



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC



Rapport annuel 2010



Le 28 mars 2011

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

Objet : Rapport annuel 2010 – 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 de nos fonctions au cours de l'année 2010.

Ce rapport fait état de nos activités et de nos réalisations pour la période comprise entre le 1^{er} novembre 2009 et le 31 décembre 2010. Cette période de 14 mois est attribuable aux changements apportés à la résolution constitutive du Bureau modifiant la date de dépôt du rapport annuel.

Ce rapport présente les recommandations formulées provenant des rapports d'enquêtes et de l'analyse des interventions en suivi aux plaintes reçues à notre Bureau. Il vous informera aussi des suites données par l'Administration aux recommandations formulées dans notre rapport annuel 2009.

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



Robert Dinan, avocat, c.r.
Président

1220, boulevard Lebourgneuf, bureau 120, Québec (Québec) G2K 2G4
Téléphone : 418 641-6737 Télécopieur : 418 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2010

MOT DU PRÉSIDENT	5
PARTIE 1	
Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	7
Mandat et champ de compétence	7
Composition et organisation	8
• Les commissaires	8
• Le secrétariat général	12
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	13
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	13
PARTIE 2	
Activités et réalisations	14
Modifications au fonctionnement de l'organisme	14
Réunions des commissaires et comités	14
Communications et promotion	15
Activités de formation	15
PARTIE 3	
Enquêtes, interventions et recommandations	16
Dossiers traités en 2010	16
• Commentaires et recommandations	21
Enquêtes et recommandations en 2010	27
Suivi des recommandations et des avis de l'année 2009	29
CONCLUSION	32
ANNEXES	33
Données chiffrées	

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

MOT DU PRÉSIDENT



J'ai le plaisir de présenter aux membres du conseil municipal le rapport annuel exposant le travail accompli au cours de la dernière année par le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Il démontre selon moi que tout au long de cette période, le Bureau s'est efforcé d'être à l'écoute des citoyens et des citoyennes tout en veillant au respect de leurs droits. Il est intervenu, lorsque requis, auprès de l'administration municipale afin de faire valoir les droits des citoyens d'obtenir un traitement juste et équitable de leurs dossiers dans des délais raisonnables. Il a œuvré conformément aux principes qui guident ses actions : le respect, l'impartialité et l'honnêteté.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce rapport pour souligner le travail de M. Pierre Choquette qui a assumé la présidence du Bureau de l'ombudsman au cours des années 2007 à 2010, en plus d'y avoir œuvré comme commissaire à compter de 2004. Les réalisations présentées dans ce rapport n'auraient pas été possibles sans son engagement et son dévouement. Par ses actions, il a su promouvoir au sein du Bureau les valeurs de justice et d'équité dans les services aux citoyens. Je remercie aussi chaleureusement les commissaires dont le mandat a pris fin en février 2011 : M. Jean-Paul Bourret, M^e Pierre Boileau, M. Bertrand Gagnon, M^e Judith Gamache-Côté, M^{me} Suzane Gingras, M^e Monique Perron, M^{me} Ginette de Launière, M. Jean Foisy et M^{me} Marie J. Lachance. Au cours de leur mandat, ils ont su mettre leurs compétences et leur disponibilité au service des citoyens et ainsi contribué à l'accomplissement de notre mission.

Je souhaite remercier le conseil municipal pour la confiance témoignée à mon égard en me nommant président du Bureau de l'ombudsman pour les trois prochaines années. J'entends poursuivre le travail de mes prédécesseurs qui vise à faire de ce Bureau une ressource précieuse offrant écoute et accompagnement aux citoyens exerçant des recours administratifs. Avec le soutien des membres du Bureau, je compte aussi poursuivre les interventions visant à promouvoir le respect, l'équité, la transparence et l'éthique dans les relations entre l'Administration et les citoyens.

En terminant, je tiens à souligner le travail des commissaires qui ont travaillé à la rédaction de ce rapport : M^{me} Lucille Dumont, M. Jean Foisy et M^e Jean-Luc Lesage. Leur collaboration a été très précieuse et je les en remercie.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Dinan'.

Robert Dinan, avocat, c.r.
Président

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 de la Ville. La Ville de Québec exerçait ainsi le pouvoir qu'elle avait demandé et obtenu du législateur, en décembre 2003, de créer un organisme chargé d'agir à titre de protecteur du citoyen.

Le Bureau de l'ombudsman est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville et résidant sur son territoire.

Cette structure collégiale et novatrice, mise en place par la Ville, se démarque du modèle traditionnel d'ombudsman qui repose sur un individu. Il relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, il est une entité indépendante de l'Administration.

Mandat et champ de compétence

Le Bureau de l'ombudsman 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 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 municipale. Il peut également enquêter 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 également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement.

Le Bureau de l'ombudsman 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 n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas enquêter sur les décisions :

1. du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la Ville;
2. de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe de personnes visé par l'intervention;
3. d'un agent de la paix du Service de police;
4. d'un organisme mandataire ou supramunicipal.

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 une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, c'est-à-dire futile, inconsistante, vaine ou qu'elle est vexatoire ou de mauvaise foi.

Il peut également refuser d'intervenir ou d'enquêter et même interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Enfin, le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe, dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête, a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai.

À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau de l'ombudsman peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée à l'administration municipale. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Il peut par la suite exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'administration municipale des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

Les renseignements concernant la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau de l'ombudsman ainsi que les coordonnées du Bureau sont disponibles sur notre site Internet à l'adresse www.ombudsman-villedequebec.qc.ca.

Composition et organisation

Les commissaires du Bureau de l'ombudsman sont nommés en fonction de leur expertise susceptible de donner un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête. La personne qui porte son différend avec la Ville auprès du Bureau de l'ombudsman est donc entendue par d'autres citoyens et citoyennes.

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. C'est ainsi que M^e Robert Dinan a été nommé en février 2011 à la présidence de l'organisme. Les commissaires demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés.

C'est au président qu'il incombe de déléguer à trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter. Le président doit rechercher parmi les expériences variées des commissaires le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte à traiter.

Le Bureau de l'ombudsman est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général dirigé par un fonctionnaire nommé par le conseil de la Ville. La personne nommée à titre de secrétaire général gère le processus d'intervention et d'enquête. Elle est également responsable de l'accueil et de la détermination de l'admissibilité des demandes adressées au Bureau.

Les commissaires



M^e ROBERT DINAN, *président, (2011-2014)*

Bachelier en droit de l'Université Laval et membre du Barreau du Québec depuis 1980, il exerce sa profession d'avocat à titre d'associé au sein du cabinet O'Brien Avocats. Il œuvre principalement dans les secteurs du droit des affaires, commercial et institutionnel. Il enseigne le droit corporatif et l'arbitrage international à l'École du Barreau de Québec. Il a aussi pratiqué comme substitut du procureur général du Canada pour l'application de diverses lois de sa juridiction pour les districts de Québec et de Beauce. M^e Dinan a également été président du Conseil arbitral de Québec de 1986 à 1988. Activement engagé au sein de la communauté de Québec, il a été membre de nombreux conseils d'administration dans les secteurs de la santé et de la culture au cours des dernières années. Il est actuellement membre du conseil d'administration de l'Orchestre Symphonique de Québec.



M. PIERRE CHOQUETTE, *ex-président (2007-2011)*

Né à Québec, il a fait ses études primaires au Pensionnat Saint-Louis-de-Gonzague, ses études secondaires au Petit Séminaire de Québec et ses études de droit à l'Université Laval, où il a obtenu une licence en droit. Il a pratiqué la profession d'avocat de 1953 à 1973. Il a été conseiller du Jeune Barreau de Québec, du Barreau de Québec et du Barreau de la province de Québec. Aussi, en 1973, il est devenu premier conseiller du Barreau de Québec jusqu'à sa nomination comme juge de la Cour provinciale en mai. Il a aussi été consul du Pérou à Québec. Il est maintenant juge retraité de la Cour du Québec, Chambre civile.

Mandats 2011-2014



MME SUZANNE DÉRY

M^{me} Déry est membre de l'Ordre des psychologues du Québec depuis 1975. Elle est membre des Tribunaux de révision pour le Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse depuis 2003. Elle est administratrice élue au Bureau de l'Ordre des psychologues du Québec pour la région Québec-Chaudières-Appalaches. Elle pratique l'expertise médico-légale en neuropsychologie.



MME MONIQUE DES RIVIÈRES

Détentrice d'un diplôme de deuxième cycle en économie, elle a occupé la fonction de directrice de la recherche et de l'analyse au Conseil du statut de la femme de 1990 à 2001 ainsi que divers autres postes dans la fonction publique québécoise. De 2001 à 2007, elle a travaillé au Conseil des aînés. Elle est maintenant à la retraite.



MME MARTINE DUBÉ

Avocate-conseil au gouvernement du Québec, elle travaille actuellement pour la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Auparavant, elle a entre autres œuvré 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.



MME LUCILLE DUMONT

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en communication et en sciences infirmières, elle a œuvré au sein du réseau de la santé. Elle a ainsi occupé plusieurs postes de gestion dans un Centre de santé et de services sociaux et dans des établissements du réseau. En 2006, elle a mis un terme à sa carrière, après un mandat de six ans, à titre de directrice générale du Centre de santé et de services sociaux de Jonquière, à Saguenay. Maintenant à la retraite, elle est présidente de la Section Québec d'Ostéoporose Canada.



M. ROBERT J. GRAVEL

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'ÉNAP où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a de plus été chargé de cours à l'Université Laval au département de génie civil. En plus d'être auteur de publications en gestion municipale, il a œuvré comme consultant en urbanisme et en administration. Il a été membre du groupe de travail sur la gouvernance à la Ville de Québec en 2008.



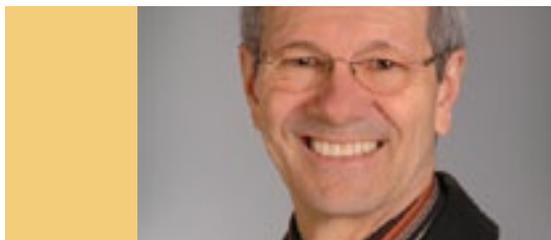
M. RENÉ LECLERC

Ingénieur de formation possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé différentes fonctions dans plusieurs ministères durant sa carrière. Il a notamment travaillé au niveau des projets d'aqueduc et d'égout municipaux et des 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.



M^{re} JEAN-LUC LESAGE

Ex-notaire et maintenant avocat à la retraite, il a été pendant plusieurs années secrétaire de la Société d'habitation du Québec. Depuis, il s'implique bénévolement auprès d'organismes communautaires, notamment auprès du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale du réseau de la santé, dont il est vice-président, et au Centre d'action bénévole de Québec (Service conseil et Service d'orientation).



M. THÉO ROY

Professeur de formation, il était directeur adjoint au Centre Conrad-Barbeau de la Commission scolaire de la Capitale au moment de sa retraite. Il a occupé divers postes en milieu scolaire, dont celui de conseiller pédagogique en mathématiques. Il a été président du comité de direction de l'Association québécoise des directeurs et directrices d'établissements d'enseignement retraités, Section la Capitale, et en est actuellement le vice-président.

Mandats ayant pris fin en février 2011



M. JEAN-PAUL BOURRET, ex-vice-président

Ingénieur à la retraite titulaire d'une maîtrise en hydraulique, il a œuvré dans le domaine municipal où il a notamment été directeur général adjoint à la Ville de Québec de 1968 à 1990.



M^{re} PIERRE BOILEAU

Avocat et médiateur, il a occupé des fonctions au ministère de la Justice à Ottawa et dans certains tribunaux administratifs du Québec, particulièrement au Bureau de révision de l'évaluation foncière (BREF). Il a également agi comme secrétaire de la Commission de refonte des lois et règlements du Québec. Depuis 1997, il pratique le droit dans le domaine de la médiation familiale.



MME GINETTE DE LAUNIÈRE

Titulaire d'une maîtrise en sciences appliquées (gestion de l'environnement) de l'Université de Sherbrooke et d'une formation en sciences sociales et en lettres de l'Université Laval, elle travaille depuis 1983 comme conseillère en communication dans la fonction publique du Québec.



M. JEAN FOISY

Diplômé de l'Université de Montréal, il a fait carrière dans la fonction publique québécoise, entre autres au ministère des Affaires municipales ainsi qu'à la Commission d'accès à l'information. Retraité, il est membre du Comité d'éthique et de la recherche du Centre hospitalier de l'Université Laval (CHUL). Dans l'exercice de cette fonction, il agit à titre de représentant de la collectivité.



M. BERTRAND GAGNON

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour provinciale de 1970 à 1986 et à la Cour du Québec, Chambre civile, de 1986 à 1997.



MME JUDITH GAMACHE-CÔTÉ

Avocate depuis 1952, elle a été greffière de la Cour du bien-être social, aujourd'hui appelée le Tribunal de la jeunesse, et protonotaire aux Iles-de-la-Madeleine de 1956 à 1962. Elle a été directrice du Bureau d'aide juridique du Barreau de Québec de 1966 à 1971 et membre de la Commission d'appel de l'Aide sociale de 1972 à 1976. Elle est maintenant à la retraite.



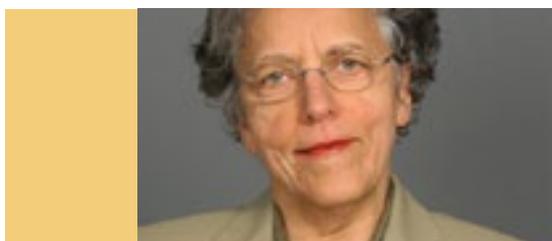
MME SUZANE GINGRAS

Administratrice dans le domaine sociocréatif, elle a notamment été conseillère municipale et commissaire scolaire.



MME MARIE J. LACHANCE

Professeure en sciences de la consommation à l'Université Laval, elle enseigne principalement dans le domaine de la socialisation à la consommation chez les jeunes et du service à la clientèle. Elle dirige ou collabore à différentes recherches et est auteure de plusieurs articles et conférences.



MME MONIQUE PERRON

Avocate et travailleuse sociale dans la fonction publique du Québec, elle a œuvré comme travailleuse sociale à la Sauvegarde de l'Enfance d'Ottawa de 1953 à 1954, a pratiqué le droit pendant six ans et a été directrice de l'Adoption pour la province de Québec pendant quinze ans. Elle a aussi été présidente de la Commission d'examen des mandats du lieutenant-gouverneur de 1982 à 1989. Elle est maintenant à la retraite.

Le secrétariat général



MME MARIE-JOSÉE DUMAIS, secrétaire générale

Nommée par le conseil de la Ville, M^e Dumais est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau de l'ombudsman. Elle assure le bon fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête.



MME MICHÈLE SAINT-PIERRE, agente de secrétariat

M^{me} Saint-Pierre est chargée du soutien administratif du Bureau.

Divulgence d'intérêt personnel des commissaires

Depuis le 14 décembre 2006, afin de se conformer à l'article 573.16 de la Loi sur les cités et villes, le Bureau de l'ombudsman doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de placer en conflit les responsabilités inhérentes aux fonctions de l'un de ses membres et l'intérêt personnel de ce membre.

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

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

Tout comme le Vérificateur général, le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil de la Ville et n'a aucun lien de subordination avec l'Administration, ce qui contribue à assurer son indépendance. Il lui appartient donc de manifester cette indépendance dans l'exercice de ses rôles et de ses fonctions. Pour préserver sa crédibilité, il ne doit donc ni demander ni accepter d'instructions d'aucun élu ou d'autre autorité administrative. Dans ses relations avec l'Administration, le Bureau de l'ombudsman s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau de l'ombudsman est tenu de traiter les affaires qui lui sont soumises de 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 s'efforce de trouver une solution équitable au problème en cause dans le respect des lois et des règlements. Il convient de rappeler que le Bureau de l'ombudsman 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 propositions, des recommandations et de donner des avis.

Par souci de transparence, toutes les recommandations résultant des enquêtes des commissaires sont publiées sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Les règles de régie interne

Le Bureau de l'ombudsman s'est doté de règles de régie interne qui déterminent son mode de fonctionnement.

Les règles de régie interne sont interprétées avec souplesse de manière à faciliter l'admissibilité des demandes et à simplifier les démarches du demandeur. On y traite notamment du mode de fonctionnement des enquêtes, du contexte dans lequel une intervention ou une enquête peut être faite à l'initiative du Bureau de l'ombudsman et de la façon dont les plaintes sont soumises aux commissaires. Les règles établissent également le déroulement du processus d'intervention ou d'enquête.

Enfin, les règles de régie interne prévoient le mode et le délai de cheminement des recommandations des commissaires.

La déclaration d'engagement

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 des erreurs ou abus découlant d'une décision, d'une action ou d'une omission de l'Administration qui auraient causé ou seraient susceptibles de causer préjudice à un citoyen.

Les commissaires établissent également dans ce document le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau de l'ombudsman sera traité avec *respect, impartialité et honnêteté*. Ils rappellent que le Bureau agit de façon indépendante des élus et de l'Administration dans le traitement des dossiers de sa compétence.

Les règles de régie interne de même que la déclaration d'engagement sont reproduites sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman.

PARTIE 2

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

Modifications au fonctionnement de l'organisme

Modifications à la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman

Considérant que dix commissaires terminaient leur deuxième mandat au début de 2011, le président sortant a cru à propos de faire des recommandations au conseil municipal relativement aux prochaines nominations. Il a en effet recommandé de modifier la résolution constitutive afin de prévoir que le Bureau soit dorénavant formé d'au plus dix membres, au lieu de vingt, et que tous soient nommés pour un mandat de trois ans. Le nombre de dix commissaires apparaissait approprié, considérant le nombre de dossiers allant en enquête chaque année. Le conseil municipal a donné une suite favorable à cette recommandation dans une résolution adoptée le 18 octobre 2010. Cette résolution prévoyait aussi que la rémunération du président serait dorénavant de 2000 \$ par an. Enfin, pour des raisons administratives, le conseil municipal a accepté que le rapport annuel soit maintenant produit pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre et qu'il soit déposé au plus tard le 1^{er} avril de l'année suivante.

Déménagement des bureaux

À la fin de 2009, le Bureau de l'ombudsman a été informé qu'il devait quitter ses locaux sur la rue Saint-Joseph, dans l'arrondissement de La Cité—Limoilou. Des rencontres ont eu lieu avec le Service de la gestion des immeubles afin de discuter du déménagement des bureaux. Au cours de ces rencontres, le secrétariat général a fait valoir ses besoins, notamment en matière d'accessibilité des citoyens à ses bureaux ainsi que d'indépendance et de confidentialité pour le traitement de ses dossiers.

Les locaux du Bureau de l'ombudsman ont finalement été réinstallés sur le boulevard Lebourgneuf au mois de septembre 2010. Ces bureaux, partagés avec ceux du Vérificateur général, sont situés dans un édifice n'accueillant pas d'autres services municipaux. Nous tenons à remercier en particulier le Service de la gestion des immeubles pour sa collaboration dans ce dossier et son écoute à l'égard des besoins de notre organisme.

Réunions des commissaires et comités

Réunions des commissaires

Les commissaires ont tenu une réunion de travail au cours de la dernière année. Lors de cette rencontre, M. Pierre Darveau, directeur de projet, est venu présenter aux commissaires le projet de développement d'un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle (GRC-OT). Les commissaires ont grandement apprécié cette présentation qui leur a permis de mieux comprendre les objectifs de la Ville en matière de service à la clientèle pour les années à venir.

Lors de cette rencontre, les commissaires ont aussi convenu de reporter l'adoption d'un plan de communication en 2011, soit après la nomination d'un nouveau président ou d'une nouvelle présidente.

Comité de lecture du rapport annuel 2010

Le président sortant a désigné les commissaires Lucille Dumont, Jean Foisy et Jean-Luc Lesage pour l'assister dans la préparation et la rédaction du rapport annuel 2010. Ce comité est soutenu par le secrétariat général du Bureau.

Communications et promotion

Communications

Malgré le fait que l'adoption du plan de communication ait été reportée en 2011, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi ses actions afin de mieux faire connaître ses services et son fonctionnement.

Parmi ces actions, on note la réalisation d'une affiche présentant le Bureau de l'ombudsman et expliquant aux citoyens ses recours administratifs. Des exemplaires ont été acheminés à tous les bureaux d'arrondissements afin qu'ils soient posés dans les lieux publics fréquentés par les citoyens (arénes, bibliothèques, centres communautaires). Cette campagne d'affichage a aussi permis de faire connaître la nouvelle localisation du Bureau.

Au mois de mars, à la demande des membres du conseil de quartier de Val-Bélair et lors de leur assemblée annuelle, la secrétaire générale a fait une présentation du Bureau de l'ombudsman. Cette présentation a permis à tous les citoyens présents de mieux connaître notre organisme.

La secrétaire générale a aussi été invitée à présenter le Bureau de l'ombudsman et à expliquer son fonctionnement à un groupe d'étudiants du programme de maîtrise en administration publique, concentration management municipal, de l'École nationale d'administration publique (ÉNAP).

Rencontre avec des partenaires

Tout au long de l'année, le Bureau a poursuivi ses démarches afin de mieux connaître les organismes œuvrant dans le domaine du traitement des plaintes et des recours administratifs. Ces rencontres lui permettent de mieux travailler en réseau et d'améliorer ses services de référence. La secrétaire générale a notamment rencontré le représentant du cabinet du maire de la Ville de Sherbrooke, afin de répondre à ses questions concernant le fonctionnement d'un Bureau avec des commissaires bénévoles. En juin dernier, le conseil municipal votait une résolution créant son Bureau de l'ombudsman. Notre Bureau a offert toute sa collaboration à la Ville de Sherbrooke pour la mise sur pied de ce service.

En 2010, la secrétaire générale a poursuivi son implication au sein de l'Association des responsables de plaintes du gouvernement du Québec (ARGP). Cette association vise à promouvoir et à faire évoluer la gestion des plaintes dans une perspective d'équité et d'amélioration des services aux citoyens. Elle constitue un réseau d'échange d'information et de pratiques pour des organismes publics et parapublics. Lors de l'assemblée générale du mois de novembre, M^e Dumais a été réélue pour un mandat de deux ans et occupe maintenant le poste de vice-présidente du conseil d'administration.

La secrétaire générale a aussi rencontré la représentante de L'Autre Avenue, un organisme de justice alternative œuvrant sur le territoire de la ville de Québec. Cet organisme offre des services de médiation de quartier et de résolution de conflits entre particuliers. Cette rencontre aura permis de bien comprendre la mission de chacun afin de pouvoir, au besoin, lui référer des citoyens.

Activités de formation

Comme chaque année, des formations sur le Bureau ont été offertes au personnel de la Ville de Québec. Ces formations ont pour but de permettre aux employés d'améliorer leur connaissance du mandat et du fonctionnement du Bureau afin qu'ils puissent informer adéquatement les citoyens de leurs recours auprès de notre organisme.

Afin de préparer l'accueil de nouveaux commissaires en 2011, une session de formation a été élaborée et leur sera offerte dès leur entrée en fonction. Cette session offrira, en plus d'une formation d'accueil, des formations sur des sujets tels que le rôle de l'ombudsman, la mission du Bureau et l'éthique.

Toujours soucieux de bien répondre aux besoins des citoyens s'adressant au Bureau, le personnel du secrétariat général a participé au cours de l'année à diverses formations et conférences. Il a donc suivi des formations portant sur les mécanismes de gestion de plaintes, l'éthique et la déontologie, la gestion des conflits et sur divers sujets utiles à leurs fonctions.

PARTIE 3

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dossiers traités en 2010

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 191 demandes d'intervention de la part de citoyens du 1^{er} novembre 2009 au 31 décembre 2010. Exceptionnellement, il s'agit d'une période de 14 mois en raison des changements apportés à la résolution constitutive. À compter de 2011, le rapport annuel portera sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2006 à 2010)

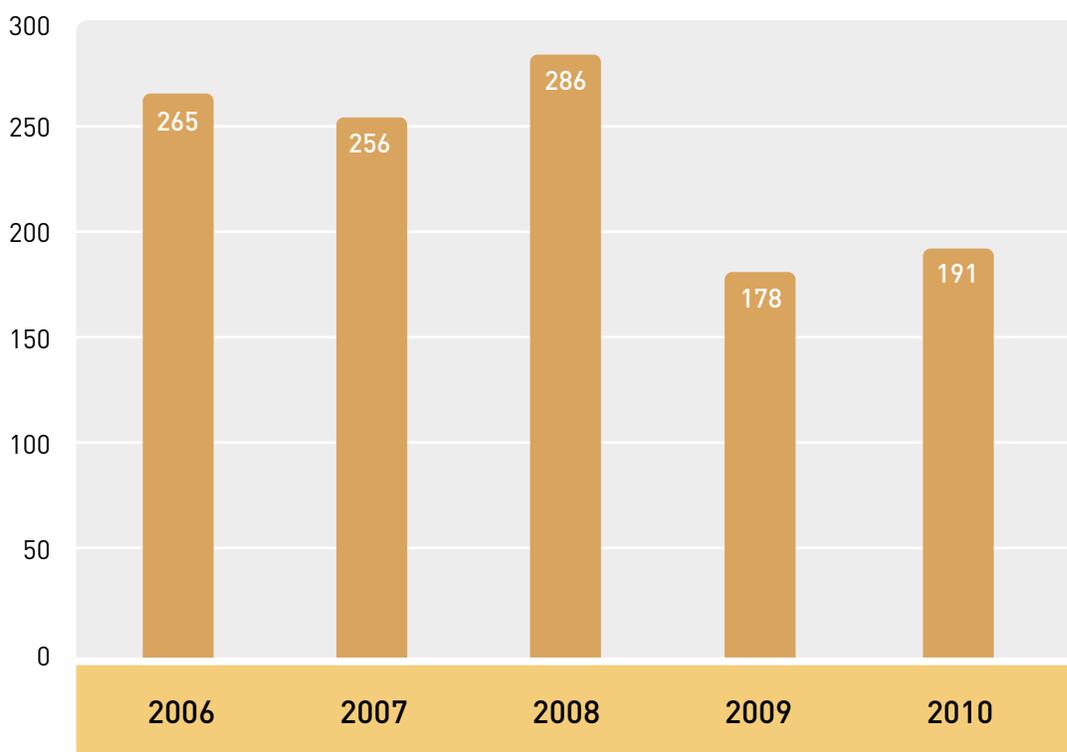


Tableau 1 – Catégories de plaintes (2009-11-01 au 2010-12-31)

Aqueduc/égout	3	1,57 %
Autre (municipal) ⁽¹⁾	28	14,66 %
Autre (non municipal)	10	5,26 %
Déneigement	14	7,33 %
Environnement	15	7,85 %
Évaluation	4	2,09 %
Infraction (circulation/stationnement)	8	4,19 %
Loisirs/culture	8	4,19 %
Réclamation	5	2,62 %
Sécurité publique	14	7,33 %
Taxation/tarifcation	12	6,28 %
Transport/circulation/signalisation	8	4,19 %
Voirie	16	8,37 %
Zonage/urbanisme	46	24,07 %
Total	191	100,00 %

Notes

(1) La catégorie « autre municipal » inclut notamment les plaintes concernant les ressources humaines, les logements sociaux, le développement économique, le transport en commun et l'accès à l'information. Lorsque le Bureau de l'ombudsman n'avait pas de compétence, les citoyens ont été redirigés vers les instances concernées.

Tableau 2 – Catégories de plaintes (2006 à 2010)

CATÉGORIE	2006	2007	2008	2009	2010
Aqueduc/égout	13	6	2	2	3
Circulation/transport/signalisation	23	35	41	10 ⁽¹⁾	8 ⁽¹⁾
Déneigement	*	*	*	14 ⁽²⁾	14 ⁽²⁾
Environnement	23	30	18	13	15
Évaluation	2	6	8	4	4
Infraction (circulation/stationnement)	*	*	*	7 ⁽¹⁾	8 ⁽¹⁾
Loisirs/culture	10	7	14	7	8
Réclamation	41	29	23	18	5
Sécurité publique	*	*	*	7 ⁽³⁾	14 ⁽³⁾
Taxation/tarification	19	17	7	8	12
Voirie	24	18	44	5 ⁽²⁾	16 ⁽²⁾
Zonage/urbanisme	36	42	46	54	46
Autre (municipal)	52	39	54	25 ⁽³⁾	28 ⁽³⁾
Autre (non municipal)	22	27	29	4	10
Total	265	256	286	178	191

Notes

- (1) Jusqu'en 2008, la catégorie « *circulation/transport/signalisation* » incluait toutes les plaintes traitant de ce sujet. À compter de 2009, les plaintes relatives à des demandes ou des suivis dans cette catégorie ont été compilées séparément des plaintes faisant suite à des infractions émises en application de la réglementation.
- (2) Jusqu'en 2008, la catégorie « *voirie* » incluait toutes les plaintes concernant la voirie et le déneigement. À compter de 2009, les plaintes relatives au déneigement ont été compilées séparément.
- (3) Jusqu'en 2008, les plaintes concernant la sécurité publique étaient compilées dans la catégorie « *autre (municipal)* ». La catégorie « *Sécurité publique* » a été créée en 2009. N'ayant pas compétence à cet égard, le Bureau de l'ombudsman a expliqué aux plaignants les démarches possibles à entreprendre auprès de la direction de la Division des affaires internes du Service de police ou du Commissaire à la déontologie du Québec.

Tableau 3 – Nombre de dossiers par service (2009-11-01 au 2010-12-31)

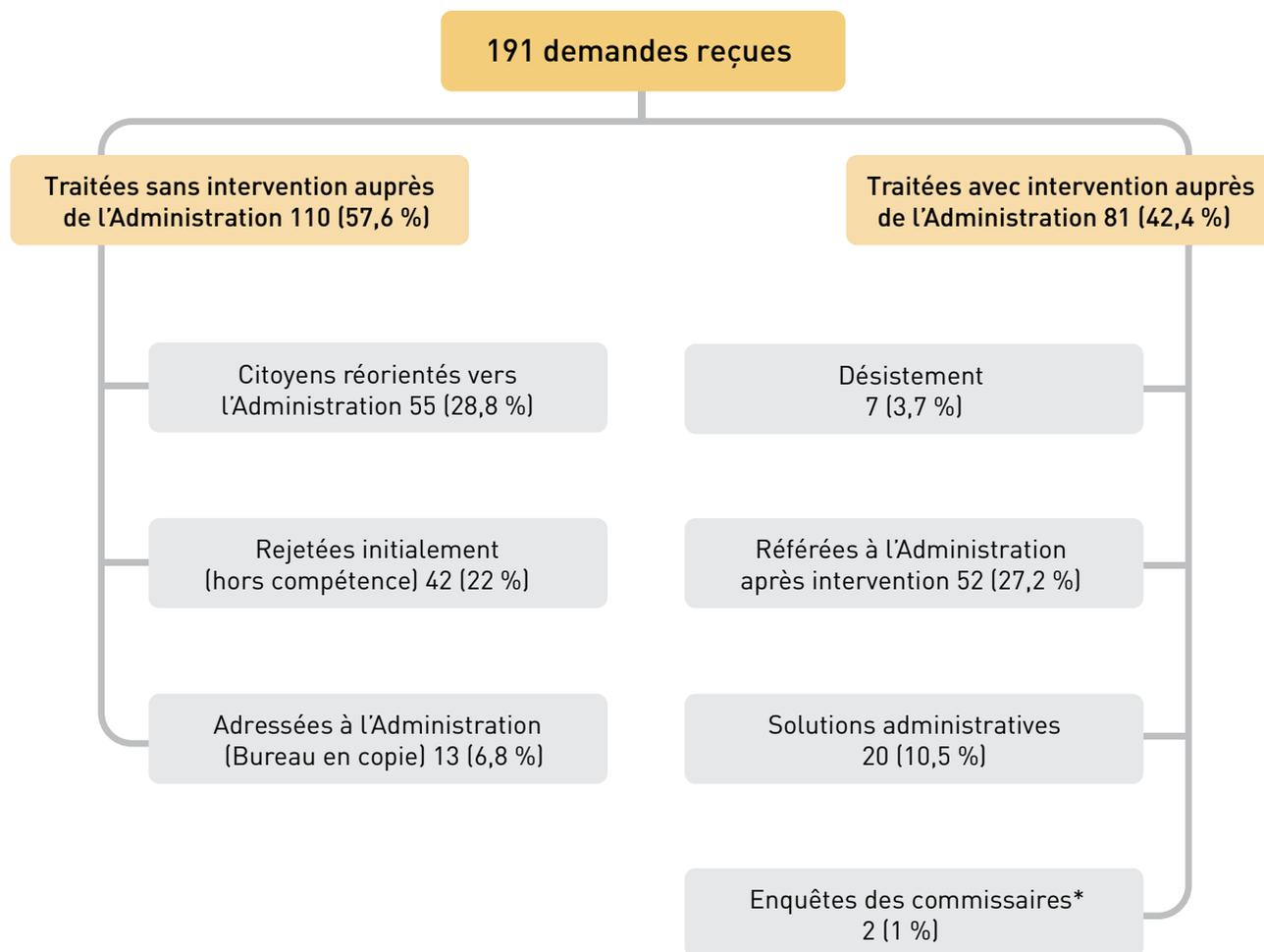
SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques	6 ⁽¹⁾
Aménagement du territoire	2
Arrondissement de Beauport	12
Arrondissement de Charlesbourg	20
Arrondissement de La Cité—Limoilou	20
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	13
Arrondissement de Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge	17
Arrondissement Les Rivières	11
Conseil municipal (décision des élus)	6 ⁽²⁾
Cour municipale	2
Développement économique	5
Environnement	9
Évaluation	4
Finances	9
Gestion des immeubles	3
Greffe et archives	3
Ingénierie	2
OMHQ	6 ⁽²⁾
Ressources humaines	6
Police	14 ⁽²⁾
Protection contre l'incendie	1
Autres	6
Hors compétence	14
TOTAL	191

(1) Ce nombre comprend les plaintes relatives à des dossiers de réclamation.

(2) Le Bureau de l'ombudsman n'a pas compétence à l'égard des plaintes concernant ces activités.

Traitement donné aux demandes

Période du 2009-11-01 au 2010-12-31



* Il est à noter que trois enquêtes ont été réalisées au cours de la dernière année. Parmi celles-ci, une enquête faisait suite à un dossier ouvert au cours de la période précédente.

Commentaires et recommandations

Le dépôt d'une plainte au Bureau de l'ombudsman est une façon pour un citoyen de manifester son désaccord ou son insatisfaction à l'égard d'une décision, d'un acte ou d'une omission de l'administration municipale. Cette démarche lui permet également de transmettre ses attentes quant aux services qui lui sont offerts. Chaque année, les demandes d'intervention reçues, les plaintes traitées et les enquêtes réalisées permettent aux commissaires de mieux comprendre certaines difficultés rencontrées par les citoyens lorsqu'ils traitent avec la Ville. Le dépôt du rapport annuel est, pour les commissaires, l'occasion de faire part de leurs constats à la suite de l'analyse des plaintes reçues dans l'année.

La gestion du changement : informer, expliquer et agir avec transparence

Depuis 2002, les citoyens ont fait face à de nombreux changements dans la gestion des services municipaux. La mise en place de la nouvelle Ville a parfois nécessité l'harmonisation de façons de faire, la modification de procédures ou l'abandon de certaines pratiques. Les habitudes des citoyens en ont par moment été bouleversées. L'analyse des plaintes soumises en 2010 au Bureau de l'ombudsman à cet égard a permis aux commissaires d'en arriver à certains constats. Si le changement est parfois inévitable, voire souhaitable pour l'amélioration de l'organisation, il doit toutefois être bien géré. La communication et l'information deviennent alors des enjeux majeurs.

Le thème des communications est un sujet récurrent dans les rapports annuels du Bureau de l'ombudsman. La communication est au cœur des relations entre la Ville et les citoyens. Le personnel doit faire preuve d'écoute, de transparence et d'ouverture lorsque les citoyens questionnent les nouvelles façons de faire. Il doit tenter d'expliquer ses décisions, et non seulement de les justifier avec des arguments légaux ou réglementaires. Cette approche est déterminante pour établir une relation de confiance et travailler dans un esprit de collaboration avec les citoyens.

Les commissaires croient qu'il est aussi de l'intérêt de l'Administration de maintenir un bon dialogue avec les citoyens. Elle pourra ainsi mieux mesurer les impacts des changements apportés et, dans certains cas, effectuer les correctifs nécessaires aux situations imprévues.

Au cours des dernières années, la Ville a procédé, entre autres, à l'adoption de nouveaux règlements et a modifié certaines de ses politiques : règlements d'urbanisme et

d'harmonisation, politiques de déneigement des trottoirs et des rues privées, réglementation en matière de circulation, normes de protection des cours d'eau, location d'équipements sportifs, etc. Ces décisions ont eu des répercussions importantes, parfois même surprenantes, sur la vie des citoyens. Certains ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour faire part des problématiques vécues et pour connaître leurs recours au niveau de l'Administration. Ils ont de plus exprimé qu'ils auraient aimé discuter de ces décisions ou être consultés, lorsque cela était possible.

Certaines de ces décisions sont prises par les élus, d'autres par l'Administration. Il n'est pas du mandat du Bureau de juger du bien-fondé des orientations et des décisions prises par les élus. Toutefois, les commissaires croient que l'Administration doit prendre toutes les mesures pour traduire adéquatement les intentions de la Ville et expliquer les modalités d'application de ces décisions. Les plaintes reçues leur ont permis de constater que l'Administration peine parfois à expliquer aux citoyens les changements, les raisons sur lesquelles ils sont fondés, ou qu'elle néglige tout simplement de le faire. Par exemple, un citoyen s'est informé à son arrondissement des raisons pour lesquelles la Ville a cessé le déneigement d'un escalier servant de chemin piétonnier. Le service lui a répondu qu'il n'avait pas l'équipement requis. Alors, comment le faisait-il auparavant? Dans un autre dossier, un citoyen s'est plaint qu'il avait appris, par hasard, que la Ville entendait cesser le déneigement de la rue privée sur laquelle était située sa propriété. Les citoyens concernés ont dû se présenter à une réunion du conseil d'arrondissement pour exprimer leur mécontentement. L'Arrondissement a finalement décidé d'acheminer une correspondance aux citoyens leur expliquant sa décision.

Des citoyens ont aussi communiqué avec le Bureau afin de faire part de leur mécontentement à l'égard de nouvelles dispositions réglementaires, notamment en matière d'urbanisme, applicables à leur secteur. Ils avaient appris récemment l'existence de ces dispositions au moment de la réalisation d'un de leurs projets ou de celui d'un voisin. Bien que cette réglementation ait suivi certaines étapes d'approbation et de consultation, il est évident que les citoyens n'avaient pu s'informer ou être informés adéquatement des nouveaux règlements et se les approprier. Il apparaît aux commissaires que le langage et la forme utilisés dans les règlements et dans les avis publics ne rendent pas toujours l'information claire et accessible aux citoyens. D'où leur étonnement et leur mécontentement lorsqu'ils se rendent compte des changements apportés.

Devant la complexité des situations rencontrées par certains, l'administration municipale devrait parfois faire davantage que seulement remplir ses obligations légales en terme de consultation et d'avis publics.

Les commissaires ont également noté que, dans certaines plaintes, les citoyens déploraient non seulement la difficulté à trouver l'information, mais aussi la réticence des employés à leur en donner. Ils dénonçaient aussi le fait d'avoir reçu des renseignements contradictoires, erronés ou de voir l'Administration refuser de leur en donner par écrit. Par exemple, une citoyenne a effectué des travaux afin de rendre sa propriété conforme aux règlements municipaux. Ces travaux auraient été réalisés selon les instructions d'un représentant de la Division de la gestion du territoire. Lorsqu'elle a voulu vendre sa propriété, elle s'est adressée à cette division en vue d'obtenir une confirmation écrite que sa propriété était maintenant conforme. L'employé chargé initialement du dossier ayant changé de poste, un nouvel inspecteur a traité sa demande. Il a refusé de lui fournir le document demandé et a émis des réserves sur la conformité des travaux réalisés. La plaignante s'est sentie lésée par la tournure des événements. Le dossier a dû être confié à la direction de la division. Ces situations contribuent à créer un climat de méfiance rendant la communication plus difficile et le règlement de dossier improbable.

Dans un autre dossier, des citoyens ayant des propriétés dans un secteur industriel se sont plaints d'attendre depuis plusieurs années de connaître les intentions de la Ville quant au développement de leur secteur. La direction de la Division de la gestion du territoire les avait rencontrés au printemps 2009 afin de leur expliquer les étapes à venir et les avait assurés que tout serait réglé à l'été 2009. À la fin de l'année 2010, la situation n'était toujours pas réglée et aucun projet ne pouvait être réalisé. En plus des délais, les citoyens se plaignaient d'avoir de la difficulté à obtenir de l'information auprès de la nouvelle direction de la division. Une intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de comprendre la complexité du développement de ce secteur et de constater que plusieurs étapes réglementaires restaient à compléter au dossier. Devant ce fait, le Bureau a proposé à l'arrondissement de tenir une nouvelle séance d'information pour communiquer l'état de la situation aux citoyens. Le service a répondu qu'il n'était pas prêt à la tenir, mais qu'il l'envisagerait plus tard. Les commissaires croient qu'il aurait fallu prendre en compte que ces citoyens attendent des réponses depuis plusieurs années.

Il est souhaitable que l'Administration soutienne et accompagne le citoyen dans les situations de changement. Elle doit s'employer à utiliser les meilleures façons de faire

à cet égard. Les représentants des services ne doivent pas hésiter à rencontrer des citoyens ou des groupes de citoyens afin de leur donner les explications et les informations dont ils ont besoin pour comprendre l'application des règlements. Ils doivent adopter une attitude ouverte et entendre les commentaires de ceux qui vivront avec les impacts des changements apportés. Dans certains cas, cela pourra permettre d'améliorer la situation, dans d'autres cas, de porter à tout le moins les préoccupations des citoyens auprès des autorités. Un tel dialogue pourra permettre de travailler dans un esprit de partenariat, comme le souhaitent les citoyens.

À cet égard, les commissaires soulignent le travail des représentants de l'Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge dans le règlement d'un dossier soumis au Bureau de l'ombudsman. Des citoyens ont eu la surprise de voir des interdictions de stationner apparaître dans leur rue. En désaccord avec cette décision et se sentant lésés, ils ont communiqué avec l'Arrondissement afin d'obtenir plus d'informations. Les motifs sur lesquels était basée la décision leur sont apparus discutables. Ils ont donc demandé au fonctionnaire de réviser la décision. Ayant reçu une réponse négative, les citoyens se sont adressés au Bureau de l'ombudsman. Une intervention du Bureau auprès des responsables de l'Arrondissement a finalement permis aux citoyens de se faire entendre et de discuter de modifications à apporter à la décision, mais qui respecteraient les préoccupations des deux parties. Au terme des discussions, une solution a été trouvée et l'Arrondissement a modifié sa réglementation.

Au cours des dernières années, le Bureau a souligné l'importance pour le citoyen d'avoir un accès facile à une information claire et juste. Il avait notamment fait part dans son rapport 2008 des difficultés pour le citoyen d'être adéquatement informé des modalités entourant les opérations de déneigement. Les commissaires ont pris connaissance des efforts déployés à cet égard par l'Administration l'année dernière, notamment à la suite des travaux du chantier sur la réorganisation des opérations de déneigement. Ils tiennent à souligner les mesures prises pour améliorer l'information à ce sujet. Le nombre de plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman provenant d'un problème d'information sur ces opérations tend d'ailleurs à diminuer.

Le respect des délais de réponse et d'intervention : maintenir les efforts

Une plainte sur sept reçue au Bureau de l'ombudsman en 2010 portait sur la question des délais. Ces plaintes concernaient autant les délais de réponse que de traitement de demandes.

La prise d'acte de la Déclaration de services par le conseil de la municipalité, en 2010, a assurément constitué un pas dans la bonne direction quant à la volonté de la Ville de se doter de normes à cet égard et d'améliorer ses temps de réponse. Une baisse du nombre de plaintes auprès du Bureau concernant des retours d'appel a d'ailleurs été observée. Toutefois, les commissaires ont pu constater par les plaintes reçues que certaines divisions de la gestion du territoire d'arrondissement peinent encore à respecter l'engagement pris par la Ville concernant les retours d'appel. Des citoyens se sont d'ailleurs plaints d'avoir reçu des avis d'infraction et d'avoir été incapables de joindre le responsable du dossier afin d'obtenir des explications ou de prendre entente, alors que ces avis les intimaient d'agir dans un court délai. Le Bureau de l'ombudsman a dû intervenir auprès des directions concernées afin de s'assurer que les citoyens obtiennent un retour d'appel et les informations dont ils avaient besoin. Une attention particulière devrait être portée à ces unités administratives.

Quant aux délais de traitement, les plaintes concernaient, entre autres, des dossiers d'urbanisme, de nuisances, de réalisation de travaux, de demandes d'ajout à la signalisation et d'accès à l'information.

Les dossiers suivants illustrent bien les délais auxquels les citoyens doivent parfois faire face.

À plusieurs reprises, au cours des dernières années, un citoyen a demandé à son arrondissement d'apporter des correctifs à des travaux réalisés par la Ville dans l'emprise de la rue et qui s'avéraient déficients. En 2008, à la suite d'une nouvelle requête, on a répondu au citoyen qu'on n'avait pas de budget pour réaliser les travaux requis et que son secteur était « plus pauvre » que d'autres. En 2010, le citoyen est revenu à la charge auprès de l'arrondissement et a été dirigé vers notre Bureau par les employés. Se disant lésé par cette décision, il a déposé une plainte au Bureau de l'ombudsman. Questionnant le bien-fondé de cette réponse, le Bureau a soumis le dossier à l'attention de la direction de l'arrondissement qui a finalement pris entente avec le citoyen à l'effet que les travaux seront réalisés en 2011.

Dans un autre dossier similaire où le citoyen demandait, depuis l'été 2009, la réalisation de travaux correctifs, l'intervention du Bureau aura permis de constater que la requête du citoyen avait été fermée sans que les travaux n'aient été réalisés ni qu'aucun suivi ne lui ait été donné. L'intervention du Bureau aura aussi permis la réactivation du dossier et la réalisation des travaux dans la semaine suivante.

Une citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin de dénoncer une situation qu'elle jugeait inacceptable. Deux ans auparavant, elle avait demandé un permis à son arrondissement pour modifier sa propriété. Le permis lui avait été refusé. Elle avait alors informé le représentant de la Ville que ces mêmes travaux avaient été faits sur une propriété voisine. Lorsqu'elle a communiqué avec notre Bureau, la citoyenne jugeait inéquitable que le voisin puisse bénéficier de ces aménagements depuis tout ce temps et que la Ville ne soit pas intervenue. Le Bureau de l'ombudsman a communiqué avec l'arrondissement afin d'obtenir des explications. Alléguant qu'aucune plainte officielle n'avait été reçue pour cette propriété, l'arrondissement a finalement amorcé l'étude du dossier.

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu à nouveau cette année dans des dossiers où les plaintes et requêtes avaient été fermées sans suivi au citoyen. Une telle pratique contribue assurément à rendre celui-ci mécontent des délais, car il reste en attente d'une réponse sur de longues périodes croyant son dossier toujours en traitement. D'autres interventions ont permis de constater que des requêtes semblaient oubliées dans le système de gestion des requêtes et restaient sans suivi. Par exemple, la plainte d'une citoyenne concernant un délai de réponse a permis de constater qu'une requête faite en 2008 était toujours active et restée sans réponse. Les commissaires ne sauraient trop insister sur l'importance de « boucler la boucle » avec le citoyen lorsque celui-ci transige avec l'Administration.

Les commissaires réitèrent la recommandation faite au Rapport annuel 2009 voulant que l'administration municipale définisse des critères permettant de considérer une plainte ou une requête comme « réglée ». De plus, une mention des démarches effectuées auprès du citoyen devrait être consignée au dossier.

Ils recommandent aussi que l'Administration se dote de moyens de contrôle afin que toutes les plaintes et requêtes soient traitées adéquatement dans des délais raisonnables. Dans un contexte de décentralisation de la gestion des requêtes et plaintes, les intervenants sont nombreux et le risque qu'elles ne soient pas traitées selon les mêmes critères est peut-être plus élevé.

Les plaintes concernant les délais de traitement des dossiers de réclamation ont aussi attiré l'attention des commissaires. Il faut souligner que la question des délais revêt une grande importance dans ces dossiers, car la conséquence pour le citoyen peut être de perdre ses droits. Par exemple, alors qu'un citoyen croyait sa réclamation pour dommages corporels en traitement, il a communiqué avec la Ville pour avoir un suivi. L'employé l'a informé que les délais prévus à la loi étaient échus et que la réclamation était prescrite. Comment expliquer que la Ville n'ait pu répondre au citoyen dans un délai de trois ans ou qu'elle n'ait pas cru pertinent de le faire? Le Bureau a reçu des plaintes semblables concernant des réclamations en dommages matériels non répondues à l'intérieur du délai de six mois. Considérant que la loi prévoit des délais à l'intérieur desquels le poursuivant doit agir, la Ville devrait répondre par écrit, avant l'échéance, afin de donner le temps au citoyen de réfléchir aux actions qu'il voudra prendre, s'il y a lieu. Pour les citoyens, il s'agit d'une question de bonne foi de la part de la Ville.

Les commissaires notent par ailleurs que cette problématique a déjà été soulevée par le Bureau de l'ombudsman dans son Rapport annuel 2005. Le Bureau était alors d'avis que le citoyen ne devrait pas subir préjudice de l'effet de la prescription dans pareilles situations et recommandait à la Ville de renoncer à invoquer la prescription comme moyen de défense lorsque le retard lui était imputable. Ils invitent de nouveau l'Administration à réfléchir à cette possibilité, par souci de respect envers le citoyen.

Les commissaires recommandent à l'administration municipale de prévoir dans le processus de traitement des réclamations un engagement selon lequel la Ville répond par écrit à toutes les réclamations, et ce, dans un délai permettant au citoyen de prendre par la suite des actions, s'il y a lieu.

Les façons de faire : des procédures perfectibles

Lors de l'analyse des plaintes reçues, les commissaires ont noté que certaines problématiques soulevées par les citoyens mettaient en cause des processus, des procédures et des façons de faire de la Ville. Ils croient pertinent d'attirer l'attention de l'Administration sur ces situations afin qu'elle explore les possibilités d'apporter des améliorations à ces éléments.

1. Plaintes acheminées aux sous-traitants

Certaines plaintes adressées au Bureau de l'ombudsman en 2010 concernaient des services rendus par des sous-traitants. Au cours de l'année, des citoyens ont communiqué avec la Ville afin de lui faire part de leur insatisfaction quant à certains services reçus. La Ville a alors transmis leurs plaintes aux sous-traitants concernés en mentionnant aux citoyens que ces derniers y donneraient suite. Dans d'autres cas, elle leur a suggéré de communiquer directement avec le sous-traitant. Les citoyens ont par la suite communiqué avec le Bureau de l'ombudsman se disant mécontents du suivi donné à leurs plaintes par les sous-traitants. Ces plaintes concernaient, entre autres, des services de déneigement.

L'analyse de ces dossiers a permis aux commissaires de constater que ces plaintes ne sont pas toujours traitées de façon adéquate et uniforme. Les réponses tardent parfois à venir et sont, dans certains dossiers, incomplètes ou incohérentes. Dans un dossier, un plaignant a affirmé avoir reçu comme réponse d'un sous-traitant qu'il avait comme instruction de l'Administration d'attendre d'être poursuivi avant de régler le dossier. De plus, dès que les plaintes sont transmises aux sous-traitants, l'Administration, dans certains cas, les ferme dans le système de gestion des requêtes et plaintes sans en contrôler la qualité du suivi.

Les commissaires croient opportun de souligner qu'aux yeux des citoyens, la Ville demeure responsable de la qualité de ses services. Il ne faut pas confondre « sous-traiter » et « déléguer ». Si l'Administration choisit de faire exécuter des travaux par un sous-traitant, elle ne délègue pas pour autant sa compétence à l'égard de ses services municipaux. Il faut aussi distinguer la responsabilité relative à la qualité des services de la responsabilité légale en cas de réclamation. Le fait que parfois un service soit donné par un sous-traitant et que c'est ce dernier qui assume la responsabilité légale, s'il y a faute, ne constitue pas pour les citoyens un motif justifiant que l'Administration se désengage du traitement de la plainte relativement au service reçu. Les citoyens qui déposent une plainte auprès de l'Administration s'attendent à avoir la même qualité de réponse et de suivi que le service soit donné par la Ville ou par un sous-traitant.

Considérant que la sous-traitance est présente dans plusieurs secteurs d'activités de la Ville, les commissaires croient opportun que l'Administration se penche sur les procédures à mettre en place pour assurer la qualité du traitement de ces plaintes.

Ils soumettent deux recommandations à la Ville à cet égard :

- prévoir dans sa procédure de traitement des plaintes la façon dont celles-ci doivent être traitées, afin de s'assurer qu'elles reçoivent un traitement approprié et une réponse dans un délai raisonnable, et ce, avant que le dossier ne soit fermé;
- prévoir, au besoin, dans ses devis des clauses indiquant que ses sous-traitants devront traiter les plaintes des citoyens selon ses normes établies.

Les commissaires croient aussi qu'il est de l'intérêt de l'Administration de saisir des plaintes dans son système de requêtes, afin d'en garder des traces et de pouvoir en discuter avec les sous-traitants lors de renouvellement de contrats.

2. Demande de subvention pour rénovation et permis

Des citoyens se sont adressés au Bureau de l'ombudsman à la suite du refus du Service du développement économique de leur accorder une subvention pour rénovation en vertu du *Programme de revitalisation et d'intervention en habitation – Rénovation Québec*, alors qu'ils considéraient satisfaire tous les critères. Le Service du développement économique a expliqué que les plaignants avaient commencé les travaux avant d'avoir reçu une confirmation de la subvention, comme l'exigent les conditions du programme. Chaque année, des plaintes similaires sont déposées au Bureau.

Des vérifications ont permis de confirmer que cette exigence fait bien partie des conditions du programme. Elle est d'ailleurs mentionnée à plusieurs endroits dans les documents préparés par le Service du développement économique et remis aux citoyens. Toutefois, les commissaires ont noté que l'émission du permis en cours de processus semble créer une confusion dans l'esprit du citoyen. L'obtention du permis lui signifie que toutes les formalités ont été rencontrées et qu'il peut procéder aux travaux. Il apparaît aux commissaires que les arrondissements, responsables de l'émission des permis, doivent s'impliquer dans le processus d'information aux citoyens dans ces dossiers, notamment pour rappeler la mise en garde d'attendre la confirmation de subvention avant de procéder aux travaux.

Pour les projets où des demandes de subvention sont à l'étude, les commissaires recommandent qu'une mention soit faite au citoyen, lors de l'émission de son permis, à l'effet qu'il reste des formalités à compléter avant le début

des travaux. Cette recommandation suppose bien sûr que le processus fasse en sorte que l'arrondissement soit informé de l'existence de la demande de subvention.

3. Dossiers d'évaluation et d'urbanisme

Des citoyens ont rapporté leur mécontentement au Bureau de l'ombudsman concernant le fait que certaines informations inscrites au rôle d'évaluation les avaient induits en erreur quant à la conformité réglementaire de leur propriété. Pour eux, l'inscription de ces données au rôle attestait que la Ville connaissait la situation et l'acceptait ou, à tout le moins, la tolérait. Par exemple, dans un dossier, un citoyen s'est porté acquéreur d'un immeuble pour lequel le rôle d'évaluation indiquait deux logements et dont les taxes étaient facturées en conséquence. Après plusieurs années, par hasard, la Division de la gestion du territoire apprenait l'existence du deuxième logement et en demandait la démolition, car l'usage n'était pas conforme au règlement d'urbanisme. Le citoyen a été surpris de la situation et croyait, de bonne foi, que sa propriété était conforme puisque la situation était connue du Service de l'évaluation, donc, d'après lui, de la Ville. Les citoyens vivant de telles situations se trouvent parfois dans l'embarras et doivent assumer des coûts de travaux importants pour apporter des correctifs.

Le Bureau de l'ombudsman a tenté de comprendre comment une telle situation pouvait survenir. Les explications obtenues lui permettent de comprendre que lorsqu'un citoyen obtient un permis et réalise des travaux afin d'aménager, par exemple, un deuxième logement, la Division de la gestion du territoire de son arrondissement en informe le Service de l'évaluation. Le dossier d'évaluation est alors mis à jour. L'inverse ne se produit toutefois pas. Lorsqu'une inspection du Service de l'évaluation révèle la présence d'un nouveau logement, le Service n'en informe pas l'arrondissement. Il considère que ce n'est pas dans son mandat; aucune procédure n'étant prévue à cette fin.

Les commissaires croient qu'une telle séparation des responsabilités des services à l'égard de l'information sur une propriété est indéfendable. De plus, elle est contre-productive en regard de la volonté de l'Administration d'informer adéquatement les citoyens. Pour ces derniers, les données inscrites au rôle d'évaluation sont des informations publiques et, conséquemment, cela assure leur fiabilité. Ils comprennent mal que ces informations ne soient pas partagées entre services afin que leurs dossiers soient régulièrement mis à jour. À leurs yeux, l'Administration fait preuve d'incohérence.

Les commissaires recommandent que l'Administration instaure une procédure de partage d'informations entre le Service de l'évaluation et les divisions de la gestion du territoire des arrondissements. Lors d'inspections effectuées par l'Évaluation, le Service devrait leur communiquer rapidement, le cas échéant, des éléments remarquables qui peuvent affecter la conformité du bâtiment aux règlements d'urbanisme. Une telle procédure aidera les arrondissements à intervenir plus tôt pour confirmer la conformité des propriétés ou demander des correctifs. Les données au rôle d'évaluation seront donc plus fiables aux yeux des citoyens.

4. Dossiers soumis pour étude et recommandation aux comités consultatifs d'urbanisme

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes concernant le traitement de dossiers soumis aux comités consultatifs d'urbanisme (CCU). Le secrétariat général a expliqué aux plaignants que le Bureau n'a pas la compétence de se substituer à ces comités ni de réviser leurs recommandations. Il a toutefois pris acte des questionnements des citoyens à l'égard de la composition de ces comités et de leur fonctionnement. Des plaignants ont notamment soulevé des questions sur le mandat de ces comités, sur l'encadrement de leur travail et sur leurs critères d'analyse. Dans une plainte reçue à ce sujet, le plaignant a entre autres déploré que les membres du CCU ne se soient jamais déplacés pour comprendre les impacts en matière de densification d'un projet pour lequel ils avaient donné une recommandation favorable. Considérant l'importance des dossiers qui leur sont soumis ainsi que les impacts pour les citoyens ou les résidents du secteur, il est important que ces comités aient les compétences nécessaires à l'étude des dossiers, et ce, afin qu'ils puissent jouir d'une grande crédibilité aux yeux des citoyens. D'autant plus que certains arrondissements ont adopté un règlement liant la délivrance d'un permis à un avis favorable de ces comités. Une pratique manifestement discutable, selon les commissaires, surtout si l'on considère que le mandat de ces comités est de faire des recommandations aux élus.

Le choix des membres du CCU revêt donc une grande importance. Il apparaît souhaitable qu'on y retrouve des compétences diverses et complémentaires qui permettent une analyse juste et complète des dossiers et projets soumis. Le comité doit de plus, au besoin, pouvoir bénéficier de soutien de professionnels qui pourront les aider dans l'accomplissement de leur mandat. Il gagnerait ainsi en crédibilité et pourrait guider de façon encore plus efficace le conseil d'arrondissement en matière d'urbanisme.

Considérant les mandats des comités consultatifs d'urbanisme et l'importance que peuvent avoir leurs recommandations, les commissaires suggèrent que l'Administration tende à constituer des comités possédant une variété et une complémentarité de compétences utiles et nécessaires à l'analyse des dossiers. Elle devra de plus s'assurer d'offrir à ces comités un encadrement et un soutien adéquat pour remplir leur mandat.

5. Permis requis, mais pas pour des travaux

Enfin, un dernier processus a attiré l'attention des commissaires. Un citoyen s'est plaint d'avoir dû demander un permis et en défrayer le coût alors que ce n'était pas nécessaire pour les travaux envisagés. Il croyait qu'il y avait eu erreur et demandait à la Ville de le rembourser. Devant son refus, il a fait une plainte au Bureau de l'ombudsman.

Les explications reçues de l'Administration ont tout d'abord permis de confirmer qu'un permis n'était pas requis pour ces travaux en vertu de la réglementation d'urbanisme. Toutefois, le plaignant avait exprimé le souhait d'obtenir une subvention pour ces travaux dans un programme particulier. Le règlement le régissant prévoit que la demande doit être soumise à la Commission d'urbanisme et de conservation pour analyse. Elle doit aussi être accompagnée d'un permis. En fait, c'est par ce processus que le dossier est acheminé à la Commission d'urbanisme.

Les commissaires ont compris que la décision de l'Administration d'exiger un permis est donc conforme au règlement encadrant le programme de subvention. Par contre, étant donné qu'il est exigé pour des fins administratives et non en raison des travaux, ils croient qu'une tarification particulière pour les dossiers de cette nature serait plus appropriée. Bien que le Bureau n'ait reçu qu'une plainte à ce sujet en 2010, les commissaires ont cru pertinent de la porter à l'attention de l'Administration considérant que cette situation s'est sans doute reproduite dans d'autres dossiers.

Les commissaires recommandent à la Ville d'établir une tarification appropriée, plutôt symbolique, pour les permis requis pour des fins administratives et non en raison des travaux.

La prise en charge des requêtes : identifier le meilleur répondant

Les commissaires ont porté une attention particulière aux plaintes de citoyens reçues au Bureau de l'ombudsman relatives au traitement de requêtes. La problématique dans plusieurs de ces dossiers provenait du fait que plus d'un service était concerné par la requête.

Dans les dossiers soumis, les citoyens cherchaient à obtenir de l'information ou un suivi à leur requête, mais ne savaient plus quel service était responsable du traitement. D'ailleurs, on les référerait d'ailleurs parfois d'un service à l'autre, et personne ne semblait responsable du résultat ni des délais occasionnés. À bout de patience, certains citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin d'éclaircir la situation. Les commissaires ont noté que cela survient particulièrement lorsque la problématique soumise concerne un arrondissement et un service central : par exemple, la Division des travaux publics et le Service de l'ingénierie ou la Division de la gestion du territoire et le Service de l'environnement.

Les commissaires ont par exemple noté que des citoyens vivant des problématiques d'urbanisme comportant, entre autres, une nuisance causée par le bruit devaient multiplier les démarches auprès de la Ville pour obtenir des résultats. Ils devaient transiger avec leur arrondissement pour l'application des règlements d'urbanisme et avec le Service de l'environnement pour l'application des dispositions réglementaires concernant le bruit. Quelquefois, les communications et les délais se multiplient.

Afin d'assurer une prise en charge adéquate des requêtes dont les problématiques concernent deux services, les commissaires recommandent à la Ville de prévoir, dans son processus de traitement des plaintes, qu'un service soit clairement désigné comme responsable de la requête. Conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services, le citoyen en sera informé dès le début de sa démarche. Ce service aura la responsabilité d'aller chercher les informations, de coordonner les actions des unités administratives et de donner un suivi au citoyen. Ce dernier n'aura alors à traiter qu'avec un seul interlocuteur.

Enquêtes et recommandations en 2010

Le Bureau de l'ombudsman a effectué trois enquêtes approfondies au cours de la période du 1^{er} novembre 2009 au 31 décembre 2010. Ces dossiers concernaient, dans un cas, la façon dont une plainte avait été traitée par un arrondissement et, dans les deux autres cas, des décisions du Service de l'environnement. Les commissaires ont entendu les explications des citoyens et des services concernés, et ont fait part de leurs conclusions à la Direction générale. Dans deux enquêtes, ils ont conclu que le citoyen avait raison d'être insatisfait du traitement de son dossier. Des recommandations ont aussi été faites afin d'éviter que ces situations ne se reproduisent.

RAPPORT OMB-09-12-024

« Traitement d'une plainte concernant un bris à la propriété de la Ville »

Le citoyen se dit insatisfait du traitement de sa plainte déposée à son arrondissement relativement au bris de bordures de rue, près de sa résidence, par un entrepreneur privé. Il considère que les représentants de la Ville manquent à leurs devoirs en ne prenant aucune action visant à sanctionner le geste de l'entrepreneur ou à obtenir réparation malgré sa demande. Il déplore aussi le fait que la Ville ne procède pas aux travaux requis pour remettre les lieux en état.

Conclusion et recommandation

Au terme de leur enquête, les commissaires sont d'avis que le plaignant a raison d'être insatisfait du traitement donné à ses demandes. Ils croient que celles-ci auraient pu être traitées de façon plus efficace en ce qui concerne les délais et le suivi au citoyen. À cet effet, ils réitèrent les recommandations formulées dans le *Rapport annuel 2009* sur les délais de réponse et la définition de critères permettant de considérer une demande d'intervention « plainte réglée ».

Les commissaires se sont penchés sur la question des recours contre l'opérateur de la machinerie qui a causé des bris. À cet égard, ils recommandent à l'Administration de s'assurer de la diffusion du contenu et des modalités d'application du *Règlement sur les nuisances*, R.V.Q. 1006, à tous les services concernés. Ce règlement, adopté en février 2009, permet dorénavant une intervention dans ce genre de situation.

Les commissaires invitent de plus l'Arrondissement en collaboration avec le Service des finances à étudier la possibilité d'utiliser des procédures de recouvrement lors

d'événements semblables. Par ailleurs, si de telles procédures existent, les services concernés devraient en être informés.

Enfin, les commissaires ne peuvent trouver déraisonnables les décisions de l'Arrondissement de ne pas réparer les bordures, considérant les inconvénients, et de ne pas tenter d'action devant les tribunaux, considérant les coûts. Ils croient toutefois que la Ville doit intervenir auprès des citoyens ou des entrepreneurs ayant causé des bris ou des dommages appréciables à la propriété de la Ville, afin de ne pas les laisser agir impunément. Les commissaires croient d'ailleurs que la Ville s'est donné les moyens appropriés à cette fin lors de l'adoption des nouvelles dispositions du R.V.Q. 1006, *Règlement sur les nuisances*. Il lui faudra néanmoins s'assurer que les dispositions prévues sont bien appliquées.

► *En réponse au commentaire concernant les délais et suivis des plaintes, la Direction générale nous informe que le nouveau système de gestion des plaintes répondra à ces préoccupations puisque chacune des interventions devrait être consignée au dossier du demandeur.*

Pour ce qui est de la formation sur le Règlement concernant les nuisances, R.V.Q. 1006, la directrice de la Division du droit pénal et de la responsabilité civile, du Service des Affaires juridiques, a rencontré la Table des directeurs de la gestion du territoire, comme suite à notre recommandation. Elle a fait un rappel du contenu du Règlement sur les nuisances et son applicabilité lorsqu'il y a dommage aux biens publics.

En plus, un rappel sera fait auprès de la Table des directeurs de travaux publics.

RAPPORT OMB-10-05-025

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

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.

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.

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.

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.

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 et qu'il doit contribuer au règlement du dossier.

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, aux dires du plaignant, ils semblent en bon état. Ils suggèrent donc que le plaignant assume le tiers du montant facturé.

► *Le rapport a été acheminé à tous les directeurs d'arrondissement afin qu'ils portent une attention particulière au formulaire lors des demandes de permis. La Direction générale nous précise qu'il semble qu'entre le moment où cette situation s'est produite et notre rapport, le formulaire a été modifié. Cette situation ne devrait donc pas se reproduire.*

Quant à la facture transmise au citoyen, une demande de correction a été acheminée au Service des finances afin de refléter la recommandation contenue au rapport à l'effet que le citoyen n'assumerait que le tiers du montant facturé.

RAPPORT OMB-10-11-026

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

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.

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 applicable à tout le territoire de la ville.

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.

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.

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.

► *La Direction générale nous informe qu'une démarche de révision du processus de traitement des plaintes est en cours. Cet exercice permettra de bien définir le rôle des services tant les arrondissements que les services communs quant au traitement des plaintes de la population.*

Suivi des recommandations et des avis de l'année 2009

Le Bureau de l'ombudsman a soumis à l'Administration, dans son *Rapport annuel 2009*, des recommandations à la suite de l'analyse des plaintes reçues au cours de cette année. Les recommandations et avis donnés avaient pour but d'attirer l'attention de l'Administration sur différents aspects des services rendus et qui n'avaient pas satisfait les attentes des citoyens. La Direction générale de la Ville a informé le Bureau de l'ombudsman du suivi donné à ces recommandations.

Les commissaires sont heureux de constater que ces recommandations ont reçu un accueil favorable de l'Administration et que, dans la plupart des cas, elle les a pris en considération.

Des plaintes traitées efficacement et avec uniformité

À la lecture des plaintes reçues, les commissaires avaient constaté qu'il existait certaines ambiguïtés relativement aux procédures en vigueur à la Ville quant au traitement de plaintes. Si la porte d'entrée des plaintes, les bureaux d'arrondissement, semblait bien identifiée et connue des citoyens et des employés, les procédures de traitement par les services, pour leur part, méritaient d'être mieux définies et publicisées. La présence de plusieurs intervenants dans certains dossiers ajoutait aussi à la complexité pour le citoyen à traiter avec l'administration municipale.

Les commissaires ont recommandé à la Ville de bien définir le rôle de chaque intervenant dans le processus de traitement des plaintes, autant pour les arrondissements que pour les services centraux, de bien identifier le deuxième niveau de traitement des plaintes et d'en informer tant les citoyens que les employés.

Les commissaires ont aussi souligné qu'ils croyaient toujours opportun que la Ville procède à l'adoption du projet de Déclaration de services afin que le délai de réponse aux plaintes de 30 jours soit respecté dans l'ensemble de l'organisation. Ils recommandaient de plus la mise en place d'outils permettant d'assurer le respect des délais.

Enfin, le Bureau de l'ombudsman a aussi fait part d'appels de citoyens concernant des plaintes fermées par l'Administration sans suivi ou sans solution. Les commissaires ont recommandé à cet égard que les critères permettant de considérer une plainte « réglée » soient définis par l'Administration et qu'une mention des démarches effectuées par le responsable, comme le suivi donné au citoyen, soit consignée au dossier.

► La Direction générale informe le Bureau de l'ombudsman qu'une démarche de révision du processus de traitement des plaintes est en cours, ce qui devrait répondre aux préoccupations des commissaires. Le rôle de chacun sera défini et partagé entre les unités administratives.

Quant au projet de Déclaration de services, elle nous informe qu'il y a eu prise d'acte par le conseil municipal, à sa séance du 15 février 2010. Ce document comprend, pour plusieurs domaines d'intervention, des délais de réponse. Par ailleurs, le nouveau système de gestion des plaintes devrait offrir un meilleur outil pour assurer le respect des délais.

Une information claire et accessible

Des citoyens avaient fait état au Bureau de l'ombudsman des difficultés qu'ils avaient eues à obtenir une information claire et des explications pertinentes relativement à des décisions dans leurs dossiers. Les citoyens avaient, dans certains cas, senti une réticence de l'Administration à donner une information complète, ce qu'ils ont interprété comme un manque de transparence.

Dans d'autres dossiers, des citoyens s'étaient plaints de ne pas être capables d'obtenir un écrit de la Ville donnant une réponse ou confirmant la position adoptée.

Les commissaires encourageaient l'Administration à poursuivre les travaux de déploiement des engagements de la Déclaration de services et à faire en sorte qu'une culture d'ouverture et de transparence soit encore plus présente dans l'organisation.

► En réponse à cette recommandation, la Direction générale nous a précisé qu'un des objectifs poursuivis par la Déclaration de services, est de bien informer le citoyen. Pour ce faire, de la formation a été dispensée régulièrement au personnel de première ligne. Elle a aussi été offerte au personnel qui pourrait être appelé à répondre à des plaintes soit, entre autres, les inspecteurs et les techniciens.

Des procédures simplifiées

Les plaintes reçues au cours de cette période avaient permis de constater que certains citoyens trouvent parfois complexe de traiter avec l'Administration. Le Bureau de l'ombudsman encourageait l'Administration à poursuivre

ses efforts pour simplifier ses procédures. Certains cas particuliers lui avaient été soumis :

- Des citoyens s'étaient plaints des demandes de l'Administration concernant des documents signés d'architecte, d'arpenteur ou d'autres professionnels. Ceux-ci n'étaient pas toujours convaincus de leur nécessité.

► La Direction générale nous informe que les exigences de la Ville, en cette matière, sont établies par le règlement d'urbanisme ou par une loi. Elle nous précise toutefois que le nouveau règlement adopté en 2009 a déjà assoupli la règle concernant l'obligation de fournir un plan d'arpenteur. De plus, une demande a été acheminée auprès du responsable du chantier sur l'émission des permis de construction, afin qu'une fiche précisant les documents nécessaires pour une demande de permis résidentiel soit préparée. Cette fiche existe pour les demandes de permis pour les projets de construction industriels, commerciaux et institutionnels.

- Des citoyens voulant se plaindre de la façon dont la Ville avait procédé au remorquage de leurs véhicules, lors d'opération de déneigement et de nettoyage de rue, ont dénoncé le fait qu'ils avaient été renvoyés d'un service à l'autre et qu'aucun ne semblait responsable de ces opérations.

Les commissaires recommandaient à l'Administration de bien clarifier les rôles et responsabilités de chacun lors des opérations de remorquage.

► La Direction générale a précisé que la situation vécue par le citoyen à l'origine de la plainte était un cas exceptionnel et que le processus actuel fonctionnait très bien dans la grande majorité des cas.

Par ailleurs, elle nous informe que, pour remédier à cette situation, les arrondissements ont demandé au Service de police d'indiquer au citoyen, dont la Ville n'a pas les coordonnées, l'endroit où ils ont fait déplacer les véhicules.

Une qualité de vie préservée

Des citoyens aux prises avec des problèmes de voisinage affectant leur qualité de vie avaient fait appel au Bureau de l'ombudsman. Ceux-ci se disaient insatisfaits des actions prises par l'Administration et des résultats

obtenus. En effet, dans certains dossiers, il a été constaté que des moyens insuffisants pour faire cesser des nuisances étaient pris et que les délais de traitement des dossiers d'infractions aux règlements étaient trop longs. Les plaignants n'étaient parfois pas tenus au courant des délais et le responsable du dossier n'était pas toujours clairement identifié.

Dans leur recommandation, les commissaires suggéraient que l'Administration définisse un processus permettant de traiter ces dossiers dans des délais acceptables et, parfois même, avant d'autres dossiers d'infraction qui comportent moins d'inconvénients pour les citoyens.

► *Conscients des impacts que peuvent avoir certains dossiers sur la qualité de vie du voisinage, les arrondissements de concert avec le Service des affaires juridiques ont convenu de traiter prioritairement ces dossiers. De plus, en l'absence de collaboration évidente du contrevenant pour éliminer le problème dans un délai raisonnable, leur traitement sera accéléré par le biais de la délivrance de constats avec une demande d'ordonnance par la cour d'exécuter les travaux.*

Des inquiétudes environnementales notées

Le Bureau de l'ombudsman avait reçu, au cours de l'année 2009, plus d'appels de citoyens faisant part de leurs préoccupations à l'égard des incidences de certaines décisions ou actions de la Ville sur l'environnement.

Les commissaires avaient noté que les plaintes entrées à ce sujet à la Ville étaient parfois traitées par les arrondissements, parfois par le Service de l'environnement. Dans d'autres cas, le citoyen devait être redirigé vers le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Pour assurer un traitement adéquat des plaintes, il leur apparaissait important que la Ville définisse bien les champs de responsabilités de chacun de ces services pour les plaintes de cette nature et que cette définition soit comprise de tous.

► *La Direction générale nous informe que la Table de la gestion du territoire a demandé que les paramètres RMS concernant les nuisances soient ajustés en fonction des responsabilités des unités administratives concernées.*

CONCLUSION

Au cours des dernières années, l'administration municipale s'est employée à améliorer ses processus de traitement des requêtes et plaintes et à se donner des normes de services aux citoyens. Bien que ses efforts aient porté des fruits, l'analyse des plaintes reçues en 2010 au Bureau de l'ombudsman a permis aux commissaires de constater qu'à l'occasion, des citoyens rencontrent encore certaines difficultés lorsqu'ils traitent avec l'administration municipale. Tout d'abord, les commissaires notent que bon nombre des demandes d'intervention auprès du Bureau concernent souvent des éléments observés d'année en année. Ces éléments ont trait à la qualité et à la clarté de l'information, à l'équité des décisions prises par l'Administration et aux délais de réponse et de traitement des plaintes. La prise d'acte de la Déclaration de services en 2010, par le conseil municipal, démontre une volonté sérieuse de l'Administration de se doter de normes de services répondant aux préoccupations des citoyens et citoyennes sur ces aspects. L'Administration devra maintenant se doter de moyens pour assurer le respect de ces normes afin qu'elles ne demeurent pas des vœux pieux. La mise en place prochaine d'un nouveau système de gestion des requêtes et plaintes et la révision du processus de gestion des plaintes représentent assurément des opportunités à cet égard.

Le deuxième constat des commissaires indique que les citoyens font face, à certains moments, à des changements de toute nature dans les services municipaux. Bien sûr, les acteurs impliqués dans ces changements peuvent être nombreux, mais ils doivent jouer leur rôle de façon complémentaire. L'Administration, quant à elle, doit prendre part à ces changements et tenter d'en faciliter la mise en œuvre pour les citoyens. Elle doit présenter la situation qui en résulte avec clarté, transparence et cohérence. Elle doit communiquer toute l'information nécessaire en temps utile. Elle doit aussi être capable de recevoir les commentaires et les critiques avec ouverture et sérénité.

Pour sa part, le Bureau de l'ombudsman entend poursuivre son travail visant à soutenir et à accompagner les citoyens aux prises avec de telles situations. La pratique d'une écoute attentive et empathique et la recherche d'une information claire et complète permettent parfois aux citoyens de mieux comprendre et de réfléchir à des solutions avec l'Administration.

Enfin, nous tenons à remercier les fonctionnaires de la Ville qui ont eu à collaborer avec le Bureau lors d'interventions et d'enquêtes. Dans plusieurs dossiers, ils ont fait preuve de réceptivité et ont travaillé à la recherche de solutions satisfaisantes pour les citoyens. Nous remercions aussi la Direction générale pour l'attention et le suivi accordés aux demandes du Bureau.

ANNEXES

Données chiffrées par arrondissement

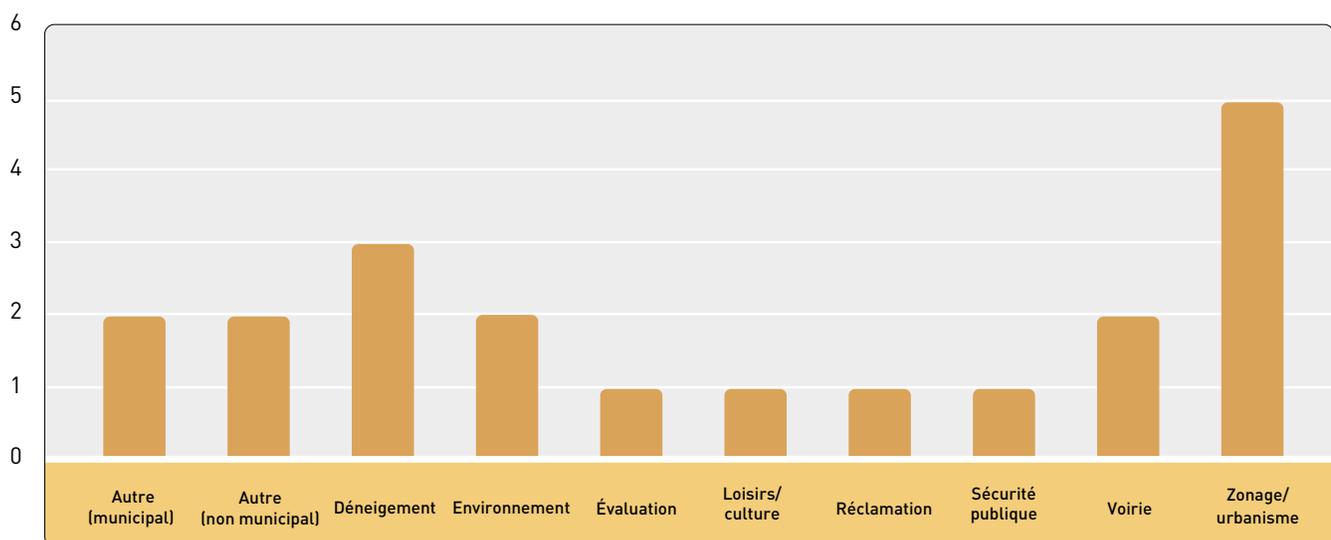
Note : Dans les tableaux suivants, il est indiqué le nombre de plaintes reçues dans chaque catégorie et dont l'objet concernait le territoire de l'arrondissement. Les plaintes ont été acheminées, selon la catégorie, au service concerné.

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

BEAUPORT

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

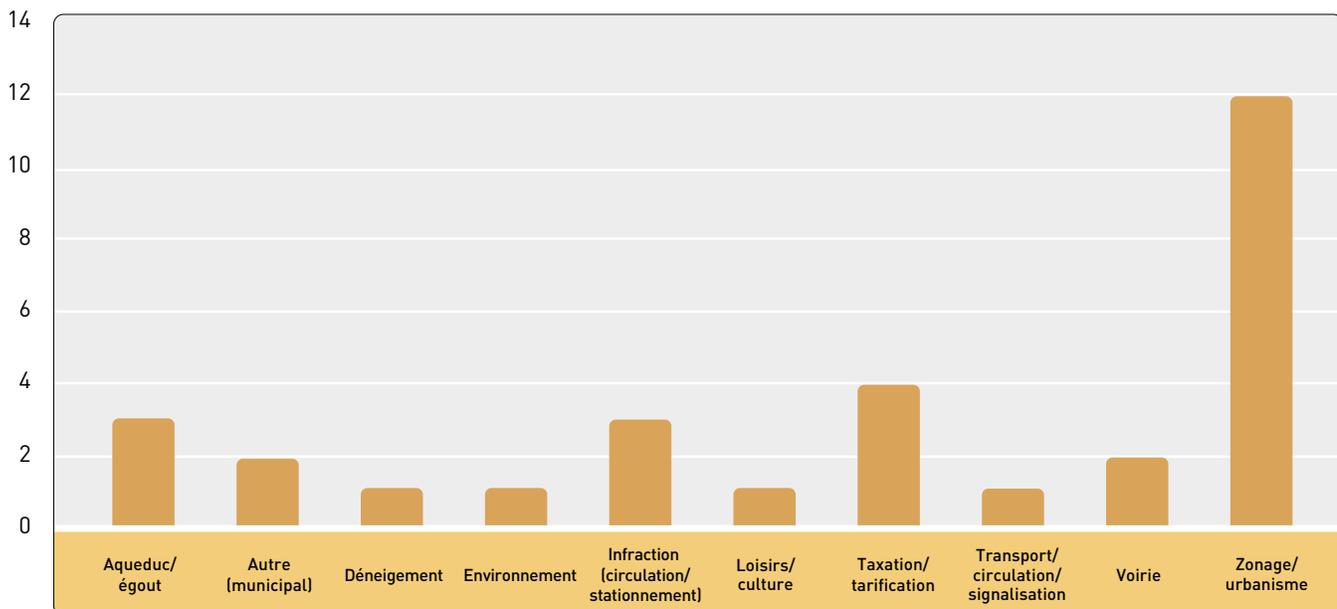
Arrondissement : Beauport		
Autre (municipal)	2	10,00 %
Autre (non municipal)	2	10,00 %
Déneigement	3	15,00 %
Environnement	2	10,00 %
Évaluation	1	5,00 %
Loisirs/culture	1	5,00 %
Réclamation	1	5,00 %
Sécurité publique	1	5,00 %
Voirie	2	10,00 %
Zonage/urbanisme	5	25,00 %
Total	20	100,00 %



CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

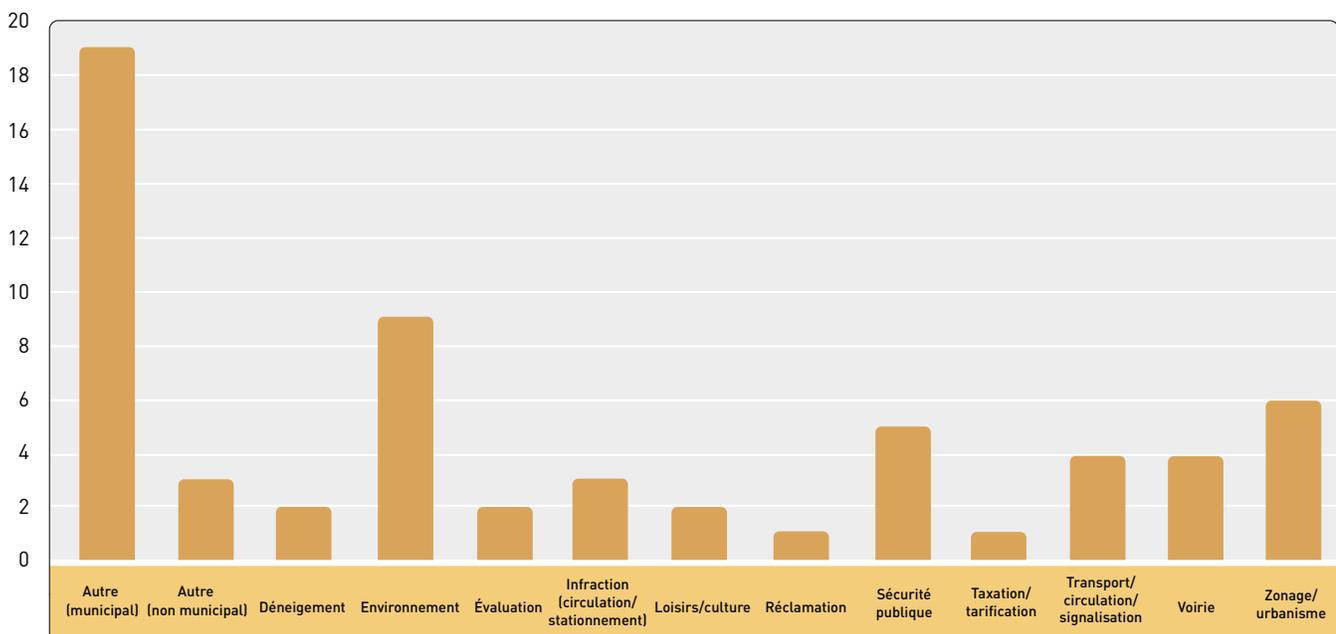
Arrondissement : Charlesbourg		
Aqueduc/égout	3	10,00 %
Autre (municipal)	2	6,67 %
Déneigement	1	3,33 %
Environnement	1	3,33 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	10,00 %
Loisirs/culture	1	3,33 %
Taxation/tarifification	4	13,33 %
Transport /circulation/signalisation	1	3,33 %
Voirie	2	6,67 %
Zonage/urbanisme	12	40,00 %
Total	30	100,00 %



LA CITÉ—LIMOILOU

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

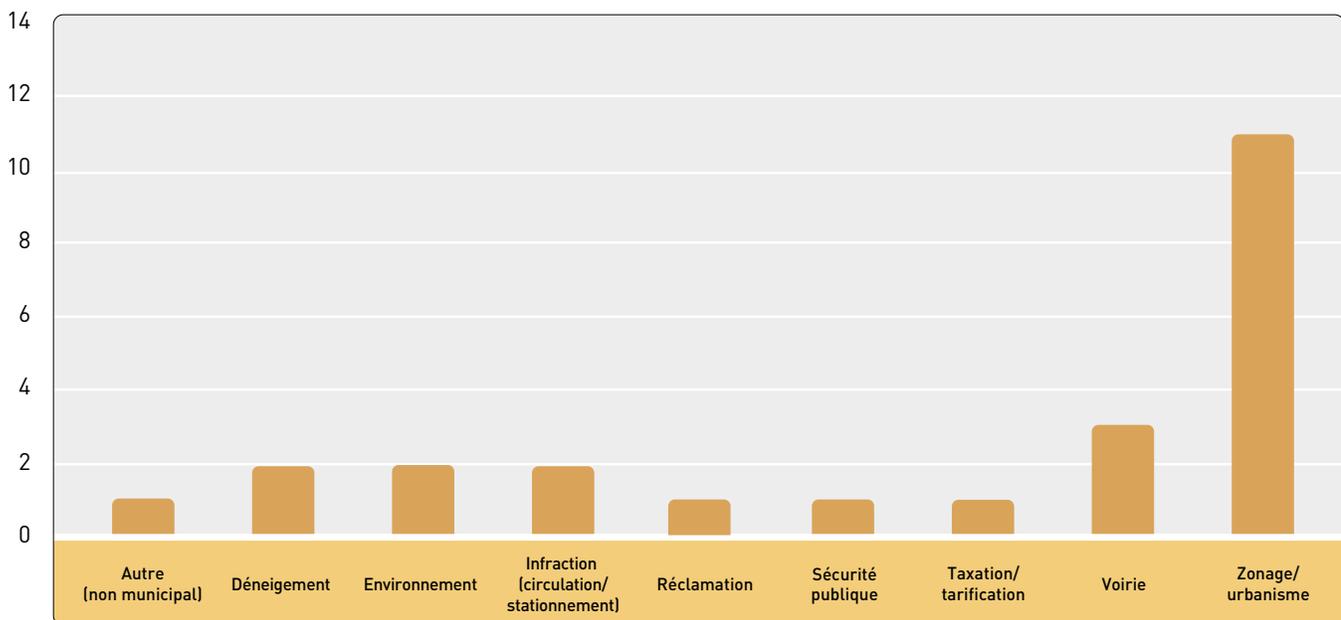
Arrondissement : La Cité-Limoilou		
Autre (municipal)	19	31,15 %
Autre (non municipal)	3	4,92 %
Déneigement	2	3,28 %
Environnement	9	14,75 %
Évaluation	2	3,28 %
Infraction (circulation/stationnement)	3	4,92 %
Loisirs/culture	2	3,28 %
Réclamation	1	1,64 %
Sécurité publique	5	8,20 %
Taxation/tarifification	1	1,64 %
Transport /circulation/signalisation	4	6,56 %
Voirie	4	6,56 %
Zonage/urbanisme	6	9,84 %
Total	61	100,00 %



LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

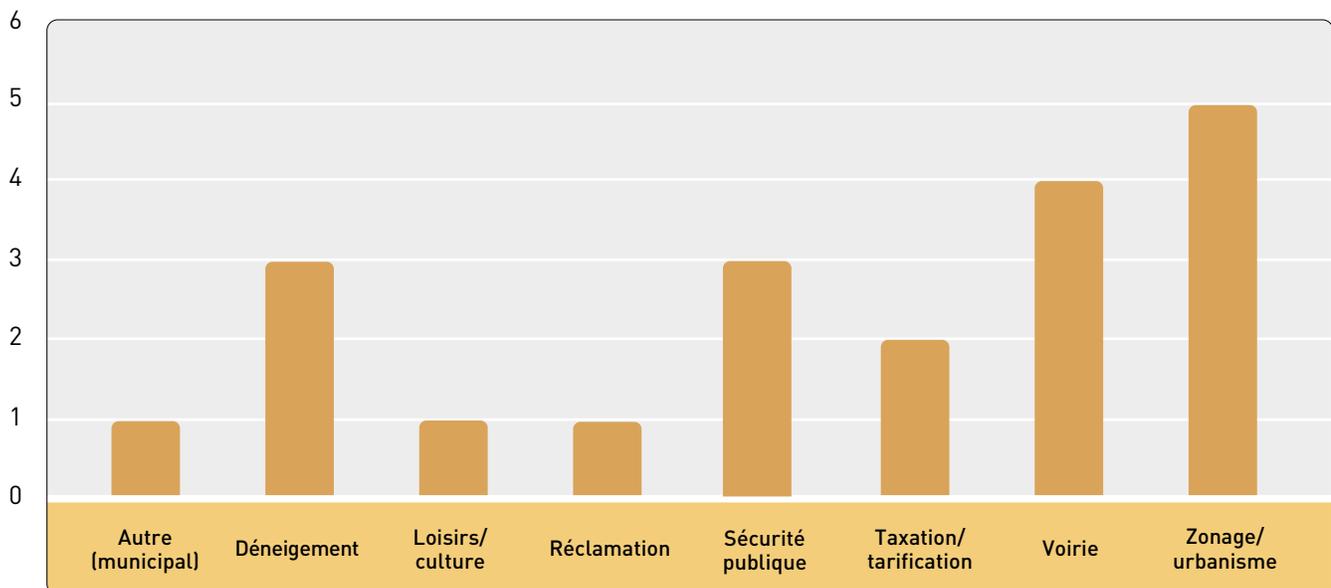
Arrondissement : La Haute-Saint-Charles		
Autre (non municipal)	1	4,17 %
Déneigement	2	8,33 %
Environnement	2	8,33 %
Infraction (circulation/stationnement)	2	8,33 %
Réclamation	1	4,17 %
Sécurité publique	1	4,17 %
Taxation/tarifcation	1	4,17 %
Voirie	3	12,50 %
Zonage/urbanisme	11	45,83 %
Total	24	100,00 %



LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

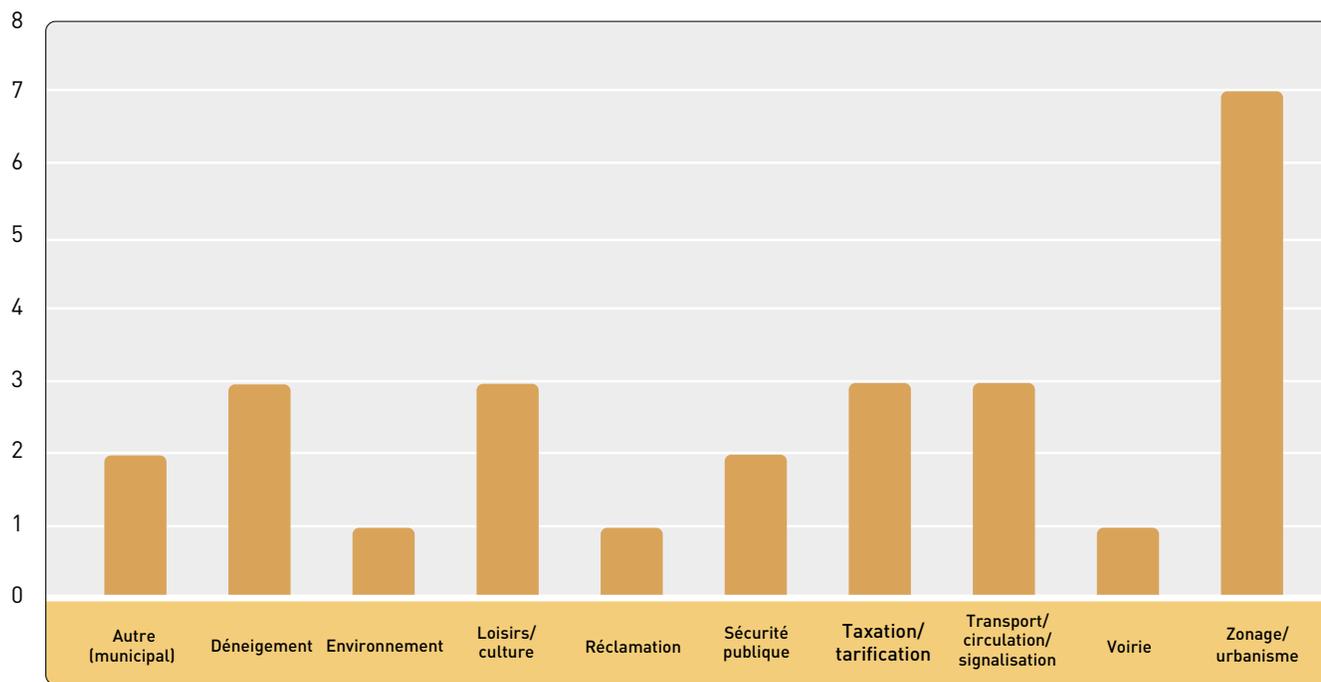
Arrondissement : Les Rivières		
Autre (municipal)	1	5,00 %
Déneigement	3	15,00 %
Loisirs/culture	1	5,00 %
Réclamation	1	5,00 %
Sécurité publique	3	15,00 %
Taxation/tarifification	2	10,00 %
Voirie	4	20,00 %
Zonage/urbanisme	5	25,00 %
Total	20	100,00 %



SAINTE-FOY—SILLERY—CAP-ROUGE

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2009-11-01 au 2010-12-31)

Arrondissement : Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge		
Autre (municipal)	2	7,69 %
Déneigement	3	11,54 %
Environnement	1	3,85 %
Loisirs/culture	3	11,54 %
Réclamation	1	3,85 %
Sécurité publique	2	7,69 %
Taxation/tarifcation	3	11,54 %
Transport /circulation/signalisation	3	11,54 %
Voirie	1	3,85 %
Zonage/urbanisme	7	26,92 %
Total	26	100,00 %





respect • impartialité • confidentialité

1220, boulevard Lebourgneuf, bureau 120, Québec (Québec) G2K 2G4
Téléphone : 418 641-6737 **Télécopieur** : 418 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca
www.ombudsman-villedequebec.qc.ca

