bureau de continuer à offrir aux citoyens un recours administratif fondé sur des valeurs de respect, d'impartialité et de justice.

**André Julien**  
Président

**Marie-Josée Dumais**  
Directrice

## FAITS SAILLANTS

**209** dossiers ont été traités en 2018 par le Bureau de l'ombudsman.

Près de **35 %** de ces dossiers ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale.

De plus, dans **39 %** des dossiers, les citoyens ont reçu de l'information sur leurs droits et recours ou ont été redirigés vers l'Administration municipale, car leurs recours administratifs n'étaient pas épuisés.

Plus de **18 %** des dossiers concernaient la catégorie la plus nommée, soit Zonage/Urbanisme. Suivent les catégories Déneigement (7,2 %), Infraction (circulation/stationnement) (6,7 %) et Aqueduc/égout (6,7 %).

Dans **10 %** des dossiers, les citoyens se sont plaints du contenu, de l'interprétation ou de l'application de la réglementation municipale. Suivent les plaintes concernant le respect des droits (9,6 %), un service reçu inadéquat (8,6 %) et le refus ou la négligence d'intervenir (8,1 %).

Plus de **52 %** des dossiers concernaient les services rendus par les arrondissements dans les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire. Les autres dossiers portaient sur les services rendus par les autres unités administratives ou étaient de la compétence d'un autre organisme.

Plus de **94 %** des dossiers reçus ont été traités dans un délai maximal de 30 jours. Le Bureau a même répondu à près de 75 % des demandes dans un délai de moins de 10 jours.

# PARTIE 1

## LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a été créé le 19 janvier 2004 par le conseil municipal et relève directement de ce dernier. Il est chargé d'agir à titre de protecteur du citoyen.

Le Bureau est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville et d'une direction. Les commissaires sont nommés pour un mandat de trois ans en fonction de leur expertise et donnent un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête. La direction est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes. Elle effectue de plus les interventions requises pour le suivi des dossiers auprès de l'Administration municipale.

### Mandat et champ de compétence

Le Bureau intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville ou de ses représentants. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de l'Administration et sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville. Il intervient aussi à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement.

Le Bureau considère qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il doit intervenir ou enquêter lorsqu'une personne ou un groupe de personnes allègue que :

1. La Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
2. La Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
3. La Ville ou son représentant, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi dans un but injuste en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en omettant d'en motiver l'exercice lorsque nécessaire.

Le Bureau ne peut toutefois enquêter sur les décisions des élus, des agents de la paix du Service de police et des organismes mandataires ou supramunicipaux. Il ne peut pas enquêter non plus sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme, ou sur une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. Enfin, le Bureau ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance des faits.

À la suite d'une intervention ou d'une enquête, le Bureau peut recommander à l'Administration toute mesure qu'il juge appropriée. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Enfin, dans le cadre de son rapport

annuel, il transmet à l'Administration des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau ainsi que les coordonnées du Bureau sont accessibles sur le site Web à l'adresse [www.ombudsman-villedequebec.qc.ca](http://www.ombudsman-villedequebec.qc.ca).

### Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence

Tout comme le Vérificateur général, le Bureau relève directement du conseil de la Ville et n'a aucun lien de subordination avec l'Administration, ce qui contribue à assurer son indépendance.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau est tenu de traiter les affaires qui lui sont soumises d'une façon confidentielle, à moins d'avoir été autorisé à agir autrement par les parties concernées. Il examine objectivement chaque cas qui lui est soumis et traite tous les intervenants de la même manière. Il convient de rappeler que le Bureau n'a pas de pouvoir décisionnel, mais qu'il s'emploie à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement des différends. Il lui incombe donc de formuler des recommandations et de donner des avis.

### Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

Le Bureau a adopté en 2011 une déclaration de valeurs éthiques et un code de déontologie.

Ces valeurs ainsi que les règles prévues au code de déontologie ont pour but de guider les actions et la conduite des commissaires

et du personnel du Bureau dans l'accomplissement de leur fonction. Elles démontrent la volonté des membres d'agir de façon intègre et de se montrer dignes de la confiance que les citoyens leur témoignent.

De plus, afin de se conformer à l'article 573.16 de la *Loi sur les cités et villes*, le Bureau doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes aux fonctions des membres et, d'autre part, leurs intérêts personnels.

Les commissaires ont rempli une déclaration d'intérêts dans laquelle tous ont déclaré ne pas être dans une situation susceptible de les mettre en conflit d'intérêts personnels avec les responsabilités inhérentes à leur fonction.

### Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Le Bureau s'est aussi doté de règles de régie interne qui déterminent son mode de fonctionnement. Ces règles sont interprétées avec souplesse de manière à faciliter l'admissibilité des demandes et à simplifier les démarches du demandeur.

La déclaration d'engagement reflète la volonté des commissaires d'intervenir ou d'enquêter, en toute équité, afin de faire les recommandations les plus appropriées visant à remédier, le cas échéant, à toute situation qui aurait causé ou serait susceptible de causer préjudice à un citoyen. Ce document établit le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau sera traité avec *respect, impartialité et confidentialité*.

Les règles de régie interne, la déclaration d'engagement, de même que la déclaration de valeurs éthiques et le code de déontologie, sont reproduits sur le site Web du Bureau.

## Composition et organisation

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans. Ils demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés. En juillet 2018, le conseil municipal a renouvelé les mandats de cinq commissaires, alors que trois autres commissaires ont terminé leur troisième mandat. M. André Julien a été désigné président du Bureau à cette occasion, en remplacement de M<sup>me</sup> Lucille Dumont.

Le Bureau est soutenu dans ses fonctions par une direction assumée par un fonctionnaire nommé par le conseil de la Ville. La personne nommée à titre de directeur est responsable de la structure d'accueil et de recevabilité des demandes ainsi que du bon fonctionnement du processus d'enquête. Elle agit comme représentante du Bureau de l'ombudsman lors des interventions du Bureau auprès de l'Administration municipale. Elle assure de plus la représentation du Bureau au sein d'associations en lien avec sa mission ou lors de diverses activités visant à le faire connaître.

### LES COMMISSAIRES – MANDAT 2014-2018

#### M. ANDRÉ JULIEN \*, PRÉSIDENT (DEPUIS LE 4 JUILLET 2018)



Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a œuvré pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il y a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes, de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP). Il a aussi été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches (CRDITED) pendant plus de dix ans. À cette occasion, il a occupé durant plusieurs années le poste de vice-président du conseil d'administration en plus d'avoir participé à de nombreux comités, dont ceux de vérification et de gouvernance et d'éthique.

#### M<sup>me</sup> LUCILLE DUMONT, PRÉSIDENTE (JUSQU'AU 4 JUILLET 2018)



Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en sciences infirmières et en communication, elle a œuvré au sein du réseau de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Elle y a occupé plusieurs postes de gestion et de direction tant au plan régional que local. C'est d'ailleurs à la suite d'un mandat de six ans à la direction du Centre de santé et de services sociaux de Jonquière qu'elle a mis un terme à sa carrière. À la retraite depuis 2006, elle a réalisé quelques mandats provisoires de gestion et de consultation auprès d'établissements du réseau provincial. Elle a de plus été présidente de la Section de Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013.



#### **M. ROBERT J. GRAVEL \*, VICE-PRÉSIDENT**

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et est détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'École nationale d'administration publique où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a aussi été chargé de cours en transport au Département de génie civil de l'Université Laval et conseiller municipal à l'ex-Ville de Sillery. En plus d'être auteur de publications en gestion municipale, il a œuvré comme consultant en urbanisme et en administration. Il a participé à la Commission royale sur les peuples autochtones (CRPA) et a été membre du Comité Lemieux sur l'avenir des municipalités régionales de comté (MRC). Il a également été membre du groupe de travail sur la gouvernance à la Ville de Québec.



#### **MME MARIE AUGER \***

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et science politique et ayant fait des études en droit, Mme Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administratif de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et a œuvré comme gestionnaire à la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs. Maintenant retraitée, elle est membre bénévole du Conseil de la justice administrative du Québec, membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics et membre nommée par l'Office des professions du Québec au sein du conseil d'administration de l'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec.



#### **MME MARTINE DUBÉ**

M<sup>e</sup> Dubé est avocate-conseil, présentement à l'emploi de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Auparavant, elle a œuvré à la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Précédemment, elle a travaillé dans les domaines du transport, des lésions professionnelles et du logement. Outre ses états de service, elle a été membre du conseil de quartier Saint-Roch et de conseils d'administration à caractère social.



#### **M. MICHEL LAPOINTE \***

M. Lapointe possède une maîtrise en psychologie industrielle et une licence en orientation scolaire. Au cours de sa carrière, il a travaillé comme consultant en gestion des ressources humaines, directeur des ressources humaines au Centre hospitalier de Charlevoix et conseiller d'orientation et chef des services aux étudiants à la Commission scolaire Harricana. Il a aussi été membre du conseil des commissaires de la Commission scolaire de Charlevoix, membre et président de la télévision communautaire de Charlevoix ainsi que membre et président des Amis des plaines d'Abraham pendant plusieurs années.



#### **M. RENÉ LECLERC**

Ingénieur de formation et possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé des fonctions dans différents ministères durant sa carrière. Il a notamment contribué aux projets municipaux d'aqueduc et d'égout et de stations d'épuration au ministère des Affaires municipales et des Régions, et au programme d'assainissement des eaux du ministère de l'Environnement. Il est à la retraite depuis 2000.



#### **MME GAÉTANE VIGNEUX \***

Bachelière en communication, M<sup>me</sup> Vigneux a occupé la fonction de commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec de 2005 à 2014. Auparavant, elle a œuvré dans cette organisation à titre d'adjointe au commissaire. Elle a également été adjointe à la direction au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science où elle était responsable du traitement des plaintes. M<sup>me</sup> Vigneux a siégé au conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec et a été membre du Forum canadien des ombudsmans. Elle s'implique de plus bénévolement auprès d'organismes qui soutiennent les personnes en difficulté depuis plusieurs années. Elle est à la retraite depuis 2014.

\* Mandat renouvelé pour la période 2018-2021

## LA DIRECTION



### **M<sup>e</sup> MARIE-JOSÉE DUMAIS, M.A.P., DIRECTRICE**

Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, M<sup>e</sup> Dumais œuvre depuis plus de 25 ans dans le domaine municipal dans le cadre de différentes fonctions liées au droit et à la gestion. Nommée par le conseil de la Ville en 2008 au Bureau de l'ombudsman, elle assure la gestion des activités du Bureau ainsi que sa représentation auprès de l'Administration municipale et de différents organismes.



### **M<sup>me</sup> NATHALIE ANGERS, AGENTE DE SECRÉTARIAT**

M<sup>me</sup> Angers est chargée du soutien administratif du Bureau.

# PARTIE 2

## DOSSIERS TRAITÉS EN 2018

### Données concernant les dossiers

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a traité 209 dossiers. Bien que ce nombre soit légèrement inférieur à celui des dossiers traités dans les dernières années, la même diversité de catégories et de motifs de plaintes a été observée.

Un peu plus du tiers des dossiers ont requis une intervention du Bureau auprès de l'Administration municipale (34,4 %). Ces interventions ont permis d'établir un dialogue avec l'Administration, de faire valoir les attentes et les droits des citoyens et de discuter des solutions possibles. Elles ont, par exemple, favorisé la réalisation de travaux de pavage nécessaires dans une rue ou, encore, la reprise de travaux d'engazonnement effectués par un mandataire de la Ville. Dans d'autres cas, ces interventions ont plutôt permis aux citoyens de bénéficier d'un suivi à une plainte restée sans réponse ou de s'assurer que leur demande soit traitée dans un délai raisonnable. Au cours de cette période, deux dossiers ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie par des bancs de commissaires, et des recommandations furent acheminées à la Direction générale de la Ville.

Dans les autres dossiers reçus (65,6 %), le Bureau a poursuivi son travail d'information et d'orientation des citoyens. Pour un certain nombre de dossiers (32,0 %), le constat a été fait que les citoyens n'avaient pas épuisé les recours administratifs dont ils disposaient. Le Bureau leur a alors expliqué que son mandat était d'intervenir en dernier recours et les a redirigés

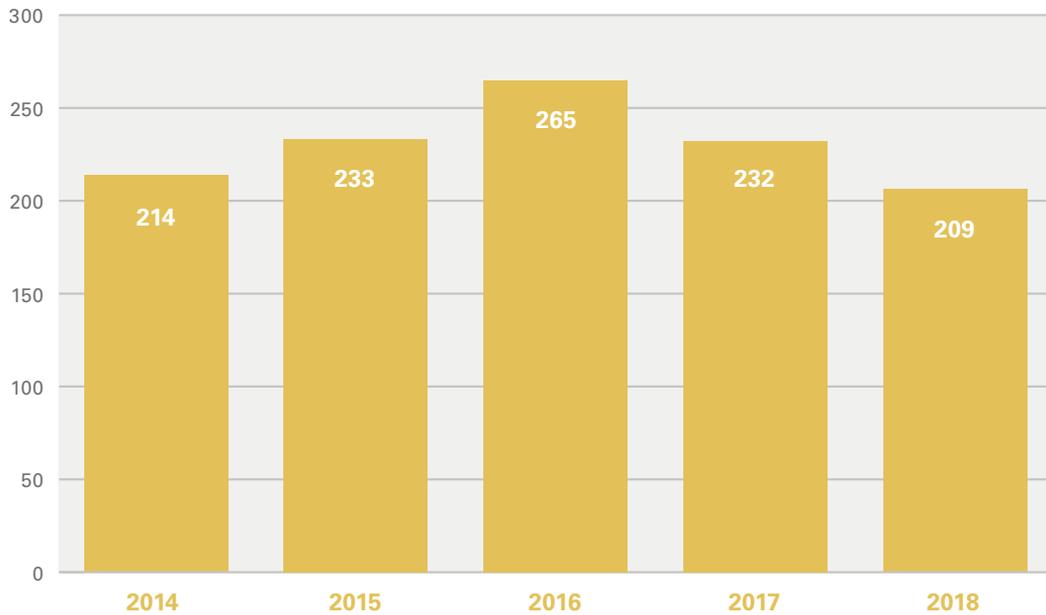
vers les services administratifs. Les citoyens ont cependant été informés qu'advenant une réponse insatisfaisante de l'Administration, ils pourraient communiquer à nouveau avec le Bureau. Dans d'autres dossiers, c'est plutôt de l'information générale sur les recours existants qui a été donnée aux citoyens.

Cette année encore, la catégorie Zonage et urbanisme demeure la catégorie pour laquelle il y a eu le plus grand nombre de dossiers traités, soit 37. Cependant, une diminution du nombre de dossiers est observée dans cette catégorie par rapport aux dernières années. Les objets des plaintes dans cette catégorie demeurent les mêmes, soit les délais, la qualité de l'information reçue et le contenu et l'interprétation de la réglementation municipale. Suivent les catégories Déneigement (15), Infraction (circulation/stationnement) (14) et Aqueduc/Égout (14). La catégorie Nuisances figure pour une première fois dans le rapport annuel, ces dossiers étant auparavant contenus dans la catégorie Environnement.

L'objet de plainte le plus souvent évoqué par les citoyens lorsqu'ils ont communiqué avec le Bureau est le contenu et l'interprétation de la réglementation municipale (21), et ce, autant pour des dossiers de zonage et urbanisme que de nuisances ou d'infraction à la circulation et au stationnement. Suivent les motifs Respect des droits (20), Service inadéquat (18) et Refus ou négligence d'intervenir (17).

Les tableaux et graphiques présentés dans les pages suivantes exposent en détail les données compilées concernant les dossiers traités au cours de la dernière année. Par la suite, quelques exemples de dossiers traités et d'interventions du Bureau de l'ombudsman sont présentés. Nous croyons que ces exemples illustrent bien le travail accompli par notre Bureau ainsi que la nécessité d'un dernier recours administratif pour les citoyens.

**GRAPHIQUE 1 - NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE (2014 À 2018)**



**TABLEAU 1 - DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

Les demandes acheminées au Bureau ont été traitées dans un délai moyen de huit jours en 2018. Ce délai respecte l'engagement du Bureau de traiter les plaintes reçues dans une période maximale de 30 jours. Lorsqu'un délai plus long est nécessaire, les plaignants en sont informés.

DÉLAI	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	156	74,6 %
10 à 30 jours	41	19,6 %
31 à 60 jours	11	5,3 %
Plus de 60 jours	1	0,5 %
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100,0 %</b>

## GRAPHIQUE 2 - TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES REÇUES POUR L'ANNÉE 2018



Bureau signifie Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec.

Administration signifie Administration municipale de la Ville de Québec.

**TABLEAU 2 – DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018**

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	14	6,7 %
Cour municipale	2	1,0 %
Déneigement	15	7,2 %
Environnement	4	1,9 %
Évaluation	4	1,9 %
Infraction (circulation/stationnement)	14	6,7 %
Logement social (OMHQ) <sup>1</sup>	2	1,0 %
Loisirs/culture	6	2,9 %
Matières résiduelles	8	3,8 %
Nuisances	5	2,4 %
Octroi de contrats	0	0,0 %
Réclamation	7	3,3 %
Ressources humaines	1	0,5 %
Sécurité publique	5	2,4 %
Taxation/tarification	9	4,3 %
Transport en commun (RTC) <sup>1</sup>	0	0,0 %
Transport/circulation/signalisation	10	4,8 %
Voirie	13	6,2 %
Zonage/urbanisme	37	17,7 %
Autre (municipal) <sup>2</sup>	20	9,5 %
Autre organisme <sup>3</sup>	33	15,8 %
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100,0 %</b>

Notes

1. N'ayant pas la compétence à l'égard de ces demandes, le Bureau de l'ombudsman a expliqué aux plaignants les démarches possibles à entreprendre auprès des organismes appropriés.
2. La catégorie « Autre (municipal) » inclut, par exemple, les demandes relatives à l'accès à l'information, aux demandes de subvention ou à la vente de terrains.
3. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen du Québec ou la Régie du logement.

**TABLEAU 3 — DEMANDES PAR CATÉGORIE DE 2014 À 2018**

CATÉGORIE	2014	2015	2016	2017	2018
Aqueduc/égout	4	9	13	7	14
Cour municipale <sup>1</sup>	*	*	10	6	2
Déneigement	7	6	23	15	15
Environnement	14	27	16	6	4
Évaluation	4	2	8	4	4
Infraction (circulation/stationnement)	16	15	11	9	14
Logement social (OMHQ)	3	7	6	2	2
Loisirs/culture	7	9	4	5	6
Matières résiduelles <sup>2</sup>	*	*	*	15	8
Nuisances <sup>3</sup>	*	*	*	*	5
Octroi de contrats <sup>1</sup>	*	*	2	2	0
Réclamation	5	10	9	6	7
Ressources humaines	4	2	3	2	1
Sécurité publique	4	14	12	5	5
Taxation/tarifification	13	9	11	12	9
Transport en commun (RTC)	3	4	2	1	0
Transport/circulation/signalisation	14	7	14	13	10
Voirie	23	15	18	13	13
Zonage/urbanisme	49	57	52	60	37
Autre (municipal)	21	16	17	12	20
Autre organisme <sup>4</sup>	23	24	34	37	33
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>233</b>	<b>265</b>	<b>232</b>	<b>209</b>

Notes

1. Jusqu'en 2015, les demandes concernant la gestion des dossiers à la cour municipale et l'octroi de contrats étaient incluses dans la catégorie « Autre (municipal) ». À compter de 2016, ces plaintes ont été compilées séparément.
2. Jusqu'en 2016, les demandes concernant la gestion des matières résiduelles étaient incluses dans la catégorie « Environnement ». À compter de 2017, ces plaintes ont été compilées séparément.
3. Les demandes concernant une problématique de nuisance étaient auparavant incluses dans la catégorie « Environnement ».
4. La catégorie « Autre organisme » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen du Québec ou la Régie du logement.

**TABLEAU 4 – NOMBRE DE DEMANDES PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE POUR L'ANNÉE 2018**

SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques <sup>1</sup>	7
Approvisionnements	0
Arrondissement de Beauport <sup>2</sup>	18
Arrondissement de Charlesbourg <sup>2</sup>	12
Arrondissement de La Cité–Limoilou <sup>2</sup>	31
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles <sup>2</sup>	25
Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge <sup>2</sup>	18
Arrondissement Les Rivières <sup>2</sup>	5
Cour municipale	2
Développement économique et grands projets	1
Division de la foresterie urbaine <sup>3</sup>	2
Division de la gestion des matières résiduelles <sup>3</sup>	8
Division de la qualité du milieu <sup>3</sup>	2
Évaluation	4
Finances	9
Gestion des immeubles	3
Greffe et archives (accès à l'information)	0
Ingénierie	3
Logement social (OMHQ) <sup>4</sup>	2
Planification et coordination de l'aménagement du territoire et de l'environnement	2
Police	7
Protection contre l'incendie	1
Ressources humaines	1
Transport en commun (RTC) <sup>4</sup>	0
Autres services de la Ville	13
Autre organisme <sup>4</sup>	33
<b>Total</b>	<b>209</b>

Notes

1. Ce nombre inclut les demandes relatives à des dossiers de réclamation.
2. Ce nombre comprend les demandes relatives aux services rendus par les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire de l'arrondissement.
3. Bien que ces divisions relèvent d'un arrondissement, elles traitent des plaintes pour l'ensemble du territoire de la Ville de Québec.
4. Le Bureau n'a pas compétence à l'égard des demandes concernant ces organismes.

Un organigramme de la structure administrative de la Ville de Québec en 2018 figure à l'Annexe 1.

**TABEAU 5 – OBJET DES DEMANDES – COMPARATIFS DE 2014 À 2018**

OBJET	2014	2015	2016	2017	2018
Accessibilité aux services	6	3	2	7	6
Communication et information	19	12	1	2	2
Compétence du personnel	2	0	0	0	0
Comportement des intervenants	15	15	13	8	6
Décision non motivée	8	2	8	1	0
Défaut de faire respecter la réglementation	8	19	15	12	10
Délai de réponse et de traitement	16	12	29	13	13
Demande d'information <sup>1</sup>	*	13	9	11	15
Erreur administrative	11	14	18	12	6
Logement social (OMHQ)	3	7	6	2	2
Lourdeur administrative	4	4	3	4	4
Qualité de l'information donnée – réglementation	11	4	5	5	4
Réclamation	3	9	5	7	7
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	19	15	15	12	17
Réglementation (contenu - interprétation)	19	19	26	31	21
Requête de service <sup>2</sup>	*	*	12	24	15
Respect des droits	11	16	9	17	20
Service inadéquat	11	22	34	14	18
Traitement inéquitable	7	8	7	3	6
Transport en commun (RTC)	3	4	2	1	0
Autres objets (Ville de Québec)	7	8	11	9	4
Hors compétence (autre organisme)	31	27	35	37	33
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>233</b>	<b>265</b>	<b>232</b>	<b>209</b>

Notes

1. Jusqu'en 2014, les demandes d'information étaient incluses dans d'autres objets. À compter de 2015, elles ont été compilées dans une catégorie distincte.
2. À compter de 2016, les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman, mais constituant en fait des requêtes de service, ont été compilées distinctement. Les citoyens ont alors été dirigés vers le service administratif concerné par leur demande. Par exemple, une citoyenne veut prendre entente pour régler une dette relative à ses taxes municipales, ou encore un citoyen demande que l'Administration intervienne pour faire cesser des nuisances occasionnées par des travaux en cours près de chez lui.

## Interventions et enquêtes en 2018

Cette section présente des exemples de dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année. Ceux-ci font état des situations soumises à l'attention du Bureau par des citoyens ainsi que les démarches effectuées auprès de l'Administration municipale en vue de régler un problème, lorsque cela était possible. Elle expose aussi des avis et des recommandations formulés dans le but de soutenir l'amélioration des services de la Ville.

Toutes les plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman font l'objet d'une analyse attentive. Si la plainte est recevable, la direction intervient dans un premier temps auprès de l'Administration municipale afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires et d'en évaluer le bien-fondé. Cette démarche permet parfois de régler rapidement un problème avec le service concerné ou d'obtenir des explications sur une situation donnée. Lorsqu'une plainte mérite une analyse plus approfondie ou présente des enjeux particuliers, elle peut être soumise aux commissaires du Bureau pour la tenue d'une enquête. Ceux-ci peuvent par la suite faire part de leur analyse et de leurs recommandations à la Direction générale de la Ville.

### Zonage et urbanisme

Le Bureau a traité 37 demandes de citoyens dans la catégorie Zonage et urbanisme. Ces demandes concernaient notamment le contenu et l'interprétation de la réglementation municipale et les délais de traitement de dossiers. Des citoyens ont aussi communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour des questions concernant les dérogations mineures, les plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) et la compensation aux fins d'aménagement de parcs.

Certains citoyens se sont plaints de lacunes dans le suivi de leurs plaintes concernant le respect des règlements municipaux. Ils soutenaient que, malgré un signalement à l'Administration municipale, aucune intervention n'avait été faite relativement à l'état d'une propriété voisine ou à l'exercice d'un usage non autorisé. Ces citoyens demandaient l'intervention du Bureau de l'ombudsman en raison des inconvénients qu'ils disaient subir.

Par exemple, un citoyen a communiqué avec le Bureau concernant un commerce exploité sur une propriété voisine de la sienne alors que la réglementation ne permettait pas cet usage dans

ce secteur. Différentes nuisances se retrouvaient aussi sur ce terrain. Le citoyen soutenait avoir dénoncé la situation à son arrondissement depuis plus d'un an, mais qu'en raison de congés de maladie et de départs à la retraite d'employés, le suivi donné à ses plaintes avait été déficient.

*L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de constater que les mouvements de personnel avaient fait en sorte que les délais donnés au contrevenant pour corriger la situation n'avaient pas fait l'objet d'un suivi serré et que la situation perdurait. La direction de la section des permis, mise au fait du dossier, a toutefois agi rapidement et mandaté un inspecteur pour poursuivre le travail et assurer un suivi plus adéquat. Les actions nécessaires ont donc été prises et la situation s'est rapidement améliorée.*

Dans un autre dossier, un citoyen déplorait le fait qu'une construction avait été démolie sur la propriété voisine de la sienne quelques années auparavant et que, depuis ce moment, deux conteneurs à déchets y avaient été abandonnés. Cette situation contrevenait au règlement municipal. Le citoyen avait fait

plusieurs plaintes à ce sujet à l'Administration, mais avait reçu comme réponse que cette dernière ne pouvait agir, car il y avait un différend avec le contrevenant quant à la nature du projet de construction à venir sur ce terrain. Cette réponse était insatisfaisante pour le citoyen et il demandait que l'Administration prenne des mesures pour faire enlever les conteneurs considérant qu'aucune construction n'était en cours.

*À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'arrondissement a constaté, après vérification du dossier, qu'un constat d'infraction avait déjà été délivré pour cette situation, que le contrevenant avait payé l'amende, mais qu'il n'avait effectivement pas corrigé la situation. L'arrondissement s'est engagé à intervenir afin que les conteneurs soient enlevés. Le citoyen a été informé qu'une nouvelle démarche serait effectuée auprès du contrevenant.*

Une citoyenne a aussi communiqué avec le Bureau à la suite de la réception d'un avis de correction de travaux de son arrondissement. À la suggestion d'un inspecteur en évaluation qui avait visité sa propriété quelques mois auparavant, la citoyenne avait réalisé des travaux afin de modifier le caractère commercial sur une partie de son immeuble. Or, ces travaux avaient été exécutés sans permis et contrevenaient au règlement d'urbanisme. L'arrondissement exigeait maintenant qu'elle remette les lieux en état alors qu'elle souhaitait les conserver tels que modifiés.

*Le Bureau de l'ombudsman a expliqué à la citoyenne qu'il ne pouvait intervenir auprès de l'Administration pour recommander le maintien de travaux qui contrevenaient au règlement d'urbanisme. Celle-ci a toutefois été informée de ses droits si elle considérait que l'information reçue était inexacte et qu'elle lui avait causé un dommage.*

*Le Bureau a quand même jugé à propos de faire une intervention auprès du Service de l'évaluation afin de discuter des risques pour un inspecteur en évaluation de donner des suggestions relativement à des travaux sur un immeuble, ce domaine étant de la compétence des divisions de la gestion du territoire. Lors des discussions, le gestionnaire du service a précisé qu'une nouvelle directive avait été donnée au personnel demandant de diriger les citoyens vers leur arrondissement pour toute question concernant des travaux aux immeubles.*

Le Bureau de l'ombudsman souligne que, dans le cadre de l'analyse de dossiers traités en 2018, il a pris connaissance de requêtes et de plaintes enregistrées dans l'application informatique qui supporte la gestion des demandes des citoyens. Or, il a constaté qu'à plusieurs reprises, la mention « résolue » figurait dans les dossiers sans aucun commentaire quant au suivi donné. Cette situation rend difficile le suivi par d'autres intervenants lorsqu'un citoyen communique à nouveau avec l'Administration et peut conduire à la transmission d'informations inexactes. Dans certains cas, les dossiers avaient aussi été fermés sans retour d'appel aux citoyens qui l'avaient pourtant spécifiquement demandé. Cette situation a été notée autant pour des dossiers de la catégorie Zonage et urbanisme que pour ceux d'autres catégories.

#### **PISTES D'AMÉLIORATION - ZONAGE ET URBANISME**

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration de rappeler à ses employés l'importance de documenter les dossiers dans l'application de gestion des demandes et d'assurer un suivi auprès des citoyens, particulièrement lorsque ceux-ci le demandent.

Il souligne d'ailleurs qu'on retrouve ces règles dans la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens de la Ville entrée

en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Celles-ci sont essentiellement formulées de la façon suivante :

- L'unité administrative destinataire de demandes a la responsabilité de les prendre en charge, d'en assurer le traitement dans les délais annoncés, de les documenter, d'assurer le suivi auprès des citoyens et de fermer le dossier lorsque les interventions sont terminées.
- L'unité administrative doit consigner l'information pertinente dans l'application de gestion des demandes afin de permettre à l'agent de première ligne de répondre aux questions du citoyen, le cas échéant, sans interpeler à nouveau l'unité administrative responsable du traitement de la demande.

Le respect de ces règles permettra assurément aux citoyens de recevoir plus rapidement une information à jour et complète.

## Déneigement

Les plaintes reçues dans cette catégorie concernaient principalement la qualité du service reçu ainsi que le délai dans lequel il était rendu. Le Bureau est aussi intervenu dans deux dossiers en raison du défaut d'un entrepreneur d'assurer un suivi adéquat à une réclamation et à une plainte.

Dans un premier dossier, une citoyenne affirmait avoir subi des dommages à sa propriété lors d'une opération de déneigement. À la suite de l'événement, elle a communiqué avec la Ville afin d'obtenir un dédommagement. Le Bureau des réclamations l'a alors informée que la Ville n'était pas responsable du bris en raison d'une exonération prévue à la loi et qu'il lui appartenait de faire les démarches nécessaires auprès de l'entrepreneur ayant obtenu le contrat de déneigement pour ce secteur. La citoyenne a effectué les démarches requises, mais n'a obtenu aucun suivi de l'entrepreneur. Elle a communiqué à nouveau avec la Ville, mais sans succès.

Elle a donc déposé une plainte au Bureau de l'ombudsman déplorant le manque de collaboration des parties impliquées.

*Bien qu'il reconnaisse qu'une telle exonération existe dans la loi, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que l'Administration doit offrir un certain accompagnement aux citoyens dont les réclamations ne sont pas traitées adéquatement par les entrepreneurs. D'ailleurs, les documents d'appels d'offres de la Ville incluent un engagement à cet effet. La plainte d'un citoyen devrait donc inciter l'Administration à vérifier le respect de cet engagement.*

*Dans ce dossier, à la suite de l'intervention du Bureau, l'Administration a effectué le suivi nécessaire auprès de l'entrepreneur et la citoyenne a été indemnisée.*

Dans le second dossier, une citoyenne déplorait le manque de précautions de l'employé d'un entrepreneur lors du soufflage de la neige sur sa propriété, notamment sur certains aménagements protégés. Malgré ses plaintes à l'Administration et sa demande d'obtenir un retour d'appel, aucun suivi ne lui avait été donné.

Lors de son intervention, le Bureau de l'ombudsman a été informé que la plainte avait bien été reçue par l'arrondissement, mais qu'elle avait été confiée à l'entrepreneur pour prise en charge. La plainte était donc considérée comme résolue malgré le fait qu'aucune note confirmant le suivi par l'entrepreneur ne figurait au dossier.

*En suivi à l'intervention du Bureau, le représentant de l'arrondissement a communiqué avec l'entrepreneur pour discuter de la situation. Il a par la suite cru à propos de le rencontrer sur les lieux pour bien lui expliquer les préoccupations de la citoyenne. Celle-ci s'est dite satisfaite du suivi donné à sa plainte.*

Enfin, un citoyen a communiqué avec le Bureau pour contester le refus de son arrondissement de mettre en place des mesures particulières pour prévenir des bris à sa propriété lors d'opérations de déneigement. Il soutenait que, depuis l'aménagement d'une nouvelle parcelle de rue se terminant à la cour latérale de sa propriété, la neige de cette rue était fréquemment poussée et soufflée sur son terrain.

*Lors des discussions avec l'Administration, celle-ci a reconnu qu'il s'agissait d'une situation particulière qu'elle avait créée en autorisant l'ouverture de cette rue et que des mesures spéciales devaient être prises, comme prévoir le transport de cette neige vers un dépôt à neige et afficher une interdiction de souffler la neige sur ce terrain. Elle s'est donc engagée à mettre ces mesures en place pour le prochain hiver.*

#### PISTES D'AMÉLIORATION – DÉNEIGEMENT

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration prenne les moyens afin de s'assurer que ses mandataires donnent un suivi adéquat aux plaintes et réclamations concernant les services de la Ville. Une plainte reçue d'un citoyen à cet égard peut signifier un manquement dans le respect d'un engagement et mérite qu'on lui accorde une attention. L'exonération prévue à la loi ou une clause contractuelle confiant à un mandataire la tâche de traiter ces dossiers ne décharge pas la Ville de toute responsabilité quant au droit du citoyen d'obtenir un suivi ou une réponse.

#### Voirie

Une citoyenne se plaignait à son arrondissement depuis plus d'un an de l'état du pavage de la chaussée devant sa propriété. L'arrondissement

avait fait à cet endroit certaines interventions temporaires, mais cela n'avait pas suffi et des nids-de-poule ainsi qu'un affaissement de la chaussée étaient à nouveau observables. La citoyenne avait communiqué à plusieurs reprises avec son arrondissement à ce sujet, mais sans succès. En fait, le représentant de l'arrondissement lui avait mentionné que des réparations seraient effectuées lorsque les travaux de construction en cours chez son voisin seraient terminés. À la fin des travaux, elle a de nouveau fait une plainte à l'arrondissement, mais aucun suivi ne lui a été donné. Elle a donc communiqué avec le Bureau de l'ombudsman.

*À la demande du Bureau, un représentant de l'arrondissement a visité les lieux pour constater qu'effectivement, la chaussée était en mauvais état et nécessitait des réparations. Les travaux requis ont été réalisés dès la semaine suivante.*

Dans un autre dossier, un citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman se disant insatisfait des travaux d'engazonnement exécutés à l'été 2017 par un mandataire de la Ville. Des réparations au réseau d'aqueduc avaient rendu nécessaires ces travaux sur la propriété du citoyen. Mais dès l'été 2018, le gazon a présenté un aspect jauni et sec, malgré des soins appropriés par le citoyen. Celui-ci mettait en doute la qualité des travaux en raison d'une quantité insuffisante de terre. Il a donc communiqué avec la Ville afin que les travaux soient repris. Le représentant de l'arrondissement l'a informé que cela n'était pas possible, car la garantie de l'entrepreneur ne couvrait qu'une période d'un an. Or, ce délai était dépassé depuis quelques semaines. Le citoyen s'est plaint de cette réponse au Bureau de l'ombudsman, car il estimait que les travaux avaient été mal faits et que le délai convenu entre la Ville et l'entrepreneur ne dispensait pas la Ville d'apporter les correctifs requis. De plus, le citoyen estimait qu'il lui aurait été difficile de faire cette plainte dès le début de la saison, car le problème était observable surtout en période estivale.

*Le Bureau de l'ombudsman a discuté du dossier avec l'arrondissement. Son représentant a démontré de l'ouverture à effectuer les travaux requis s'il était établi que ceux-ci avaient été mal exécutés par le mandataire de la Ville. L'opinion d'un professionnel dans ce domaine à la Ville a donc été demandée et ce dernier a confirmé que les travaux n'avaient pas été faits selon les règles de l'art et qu'ils étaient la cause du problème de sécheresse. L'arrondissement a donc accepté de reprendre les travaux.*

Le Bureau de l'ombudsman a aussi fait enquête dans un dossier concernant les demandes d'entraves à la circulation.

Un citoyen se disait insatisfait du traitement accordé à sa plainte relativement à l'obstruction de trottoirs et à l'empiètement sur la voie publique par des entrepreneurs lors de l'exécution de travaux à des propriétés privées. Il soutenait avoir vécu certains inconvénients en raison d'une situation similaire près de sa résidence. Le citoyen était d'avis que la Ville manquait à son devoir en ne contrôlant pas adéquatement et en ne surveillant pas les obstructions de trottoirs et de voies publiques lors de l'exécution de travaux par des entrepreneurs. Il considérait qu'elle se devait d'exiger une signalisation adéquate et de surveiller sa mise en place afin d'assurer la sécurité des piétons.

#### **RÉSULTAT DE L'INTERVENTION DES COMMISSAIRES**

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman a conclu que l'arrondissement avait agi de façon raisonnable lors de son intervention à la suite de la plainte du citoyen. Il était d'avis que l'arrondissement avait pris en charge la situation rapportée en demandant notamment à l'entrepreneur de modifier la signalisation afin de s'assurer de la sécurité des citoyens. L'application des

normes avec un certain discernement, pour tenir compte par exemple de la nature et de la durée des travaux, ne constituait pas un manquement, selon le Bureau, pour autant que la sécurité soit maintenue.

Cependant, le Bureau de l'ombudsman a souligné qu'il avait bien compris les préoccupations du citoyen concernant la sécurité des rues et des trottoirs lorsqu'il y a des entraves à la circulation occasionnées par des travaux. Dans le cadre de son enquête, lors des auditions des différents intervenants de la Ville, il a pu constater que les employés étaient aussi très sensibles à cette question et que leurs décisions avaient précisément pour but d'assurer la sécurité des citoyens.

L'enquête a permis de mieux comprendre les façons de faire pour les demandes d'autorisation d'occupation de la chaussée et de constater qu'il existait des différences importantes entre les arrondissements. Selon les intervenants rencontrés, il serait d'ailleurs souhaitable que le projet de gestion des entraves actuellement à l'étude aille de l'avant. Ce projet devrait permettre d'améliorer ce processus et d'harmoniser les façons de faire sur l'ensemble du territoire de la ville.

Le Bureau de l'ombudsman est du même avis et croit que cet encadrement est nécessaire afin d'assurer le respect des normes, notamment les dispositions du Code de la sécurité routière du Québec, même si une application avec discernement sera toujours justifiable. Il serait aussi souhaitable de donner aux employés tous les outils dont ils ont besoin pour planifier et contrôler la gestion des entraves, dont un règlement spécifique à cette activité.

#### **Réponse de la Direction générale**

La Direction générale a accueilli favorablement le rapport du Bureau de l'ombudsman concernant la gestion

des occupations de la chaussée. Les recommandations s'inscrivent parfaitement dans la démarche qui est actuellement en cours.

Le principe de l'obligation d'obtenir un permis, les types d'occupations et ainsi que la grille tarifaire ont été validés par le comité exécutif. Le processus complet associé à la gestion des occupations de la chaussée a été documenté.

Une occupation de la chaussée est considérée comme une entrave. Dans cette optique, la gestion des occupations de la chaussée sera intégrée à l'application informatique qui sera acquise au cours de l'année 2019 pour gérer les entraves sur le réseau routier.

Spécifiquement, voici la réponse aux recommandations du Bureau de l'ombudsman :

- Une procédure de demande d'autorisation et un processus de traitement des requêtes ont été définis. Ils s'appliqueront graduellement à tous les arrondissements dès la mise en production de l'application informatique.
- L'application informatique permettra de visualiser la localisation de toutes les entraves et de toutes les occupations de la chaussée, de connaître les conditions associées aux autorisations accordées et de transmettre ces informations au système utilisé pour le contrôle par les policiers, les agents de stationnement et les techniciens.
- Les pratiques actuelles des techniciens de l'Arrondissement de La Cité-Limoilou seront partagées avec les techniciens des autres arrondissements. Le regroupement de tous les techniciens au sein de la même équipe à compter du printemps 2019 facilitera le partage des connaissances et des bonnes pratiques.

- Les conditions associées à la délivrance d'un permis d'occupation de la chaussée visent à limiter les impacts sur la fluidité de la circulation et la mobilité des piétons et des cyclistes. Elles ont également pour objectif d'assurer la sécurité des usagers de la route. Les bonnes pratiques seront consignées dans un ouvrage qui sera mis à la disposition de tous les partenaires.

Parallèlement au processus d'acquisition de l'application informatique, un règlement devrait être déposé au conseil municipal en 2019 pour encadrer légalement tous les aspects de l'occupation de la chaussée. La mise en œuvre se fera graduellement dès la mise en production de l'application informatique en 2020.

## Transport/circulation/signalisation

Un citoyen s'est plaint au Bureau de l'ombudsman du refus de l'Administration d'intervenir relativement à une situation qu'il jugeait préoccupante. Le citoyen a expliqué que, sur un chemin qu'il empruntait pour se déplacer, le panneau d'un arrêt obligatoire était partiellement caché par la haie d'une résidence privée. Étant donné que le panneau était installé à une intersection achalandée, le citoyen considérait que la situation présentait un risque et en avait informé l'Administration. En réponse à sa demande, un représentant de celle-ci lui aurait mentionné qu'il était possible « que la haie bénéficie de droits acquis » et lui a plutôt suggéré d'emprunter un autre chemin lors de ses déplacements. Le citoyen, insatisfait de cette réponse, a demandé au Bureau d'intervenir.

*Lors de l'analyse du dossier, le Bureau de l'ombudsman a constaté que la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement n'avait pas été consultée concernant l'application des normes dans cette situation. Or, l'application des dispositions réglementaires encadrant ces aménagements relève de sa responsabilité.*

*À la demande du Bureau, la division s'est penchée sur le dossier et a confirmé qu'une intervention était possible afin de faire réduire la hauteur de la haie et ainsi améliorer la visibilité des automobilistes. Une demande a donc été acheminée à cette fin au propriétaire concerné.*

Dans un autre dossier, une citoyenne a communiqué avec le Bureau, car elle n'avait reçu aucun suivi à ses plaintes formulées à l'Administration concernant l'utilisation de l'application mobile de transport urbain Copilote. La citoyenne se disait incapable d'utiliser l'application parce qu'elle ne parvenait pas à modifier certaines données personnelles déjà saisies. Malgré ses demandes d'assistance, elle n'obtenait aucun retour d'appel.

*Les vérifications du Bureau dans ce dossier ont permis de constater qu'il existait une certaine confusion au sein de l'Administration quant à savoir quel service devait assurer le suivi aux plaintes concernant l'application Copilote. Des discussions impliquant le Service des technologies de l'information, le Service des transports et de la mobilité intelligente ainsi que le Centre de relation avec les citoyens ont donc eu lieu afin de clarifier la question et de définir la responsabilité de chacun relativement à cette application. Cette clarification devrait permettre aux citoyens d'obtenir plus rapidement une réponse à leurs questionnements. Quant à la citoyenne, elle a finalement réglé elle-même son problème entretemps.*

## Gestion des immeubles

Une citoyenne contestait la décision de la Ville de permettre seulement aux usagers d'une piste cyclable et aux clients d'un commerce

d'utiliser un terrain de stationnement durant la période hivernale. La citoyenne soutenait qu'il s'agissait d'un terrain public et que celui-ci devait être accessible à l'ensemble des citoyens. Elle souhaitait pouvoir y immobiliser son véhicule, quelle que soit sa destination ou son activité. Elle considérait de plus que l'entente entre le commerçant et la Ville permettant à ce dernier d'utiliser le stationnement ne lui accordait pas l'exclusivité des lieux.

Ce dossier a fait l'objet d'une analyse plus approfondie des commissaires et, par la suite, d'une intervention auprès de la Direction générale.

### RÉSULTAT DE L'INTERVENTION DES COMMISSAIRES

Au terme de son analyse, le Bureau fut d'avis que la citoyenne ne pouvait exiger de bénéficier d'un stationnement à cet endroit et qu'il appartenait à l'Administration de définir la vocation du terrain. Cependant, il fut aussi d'opinion que la gestion du terrain demeurait la responsabilité de celle-ci et qu'elle devait s'assurer que l'accès y soit possible en toute sécurité et en toute équité.

Le Bureau a donc suggéré à l'Administration de clarifier les termes de l'entente avec le commerçant, autant pour le bénéfice de ce dernier que pour les citoyens résidant dans le secteur, et de s'assurer de son respect.

#### Réponse de la Direction générale

Pour donner suite à l'avis transmis par le bureau, les recommandations émises ont été suivies et un nouveau bail a été ratifié avec les représentants du commerce. Cette nouvelle entente confère maintenant une utilisation exclusive au locataire en contrepartie d'un montant de loyer fixé selon le marché.

## Suivi des recommandations et des pistes d'amélioration soumises en 2016 et 2017

Dans son rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman présente les recommandations soumises à l'Administration à la suite d'enquêtes et d'interventions ainsi que des pistes d'amélioration des services. Ces suggestions visent à aider l'Administration dans ses efforts pour améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. Les tableaux qui suivent exposent les suivis donnés en 2018 par l'Administration aux recommandations et pistes d'amélioration formulées en 2017 ainsi qu'à des recommandations et pistes d'amélioration soumises dans le Rapport annuel 2016.

### Suivi des recommandations 2017 – Zonage et urbanisme

#### RECOMMANDATIONS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

#### SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2018

##### • Avis concernant les demandes de procuration lors de travaux à des immeubles en copropriété

Après analyse, le Bureau de l'ombudsman fut d'avis que l'arrondissement n'avait pas agi abusivement en n'exigeant pas de procuration. Cependant, l'étude de ce dossier a permis de constater que les règles entourant les procurations exigées des copropriétaires lors de demandes de permis n'étaient pas bien définies dans la réglementation ni dans les documents relatifs aux demandes de permis. Le Bureau a donc recommandé que l'arrondissement se dote de règles claires concernant les procurations exigées des copropriétaires lors de demandes de permis. Un tel exercice aurait de plus l'avantage d'uniformiser l'application de ces règles et d'éviter toute ambiguïté avec les citoyens.

Le Règlement d'harmonisation sur l'urbanisme R.V.Q. 1400 a été modifié en octobre 2018 par le règlement R.V.Q. 2694 afin d'éliminer la définition du mot « requérant ». Depuis cette date, le fonctionnaire désigné n'a plus à effectuer les vérifications nécessaires afin de s'assurer que le requérant d'une demande de permis est bien le propriétaire ou son représentant autorisé. Cette modification a pu être réalisée en vertu des dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Ainsi, qu'une demande soit enregistrée par un copropriétaire d'une copropriété divisée ou indivise, un entrepreneur, un architecte ou un arpenteur, aucune vérification sur la qualité du demandeur n'est requise.

Afin d'éviter tout imbroglio, la Ville a apporté quelques ajustements au formulaire de demande de permis accessible sur son site Web et dans les bureaux d'arrondissements. Les préposés aux demandes de permis ont également tous été informés des modifications.

Ce formulaire, qui doit être signé par le requérant, contient une limitation de responsabilité qui se lit comme suit :

*Le requérant d'un permis de construction ou d'un certificat d'autorisation, s'il n'est pas propriétaire de l'immeuble visé par ce permis ou certificat, est responsable d'obtenir toute autorisation nécessaire auprès du propriétaire de l'immeuble ou de tout titulaire d'un droit réel dans celui-ci, préalablement à l'exécution des travaux projetés.*

Ce libellé permet d'informer adéquatement les requérants d'une demande de permis sur leur responsabilité à obtenir les autorisations nécessaires à la réalisation de leur projet.

## Suivi des pistes d'amélioration – 2017

CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION 2017	SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2018
Zonage et urbanisme	
<p>Plusieurs situations portées à l'attention du Bureau de l'ombudsman dans la dernière année rappellent l'importance de donner aux citoyens une information juste et complète. L'urbanisme demeure un domaine d'activité complexe pour les citoyens.</p> <p>Dans sa Déclaration de services, l'Administration s'engage d'ailleurs à offrir cet accompagnement aux citoyens. Elle s'engage aussi à utiliser un langage clair et compréhensible dans ses communications et à fournir des explications pertinentes lorsque cela est requis. Le Bureau de l'ombudsman suggère que lors de prochains travaux sur la Déclaration de services, un rappel de ces engagements soit fait auprès du personnel de la Ville.</p>	<p>La Déclaration de services a été révisée en 2018 par le Service de l'interaction citoyenne et ses partenaires.</p> <p>Un plan de communication interne est en élaboration afin de soutenir une stratégie de rappel auprès des employés des principaux éléments d'engagement inhérents à cette Déclaration.</p> <p>Le plan de communication sera mis en œuvre au premier trimestre 2019.</p>

## Suivi des pistes d'amélioration – 2017

### CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION 2017

### SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2018

#### Transport/circulation/signalisation

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration envisage les moyens appropriés pour s'assurer que les décisions relatives aux vignettes de stationnement sur rue soient prises lors de l'étude d'un projet de construction. Ainsi, le promoteur et les éventuels acheteurs pourront être informés en temps opportun de la position de l'Administration.

Depuis 2013, la Division de la gestion du territoire ACL possède un relevé exhaustif des cases de stationnement sur rue disponibles pour l'ensemble du territoire et une analyse fine du taux d'occupation par zone est dorénavant connue en fonction du nombre de vignettes délivrées.

Pour tout nouveau projet de développement potentiel de plus de 24 unités de logements porté à l'attention de la Ville de Québec et pouvant avoir une incidence majeure sur les conditions de stationnement sur rue, les critères suivants sont analysés par un comité multiservices de manière à valider l'opportunité de retirer l'immeuble de la zone possible d'attribution de vignettes :

- La localisation du projet;
- La valeur des copropriétés (nombre de cases de stationnement prévues);
- Le type de logement (copropriété, locatif);
- Le nombre de vignettes selon la disponibilité de cases de stationnement hors rue;
- Le taux de réservation de vignettes sur rue dans la zone.

L'objectif vise à ce que le promoteur puisse être informé le plus rapidement possible de la décision de la Ville.

## Suivi des pistes d'amélioration – 2017

### CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION 2017

### SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2018

#### Foresterie urbaine

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration de s'assurer qu'à la suite des travaux de révision du processus de demandes de permis d'abattage d'arbres, les correctifs appropriés soient apportés afin qu'une analyse complète du dossier soit effectuée avant de donner une réponse aux citoyens pour que ceux-ci reçoivent une réponse claire et cohérente de l'Administration à leur demande de permis.

Un projet intitulé *Définir les rôles et responsabilités des unités administratives dans le traitement d'une demande de permis* a été mis en place.

Dans le cadre de ce projet, deux activités permettront de solutionner les problèmes de clarté et de cohérence associés à l'implication de la Division de la foresterie urbaine et de l'horticulture dans les analyses de demandes de permis de construction :

- Mise en place d'un projet pilote dans l'Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge pour le partage des rôles et responsabilités entre les analystes lors de l'étude d'une demande de permis pour une construction impliquant l'abattage d'arbres sur des terrains privés.
- Standardisation des avis produits dans la forme et le contenu en fonction des critères retenus afin d'améliorer les rapports d'analyse et avis des diverses unités administratives.

RECOMMANDATIONS  
DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

SUIVI DONNÉ PAR  
L'ADMINISTRATION EN 2018

• **Avis concernant la notion de bâtiment jumelé**

À la suite de l'analyse d'une plainte, le Bureau de l'ombudsman a soumis à la Direction générale que la position d'un arrondissement relativement à la définition de bâtiment jumelé était discutable, portait à interprétation et soulevait des interrogations quant au respect de l'esprit du règlement.

Il était aussi d'opinion que certaines définitions devaient être éclaircies afin d'éviter toute ambiguïté et qu'il y avait lieu de s'assurer d'une uniformité dans l'application de la réglementation dans tous les secteurs de la ville.

Des normes spécifiques pour les bâtiments de type jumelé et bifamilial côte à côte ont été définies par l'Administration et seront introduites afin d'établir clairement les normes applicables aux deux typologies résidentielles. Cette pratique est fortement recommandée par le Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement. À ce jour, les Arrondissements de Beauport et de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (en partie) ont procédé à ce type de modifications. L'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles poursuit ses travaux de révision du zonage.

## Suivi des pistes d'amélioration – 2016

CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION 2016	SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2018
Zonage et urbanisme	
<p>Afin d'améliorer et d'uniformiser le traitement des plaintes, le Bureau recommande à l'Administration de se doter d'une politique de gestion des plaintes. Une telle politique permettrait de préciser le rôle de chacun des intervenants dans le processus de plaintes, d'harmoniser les façons de faire et de coordonner les actions aux différentes étapes du traitement.</p>	<p>Une nouvelle politique administrative de gestion des demandes des citoyens a été élaborée en 2018 par le Service de l'interaction citoyenne et ses partenaires. Cette politique, appuyée par la Direction générale, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019.</p> <p>Cette politique administrative précise le rôle de chacun des intervenants dans le processus de traitement des plaintes. Elle établit les processus de traitement des demandes d'information, des demandes d'intervention et des commentaires/suggestions. Cette politique précise les façons de faire et coordonne les actions aux différentes étapes de traitement. Elle prévoit aussi la mise en place d'outils assurant la reddition de comptes et le suivi des mesures d'amélioration.</p>

# PARTIE 3

## ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION

En juillet 2018, le conseil municipal a procédé au renouvellement des mandats de cinq commissaires ainsi qu'à la nomination d'un nouveau président, M. André Julien. Le conseil a aussi adopté une résolution modifiant la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman afin d'apporter certains changements à son fonctionnement. Cette résolution a également permis de transformer la structure administrative du Bureau afin de remplacer le secrétariat général par une direction.

À la suite du renouvellement de leur mandat, les commissaires se sont réunis à deux reprises. La première rencontre, tenue en septembre, leur a permis de prendre connaissance des modifications apportées à la résolution constitutive du Bureau et de revoir les règles de fonctionnement. Lors de la seconde rencontre, tenue en décembre, les commissaires ont pris connaissance des règles de régie interne mises à jour. Ils ont de plus été informés du projet de recueil des procédures actuellement en élaboration. Ce projet a pour objectif d'optimiser les procédures de traitement des plaintes et d'enquêtes du Bureau et de les consigner par écrit. Ces rencontres ont aussi permis de discuter de différents dossiers soumis par les citoyens.

Pendant la dernière année, le Bureau a eu l'occasion de présenter son mandat et son fonctionnement à différents intervenants du monde municipal. Ainsi, au cours du printemps, la directrice a effectué des présentations aux élus du conseil de l'arrondissement de Beauport ainsi qu'à un élu de l'arrondissement de La Cité-Limoilou. Ces présentations faisaient suite à une invitation lancée à tous les élus à la suite des élections municipales de l'automne 2017

et visaient à favoriser une meilleure connaissance du rôle du Bureau de l'ombudsman à la Ville de Québec.

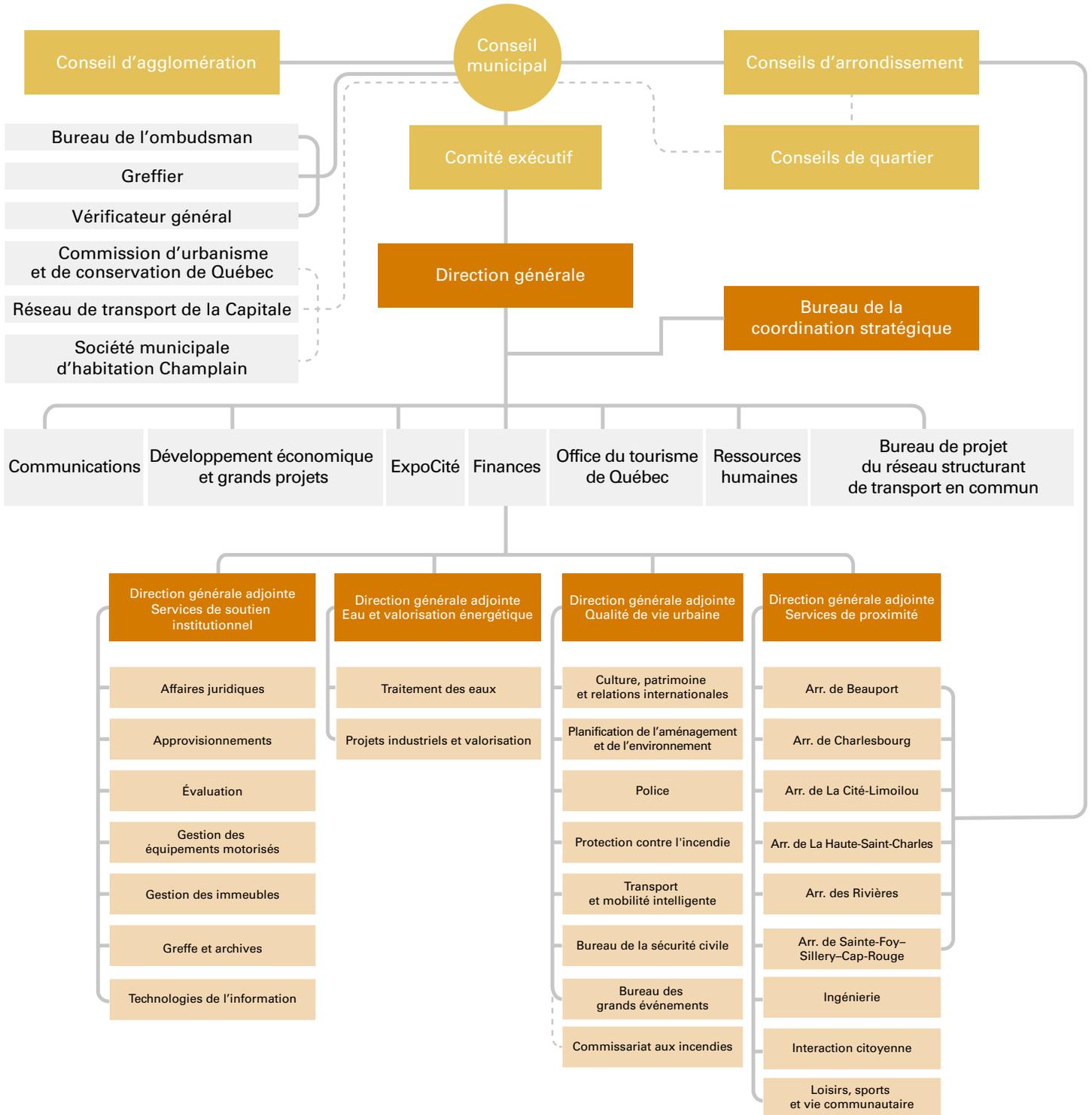
En avril, la directrice du Bureau a aussi eu l'occasion d'effectuer une présentation concernant le traitement des plaintes et la conduite des enquêtes aux commissaires du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Sherbrooke. Cette rencontre a permis un échange sur les pratiques respectives des deux bureaux.

De plus, la directrice a assisté à diverses activités de formation en 2018. Elle a notamment participé au colloque annuel de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP), tenu sous le thème *Des actions qui font une différence au quotidien*, et à la formation sur la jurisprudence municipale de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ). Elle a également participé au congrès organisé par le réseau professionnel international Clarity à Montréal sous le thème *La communication claire à l'ère moderne*. Ce réseau a pour mission de promouvoir l'usage d'un langage juridique vulgarisé. La directrice a aussi poursuivi son implication au sein du conseil d'administration du Centre de justice de proximité de Québec (CJPO) ainsi que du groupe de travail des bureaux d'ombudsmans municipaux.

# ANNEXES

# ANNEXE 1

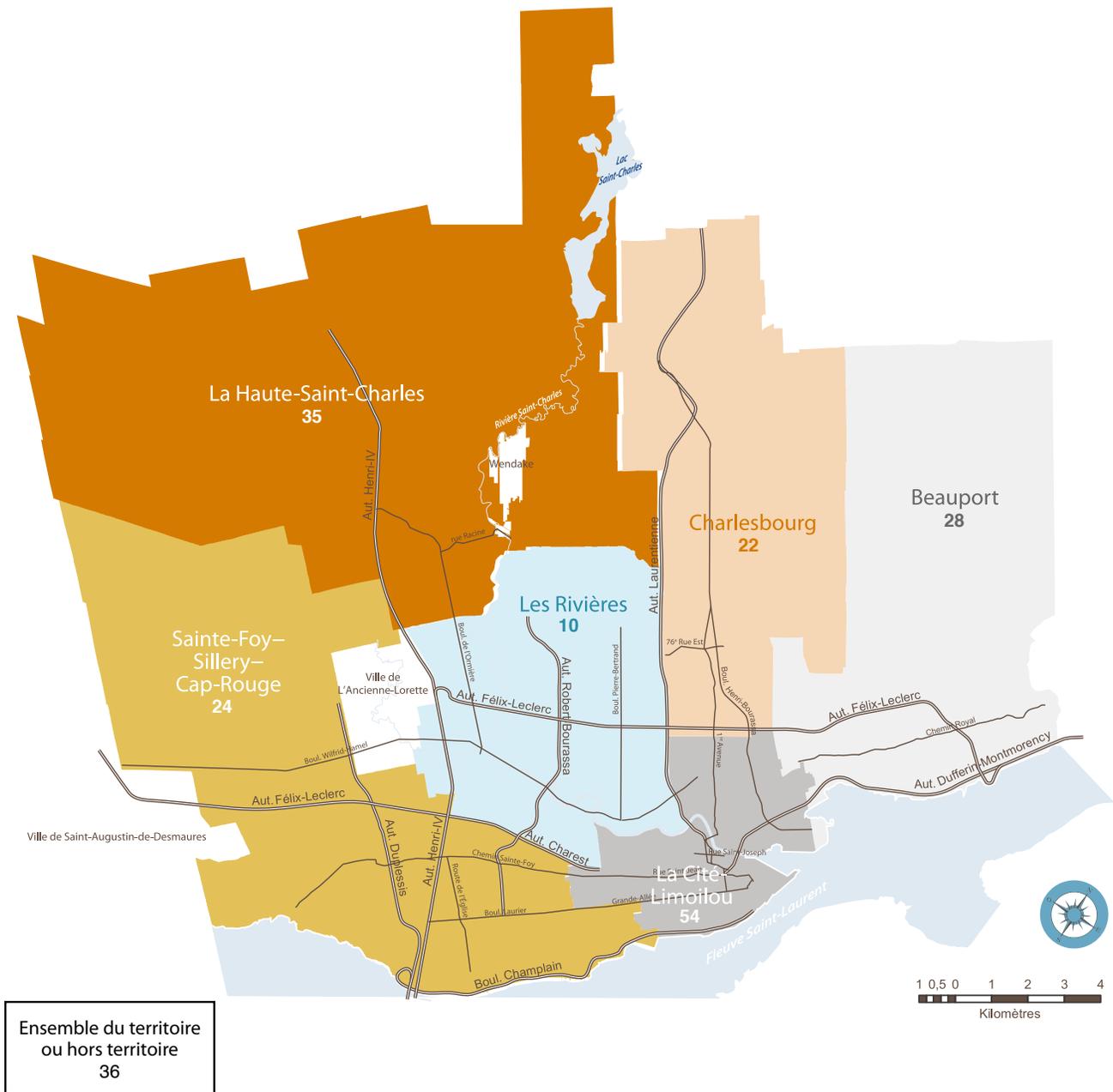
## Organigramme de la Ville de Québec (2018)



# ANNEXE 2

## Carte du territoire de la ville de Québec (2018)

Les nombres figurant sur la carte indiquent le nombre de dossiers traités concernant le territoire de cet arrondissement.



# ANNEXE 3

## Données chiffrées par arrondissement

À noter que dans les tableaux suivants, il est indiqué le nombre de plaintes reçues dans chaque catégorie et dont l'objet concernait le territoire de l'arrondissement. Les plaintes ont été acheminées, selon la catégorie, au service approprié.

De plus, les catégories pour lesquelles aucune plainte n'a été enregistrée ne figurent pas dans les tableaux.

### BEAUPORT

#### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	4	14,3 %
Déneigement	2	7,0 %
Environnement	1	3,7 %
Évaluation	1	3,7 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	10,8 %
Matières résiduelles	4	14,3 %
Nuisances	2	7,0 %
Réclamation	1	3,7 %
Taxation/tarifcation	2	7,0 %
Transport/circulation/signalisation	2	7,0 %
Voirie	1	3,7 %
Zonage/urbanisme	2	7,0 %
Autre (municipal)	3	10,8 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,0 %</b>

## CHARLESBOURG

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	4,5 %
Déneigement	1	4,5 %
Évaluation	1	4,5 %
Matières résiduelles	2	9,2 %
Nuisances	1	4,5 %
Réclamation	1	4,5 %
Sécurité publique	1	4,5 %
Taxation/tarifcation	2	9,2 %
Transport/circulation/signalisation	1	4,5 %
Voirie	3	13,7 %
Zonage/urbanisme	6	27,4 %
Autre (municipal)	1	4,5 %
Autre organisme	1	4,5 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0 %</b>

## LA CITÉ-LIMOILOU

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	3,7 %
Déneigement	6	11,1 %
Environnement	2	3,7 %
Évaluation	2	3,7 %
Infraction (circulation/stationnement)	8	14,8 %
Logement social (OMHQ)	2	3,7 %
Loisirs/culture	3	5,6 %
Réclamation	1	1,8 %
Sécurité publique	1	1,8 %
Taxation/tarification	3	5,6 %
Transport/circulation/signalisation	5	9,3 %
Voirie	3	5,6 %
Zonage/urbanisme	8	14,8 %
Autre (municipal)	8	14,8 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,0 %</b>

## LA HAUTE-SAINT-CHARLES

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	5	14,2 %
Déneigement	4	11,4 %
Loisirs/culture	1	2,9 %
Matières résiduelles	2	5,7 %
Nuisances	1	2,9 %
Réclamation	3	8,6 %
Taxation/tarifification	1	2,9 %
Voirie	3	8,6 %
Zonage/urbanisme	11	31,4 %
Autre (municipal)	4	11,4 %
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0 %</b>

## LES RIVIÈRES

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Infraction (circulation/stationnement)	3	30,0 %
Sécurité publique	1	10,0 %
Taxation/tarification	1	10,0 %
Voirie	1	10,0 %
Zonage/urbanisme	1	10,0 %
Autre (municipal)	2	20,0 %
Autre organisme	1	10,0 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0 %</b>

## SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2018

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	4,2 %
Cour municipale	2	8,3 %
Déneigement	2	8,3 %
Environnement	1	4,2 %
Nuisances	1	4,2 %
Réclamation	1	4,2 %
Transport/circulation/signalisation	2	8,3 %
Voirie	2	8,3 %
Zonage/urbanisme	9	37,5 %
Autre (municipal)	3	12,5 %
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0 %</b>



BUREAU DE   
**L'OMBUDSMAN**  
VILLE DE QUÉBEC

---

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN