



Rapport annuel 2012



BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 15 mars 2013

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

Objet : Rapport annuel 2012 – 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 pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012.

Ce rapport présente les interventions du Bureau de l'ombudsman à la suite des plaintes des citoyens ainsi que les recommandations formulées à l'administration municipale au cours de la dernière année. Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration aux recommandations formulées dans notre rapport annuel 2011.

Ce document fait de plus état de nos activités et de nos réalisations pour cette période.

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



Robert Dinan, 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

respect.
impartialité.
confidentialité.



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2012

MOT DU PRÉSIDENT	5
Faits saillants	7
PARTIE 1	
Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec	9
Mandat et champ de compétence	9
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence	10
Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie	10
Règles de régie interne et déclaration d'engagement	10
Composition et organisation	11
PARTIE 2	
Enquêtes, interventions et recommandations	15
Dossiers traités en 2012	15
• Commentaires et recommandations	21
Enquêtes et recommandations en 2012	26
Suivi des recommandations et des avis de l'année 2011	29
PARTIE 3	
Activités et réalisations	33
Réunions et formation des commissaires	33
Communication et promotion	33
CONCLUSION	34
ANNEXES	35
Données chiffrées	35
Déclaration de valeurs éthiques	47
Code de déontologie	49

MOT DU PRÉSIDENT



Le respect des engagements

C'est avec plaisir que nous présentons aux membres du conseil municipal le *Rapport annuel 2012* du Bureau de l'ombudsman. Ce rapport fait état de nos interventions auprès des services administratifs ainsi que de nos recommandations à la direction de la Ville à la suite de plaintes de citoyens. Il démontre bien, selon nous, la pertinence d'offrir au citoyen un recours administratif auprès d'un organisme indépendant et impartial.

Les objets des plaintes reçues au cours de la dernière année ont été variés : délai de traitement et de réponse déraisonnable, traitement inéquitable, décision non motivée, non-respect des droits, etc.

À certaines occasions, les citoyens ont de plus fait état de leur déception quant au fait que, selon eux, l'administration municipale ne respectait pas ses engagements à leur égard. Ils donnaient pour exemple une promesse non respectée de faire des travaux ou le défaut de traiter un dossier dans le délai convenu. Pour les citoyens, le respect des engagements concerne les décisions et les actions de l'Administration, mais aussi la façon dont leur dossier est traité.

Les citoyens s'attendent à ce que l'Administration traite non seulement les demandes dans un délai raisonnable ou convenu, mais leur explique aussi les délais inhabituels lorsqu'elle ne parvient pas à les respecter. Ils s'attendent à ce qu'elle fournisse l'information nécessaire, mais qu'elle fasse également preuve de transparence et de clarté. Enfin, ils souhaitent qu'elle reconnaisse ses erreurs et qu'elle apporte les correctifs appropriés lorsqu'il y a des lacunes.

En prenant ces engagements et en les respectant, l'Administration démontre sa préoccupation du respect du citoyen et sa volonté d'agir de façon juste. Ces engagements doivent aussi guider les actions de ses représentants en toutes circonstances, car, lorsqu'ils s'en éloignent, c'est le citoyen qui peut en être lésé.

En terminant, nous tenons à souligner le travail des commissaires qui ont collaboré à la rédaction de ce rapport. Nous remercions à cet effet M^{me} Lucille Dumont, M. René Leclerc et M. Théo Roy de leur aide et de leur disponibilité.

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

Robert Dinan, c.r.
Président

FAITS SAILLANTS 2012



166

plaintes ont été traitées en 2012 par le Bureau de l'ombudsman, soit sensiblement le même nombre qu'en 2011;

89 %

des plaintes reçues ont été traitées dans un délai de moins de 30 jours. 63 % des demandes ont même eu une réponse dans un délai de 5 jours;

38 %

des plaintes ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'administration municipale;

Dans près de 30 % des demandes reçues, le Bureau de l'ombudsman a fourni de l'information aux citoyens afin de les orienter dans leurs démarches auprès de l'administration municipale ou d'un autre organisme;

23 %

des plaintes concernaient des dossiers d'urbanisme et de zonage;

Dans 16 % des dossiers, l'objet de la plainte était le délai de réponse et de traitement, soit l'objet le plus souvent cité;

33 %

des plaintes dans lesquelles le Bureau de l'ombudsman a fait une intervention auprès de l'Administration ont été réglées par des solutions administratives;

4

dossiers ont fait l'objet d'enquête par un banc de commissaires.

PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a été créé le 19 janvier 2004 par le conseil municipal. 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. Nommés pour un mandat de trois ans, en fonction de leur expertise, ils donnent 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.

Cette structure collégiale et novatrice 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 aussi 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 toutefois enquêter sur les décisions des élus, des agents de la paix du Service de police et des organismes mandataires ou supramunicipaux. Il ne peut pas enquêter non plus sur un différend privé entre citoyens, ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. 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 a eu connaissance des faits.

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. 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 efficace à la population.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, 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.

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. 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 chaque cas qui lui est soumis objectivement et traite tous les intervenants de la même manière. 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.

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

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

Ces valeurs ainsi que les règles prévues au code de déontologie ont pour but de guider les actions et la conduite des commissaires et du personnel du secrétariat général dans l'accomplissement de leur fonction. Elles démontrent la volonté des membres d'agir de façon intègre et de se montrer digne de la confiance que les citoyens leur témoignent.

Ces documents sont reproduits à la fin du présent rapport.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

Les règles de régie interne

Le Bureau de l'ombudsman s'est aussi 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.

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*.

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

Composition et organisation

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans. 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.

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 générale 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 – mandat 2011 - 2014



M^e ROBERT DINAN, *c.r., président*

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, depuis septembre 2012, récipiendaire de la Médaille du jubilé de diamant de la reine Élisabeth II pour services à la communauté.



M^{me} LUCILLE DUMONT, *vice-présidente*

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une formation en communication et en sciences infirmières, elle a oeuvré 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. M^{me} Dumont a été présidente de la Section Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013. Elle est maintenant à la retraite.



M^{ME} 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 pratique l'expertise médico-légale en neuro-psychologie.



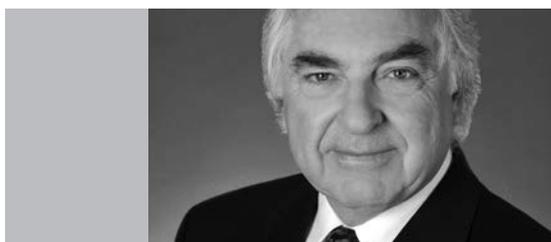
M^{ME} MONIQUE DES RIVIÈRES

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.



M^{ME} MARTINE DUBÉ

Avocate-conseil au gouvernement du Québec, elle travaille actuellement à la Société de l'assurance automobile du Québec où elle a mis sur pied le Bureau des plaintes. Auparavant, elle a œuvré, entre autres, dans les domaines du transport, des lésions professionnelles et du logement. Outre ses états de service, elle a été membre du conseil de quartier de Saint-Roch et de conseils d'administration à caractère social.



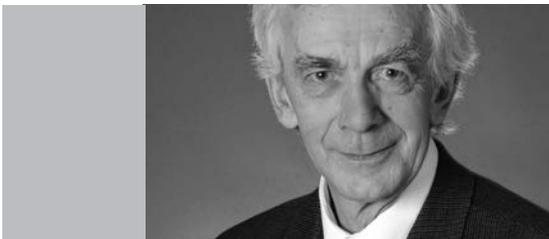
M. ROBERT J. GRAVEL

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 aussi 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 des fonctions dans différents 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

Notaire puis avocat, il a été pendant plusieurs années secrétaire de la Société d'habitation du Québec. Retraité depuis 2000, il a fait du bénévolat à la Maison de justice de Québec et au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale. Depuis, il fait du bénévolat au Centre d'action bénévole de Québec (Service conseil, Service d'orientation et de formation).



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.

Le secrétariat général



M^e 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.



M^{me} MICHÈLE SAINT-PIERRE, *agente de secrétariat*

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

Divulcation 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 mettre 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 mettre en conflit d'intérêts personnels avec les responsabilités inhérentes à leur fonction.

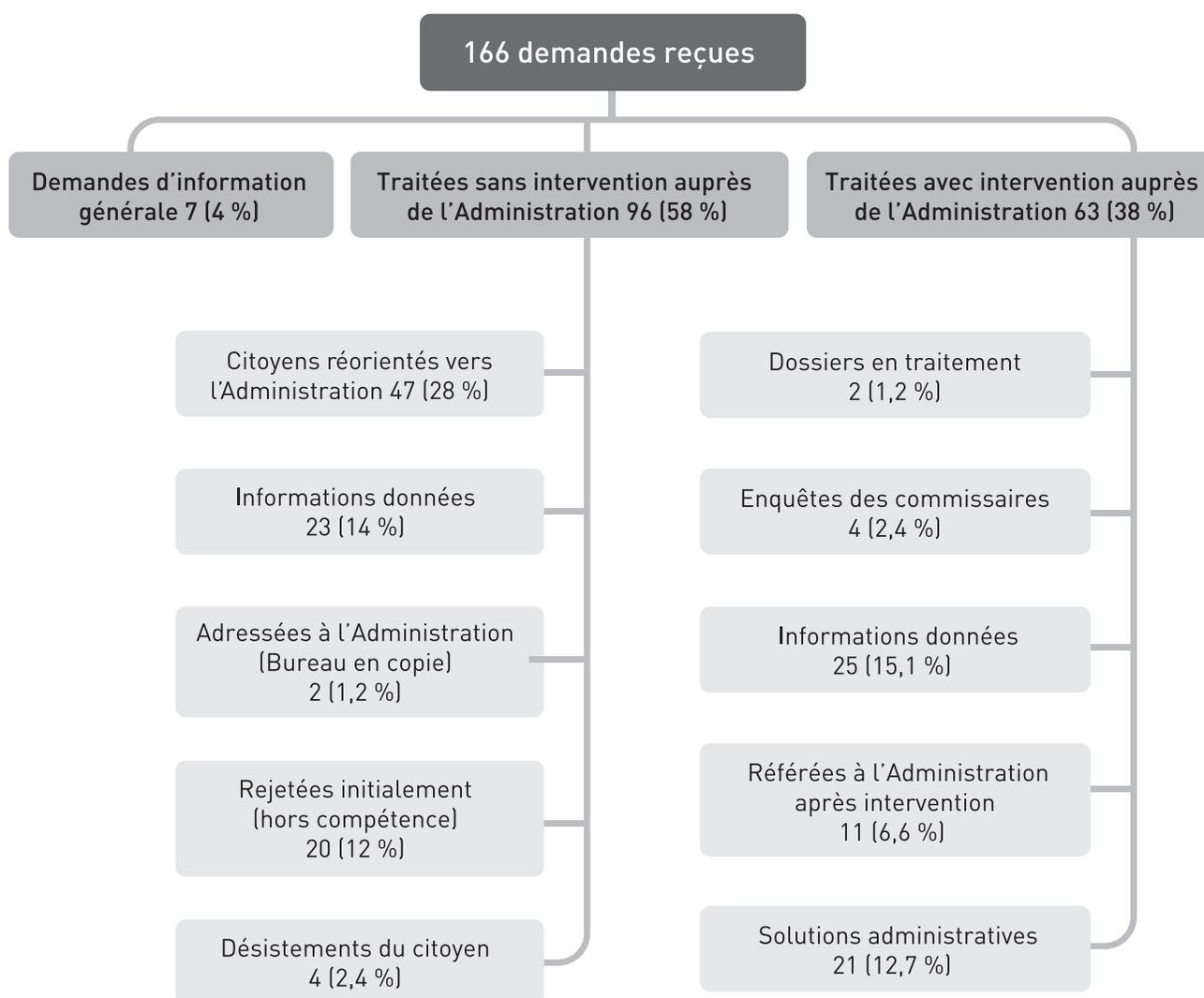
PARTIE 2

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dossiers traités en 2012

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 166 demandes d'intervention de la part de citoyens du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2012.

Traitement donné aux demandes (2012-01-01 au 2012-12-31)



Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2008 à 2012)

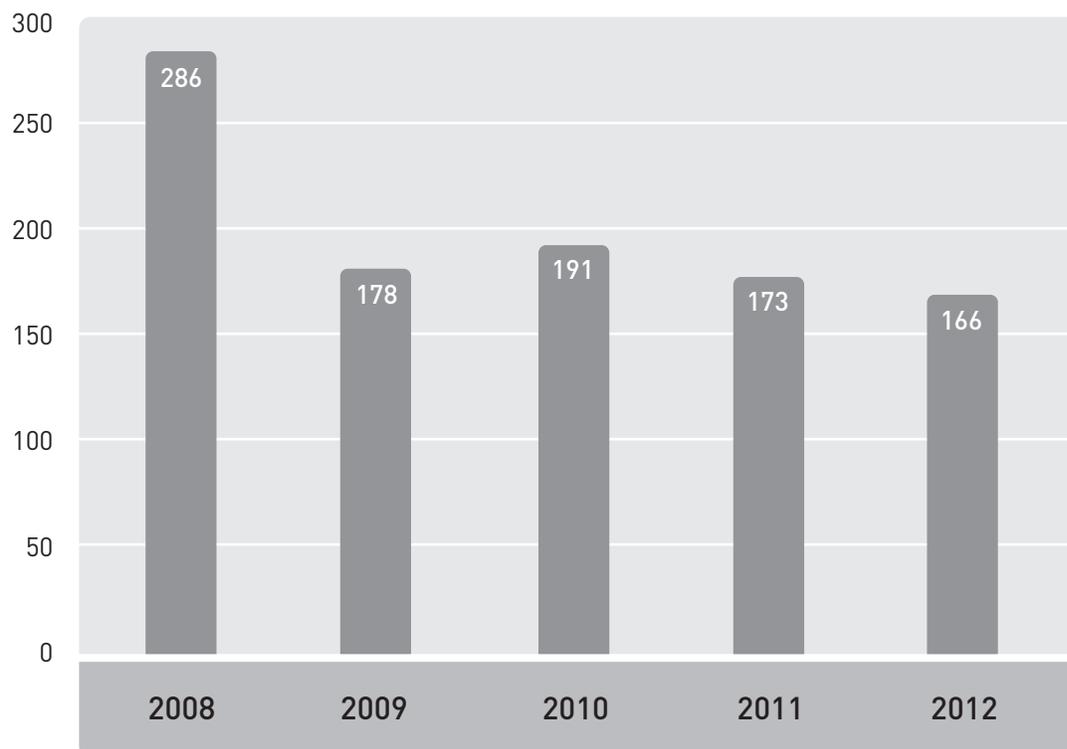


Tableau 1 – Catégories de plaintes (2012-01-01 au 2012-12-31)

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	7	4,22 %
Autre (municipal) ¹	19	11,45 %
Autre (non municipal)	13	7,83 %
Déneigement	7	4,22 %
Environnement	9	5,42 %
Évaluation	5	3,01 %
Infraction (circulation/stationnement)	4	2,41 %
Logement social (OMHQ)	8	4,82 %
Loisirs/culture	3	1,81 %
Réclamation	7	4,22 %
Sécurité publique ²	16	9,64 %
Taxation/tarifification	5	3,01 %
Transport en commun (RTC)	3	1,81 %
Transport/circulation/signalisation	6	3,61 %
Voirie	15	9,04 %
Zonage/urbanisme	39	23,49 %
Total	166	100,00 %

Notes

1. La catégorie « autre municipal » inclut notamment les plaintes relatives aux ressources humaines, au développement économique, à l'accès à l'information et aux approvisionnements.
2. N'ayant pas compétence à l'égard de ces plaintes, 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 2 – Catégories de plaintes (2008 à 2012)

CATÉGORIE	2008	2009	2010	2011	2012
Aqueduc/égout	2	2	3	1	7
Circulation/transport/signalisation	41	10 ¹	8 ¹	9 ¹	6 ¹
Déneigement	*	14 ²	14 ²	9 ²	7 ²
Environnement	18	13	15	12 ⁴	9 ⁴
Évaluation	8	4	4	4	5
Infraction (circulation/stationnement)	*	7 ¹	8 ¹	4 ¹	4 ¹
Logement social (OMHQ)	*	*	*	*	8 ⁵
Loisirs/culture	14	7	8	5	3
Réclamation	23	18	5	14	7
Sécurité publique	*	7 ³	14 ³	10 ³	16 ³
Taxation/tarifification	7	8	12	10	5
Transport en commun (RTC)	*	*	*	*	3 ⁵
Voirie	44	5 ²	16 ²	5 ²	15 ²
Zonage/urbanisme	46	54	46	53	39
Autre (municipal)	54	25 ³	28 ³	32 ³	19 ³
Autre (non municipal)	29	4	10	5	13
Total	286	178	191	173	166

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.
4. La catégorie « environnement » inclut les plaintes relatives aux matières résiduelles.
5. Jusqu'en 2011, la catégorie « autre municipal » incluait toutes les plaintes concernant l'OMHQ et le RTC. À compter de 2012, ces plaintes ont été compilées séparément.

Tableau 3 – Nombre de dossiers par unité administrative (2012-01-01 au 2012-12-31)

SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques	6 ¹
Aménagement du territoire	4
Arrondissement de Beauport	7
Arrondissement de Charlesbourg	6
Arrondissement de La Cité—Limoilou	21
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	15
Arrondissement de Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge	9
Arrondissement des Rivières	11
Conseil municipal (décision des élus)	8 ²
Cour municipale	2
Développement économique	3
Environnement	3
Équipements motorisés	0
Évaluation	5
Finances	5
Gestion des immeubles	2
Greffe et archives (accès à l'information)	3
Ingénierie	7
OMHQ	8 ²
Ressources humaines	5
Police	17 ²
Protection contre l'incendie	0
RTC	3 ²
Autres services	3
Hors compétence (non Ville)	13
TOTAL	166

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.

Tableau 4 – Objet des plaintes (2012-01-01 au 2012-12-31)

OBJET	NOMBRE
Accessibilité aux services	6
Communication et information	9
Compétence du personnel	0
Comportement des intervenants	22
Décision non motivée	9
Délai de réponse et de traitement	27
Erreur administrative	9
Lourdeur administrative	2
OMHQ	8
Réclamation (en désaccord avec la réponse de l'Administration ou réponse non motivée)	3
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	18
Réglementation (contenu et interprétation)	7
Respect des droits	15
RTC	3
Traitement inéquitable	13
Autres objets	2
Hors compétence	13
TOTAL	166

Commentaires et recommandations

En 2012, des citoyens s'estimant lésés par le traitement accordé à leur dossier par l'administration municipale ont fait appel aux services du Bureau de l'ombudsman pour des problématiques de différentes natures. Ces citoyens ont communiqué avec notre organisme parce qu'ils considéraient être traités de façon inéquitable ou estimaient que le refus ou la négligence de la Ville leur causait un préjudice. Dans d'autres cas, ils ont interpellé le Bureau pour des problématiques de délais ou de respect de leurs droits.

Nous avons cru pertinent de présenter dans ce rapport quelques exemples de dossiers dans lesquels est intervenu le Bureau de l'ombudsman. Ceux-ci illustrent bien, à notre avis, les difficultés parfois rencontrées par les citoyens. Ils démontrent aussi l'avantage de leur offrir un recours administratif impartial et indépendant auprès d'un organisme comme le Bureau de l'ombudsman.

1. Reconnaître les erreurs ou les lacunes et apporter les correctifs

Dans plusieurs des dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année, les citoyens dénonçaient un traitement qu'ils jugeaient inéquitable ou erroné de leur dossier par l'administration municipale. Dans ces dossiers, le Bureau, en plus de s'interroger sur les procédés de l'Administration, a tenté de voir quels correctifs pouvaient être apportés.

- Par exemple, un citoyen avait postulé à un concours de la Ville par le biais d'un système électronique. Il déplorait le fait que sa candidature n'avait pas été considérée parce que jugée incomplète. Le citoyen avait pourtant obtenu un accusé de réception précisant que sa candidature avait bien été reçue. Cette correspondance n'indiquait pas que son dossier était incomplet et aucun représentant du Service des ressources humaines n'était entré en communication avec lui à ce sujet. Il considérait ce traitement inéquitable et ses démarches pour faire corriger la situation n'avaient pas donné de résultat.

Le Bureau de l'ombudsman a porté ce dossier à l'attention de la direction de la Division de la dotation du Service des ressources humaines. Il lui apparaissait que le dossier du citoyen n'avait pas été traité conformément aux pratiques du service. La direction a accepté de procéder à une nouvelle analyse de la candidature du citoyen afin de lui donner le même traitement que les autres candidatures.

- Dans un autre dossier, une citoyenne s'est plainte de la réponse de l'administration municipale à sa demande d'aide au Programme de subvention à la stabilisation des rives des cours d'eau. Elle dénonçait notamment le fait qu'au début de sa démarche un représentant du Service de l'environnement lui avait confirmé que son projet répondait aux critères du programme. Or, le Service refusait maintenant sa demande en lui affirmant le contraire. La citoyenne était en désaccord avec cette position et considérait que les travaux projetés étaient admissibles au programme.

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de la direction du Service de l'environnement, une rencontre a été tenue avec la plaignante afin de lui donner plus de précisions sur les travaux admissibles à ce programme. Cette rencontre a permis de constater qu'une partie des travaux projetés par la citoyenne serait possiblement admissible. L'étude d'une nouvelle demande de subvention est en cours.

- Un citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour dénoncer une situation qu'il jugeait incohérente et injuste. En raison de travaux réalisés par la Ville dans sa rue, le citoyen n'avait pu avoir accès à son stationnement durant un certain nombre de jours. Il avait donc immobilisé son véhicule dans la rue en prenant soin de mettre une note dans le pare-brise pour expliquer la situation, étant donné des restrictions prévues à la réglementation sur le stationnement dans cette rue. Malgré cela, il a reçu des constats d'infraction. Le citoyen a tenté de porter cette situation à l'attention des autorités, mais, même si on la déplorait, aucune action n'a été prise pour la corriger.

Le plaignant a soumis son dossier au Bureau de l'ombudsman alléguant subir un préjudice en raison du manque de planification et communication de l'Administration lors de la réalisation des travaux.

Les démarches du Bureau de l'ombudsman ont permis d'apprendre que, lors de la réalisation de travaux de cette nature, le Service de l'ingénierie informe habituellement l'Arrondissement des contraintes qu'auront à subir les citoyens et que des accommodements devront avoir lieu quant au stationnement. L'Arrondissement peut alors donner les directives appropriées à ses agents de stationnement. Or, dans ce dossier, il y avait eu des lacunes dans cette coordination et l'Arrondissement n'avait pas été informé de la situation.

L'administration municipale a donc convenu avec le Bureau de l'ombudsman que les circonstances particulières méritaient d'être soumises au personnel de la cour municipale afin qu'une analyse soit faite quant à la pertinence de continuer les procédures. Le Bureau de l'ombudsman a été informé que les constats d'infraction ont finalement été annulés.

- Enfin, le Bureau est intervenu dans un dossier où la plaignante contestait le pourcentage déterminé par le Service de l'évaluation de la superficie de sa résidence utilisée à des fins commerciales. Cette proportion avait un impact sur le compte de taxes de la citoyenne et cette dernière considérait que ce pourcentage ne reflétait pas la réalité.

Les discussions avec la direction du service ont permis d'apprendre que ce pourcentage avait été établi à partir de données d'un organisme extérieur. Aucune inspection des lieux confirmant la proportion de l'usage n'avait été faite par l'administration municipale. La direction s'est engagée à faire cette inspection afin de s'assurer de l'exactitude des données. Des modifications pourraient donc être apportées au prochain rôle d'évaluation, le cas échéant.

Ces exemples illustrent bien, selon nous, l'utilité du Bureau de l'ombudsman pour assurer un traitement équitable et le respect des droits des citoyens. Ils démontrent aussi l'ouverture et la collaboration obtenue à plusieurs reprises de l'administration municipale.

2. Expliquer les délais inhabituels

Comme chaque année, des citoyens ont demandé l'intervention du Bureau de l'ombudsman en raison de délais qu'ils jugeaient déraisonnables ou non justifiés. Dans ces dossiers, le Bureau est intervenu auprès des unités administratives afin d'obtenir des explications concernant ces délais et de savoir si des actions pouvaient être prises pour donner le service aux citoyens dans un délai convenable.

- Des citoyens se sont plaints que la Ville tardait à terminer des travaux qu'elle s'était pourtant engagée à réaliser. Un citoyen avait demandé à l'Arrondissement, à l'automne 2011, d'apporter des correctifs à une grille d'égout dans sa rue, car l'état actuel des lieux lui causait des problèmes d'écoulement d'eau. Sa propriété avait d'ailleurs subi des dommages. L'Administration avait accepté d'apporter des correctifs et s'était engagée à réaliser les travaux avant l'hiver. Or, en février 2012, rien n'avait été fait et aucune explication n'avait été donnée au citoyen au sujet de ce retard.

En réponse aux questions du Bureau de l'ombudsman, l'Arrondissement a expliqué qu'il n'avait pu procéder aux travaux comme prévu, faute de temps, mais il s'est engagé à les exécuter rapidement. L'Arrondissement a aussi communiqué avec le citoyen pour l'en informer.

Des plaintes similaires ont été reçues pour des travaux de réfection non complétés, des demandes de correction au pavage tombées dans l'oubli ou des actions qui tardaient à être prises pour corriger des problèmes d'eau potable, et ce, malgré les inconvénients sérieux que cela causait aux citoyens.

«Dans sa Déclaration de services, la Ville de Québec s'est engagée à fournir une réponse claire aux plaintes des citoyens en moins de 30 jours ouvrables. Elle s'est engagée de plus, en cas de délai additionnel, à leur fournir les raisons de ce délai.»

- D'autres plaintes soumises à l'attention du Bureau concernaient l'entrée en vigueur d'une réglementation prévoyant l'adoption d'une nouvelle carte des zones inondables. Les citoyens soutenaient que la Ville tardait à adopter cette carte, pourtant déjà préparée, et que cela retardait la réalisation de leurs projets. Ils déploraient aussi avoir de la difficulté à obtenir de l'information sur l'avancement du dossier.

Les informations recueillies par le Bureau de l'ombudsman ont permis de comprendre que la finalisation de ce dossier relevait de décisions politiques et qu'il ne lui appartenait pas d'intervenir à ce niveau. Toutefois, il nous apparaissait que les citoyens concernés étaient en droit d'être mieux informés de la situation. Le Bureau de l'ombudsman est donc intervenu auprès du Service de l'aménagement du territoire afin que les plaignants obtiennent, dans un délai raisonnable, des réponses à leurs questions.

- Deux citoyens ont aussi soumis au Bureau de l'ombudsman des plaintes relativement à des dossiers de circulation. Ces citoyens estimaient que la configuration de certains lieux pouvait compromettre la sécurité des personnes ou représenter un risque de bris pour un immeuble. Les citoyens déploraient être toujours en attente d'une réponse malgré plusieurs démarches auprès de l'Administration.

«Le Bureau de l'ombudsman constate, dans les dossiers examinés, que ces explications n'ont pas été données aux citoyens. »

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a finalement permis aux citoyens de recevoir l'information demandée et de savoir quelles actions l'Administration entendait prendre.

Dans sa Déclaration de services, la Ville de Québec s'est engagée à fournir une réponse claire aux plaintes des citoyens en moins de 30 jours ouvrables. Elle s'est engagée de plus, en cas de délai additionnel, à leur fournir les raisons de ce délai.

Le Bureau de l'ombudsman constate, dans les dossiers examinés, que ces explications n'ont pas été données aux citoyens. Il souhaite réitérer l'importance que revêt parfois la question du délai de réponse pour le citoyen, notamment dans les dossiers de réclamation et d'évaluation, car l'exercice de recours légaux en dépend dans certains cas.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration de s'assurer que l'engagement de fournir au citoyen les raisons de délais additionnels au traitement de sa plainte soit bien connu et respecté de ses employés.

3. Informer correctement le citoyen pour lui permettre de mieux comprendre

La qualité de la communication avec l'administration municipale demeure, avec raison, une attente importante des citoyens. Ceux-ci s'attendent à recevoir une information complète, claire et à jour des représentants de la Ville. Si en plus, à l'occasion, des changements surviennent à la suite d'une décision des élus ou de l'Administration, ils comptent sur la collaboration de cette dernière pour être informés adéquatement et soutenus dans l'application des nouvelles mesures.

- Une citoyenne a communiqué avec notre Bureau en raison de difficultés à obtenir des explications à l'égard

«La qualité de la communication avec l'administration municipale demeure, avec raison, une attente importante des citoyens. Ceux-ci s'attendent à recevoir une information complète, claire et à jour des représentants de la Ville.»

d'une somme réclamée par la Ville, à titre de contribution aux fins de parc, après une subdivision de terrain. La citoyenne soutenait que la somme nécessaire avait déjà été versée lors d'une subdivision précédente de ce terrain. Elle s'interrogeait donc quant au droit de l'Administration de lui réclamer cette somme. L'Arrondissement, semblant ne pouvoir répondre à son questionnement, l'a référée à notre Bureau.

L'analyse du dossier a permis d'apprendre que le *Règlement d'harmonisation sur l'urbanisme relativement aux dispositions sur les parcs, terrains de jeux et espaces verts*, en vertu duquel la somme était exigée à la plaignante, avait été amendé en décembre 2010. Le nouveau règlement, en plus de préciser des notions, avait modifié le régime de calcul et éliminé certaines exemptions.

La situation de la plaignante devait donc être regardée à la lumière de cette nouvelle réglementation. Le Bureau de l'ombudsman lui a ainsi fourni toute l'information pertinente pour bien comprendre les nouvelles règles applicables.

Le Bureau de l'ombudsman considère que la citoyenne aurait dû obtenir rapidement cette information sans devoir faire toutes ces démarches. Les représentants

de l'Arrondissement qui travaillent sur une base régulière avec les réglementations en urbanisme auraient dû en connaître l'existence et en informer eux-mêmes la citoyenne.

- Dans un autre dossier, un citoyen s'est plaint de se voir imposer de nouvelles conditions lors d'une demande de permis pour reconstruire un édifice commercial endommagé par un incendie. L'Arrondissement n'avait pu lui expliquer adéquatement les motifs de cette exigence, ni lui fournir les documents pertinents. Il contestait donc cette exigence faute de justification.

L'intervention du Bureau de l'ombudsman, dans ce dossier, a permis de connaître les motifs de cette nouvelle exigence et de discuter avec les représentants de l'Arrondissement de l'impact des droits acquis dans la situation du plaignant. L'Arrondissement a finalement accepté de reconsidérer sa position et de prendre en compte cet élément dans les exigences du permis.

- Le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu auprès du Service de l'ingénierie dans deux dossiers à la suite du refus de l'Administration de donner les autorisations requises pour les travaux de raccordement de leur propriété au réseau de gaz naturel. Les citoyens doutaient du bien-fondé de cette décision. Ils avaient parfois reçu des informations contradictoires et n'avaient obtenu aucun document justificatif.

Les recherches effectuées par le Bureau de l'ombudsman ont permis de comprendre que ces refus s'appuyaient sur une décision des autorités de se doter de lignes directrices relativement aux travaux réalisés dans les rues par les compagnies d'utilités publiques. Ces lignes directrices prévoyaient notamment que ces travaux ne pouvaient se faire dans un délai de cinq ans suivant la réfection de la rue. S'il n'est pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman de remettre en question le bien-fondé technique de cette décision, il a toutefois constaté qu'aucun document préparé à l'intention du citoyen n'existait pour expliquer cette politique. Les citoyens avaient donc l'impression qu'il s'agissait d'une décision discrétionnaire des fonctionnaires.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande que l'Administration prépare un document, à l'intention des citoyens, contenant les lignes directrices régissant les demandes de raccordement aux services d'utilités publiques concernant des travaux dans les rues.

- Enfin, un citoyen s'est plaint au Bureau après avoir reçu une réponse négative à sa demande de dérogation mineure. Le citoyen savait que son dossier avait fait l'objet d'une recommandation favorable du Comité consultatif d'urbanisme, mais on l'avait informé que le conseil d'arrondissement avait finalement refusé sa demande. Toute cette procédure apparaissait bien complexe au citoyen.

Après avoir examiné les documents en cause, le Bureau a pu finalement mieux lui expliquer le cheminement de son dossier et lui indiquer les options qui s'offraient à lui. Le citoyen a par la suite déploré n'avoir pas été informé de la date de la réunion publique où son dossier était à l'ordre du jour.

« Le Bureau croit qu'il est légitime pour un citoyen de pouvoir assister et, dans certains cas, intervenir à une rencontre publique au cours de laquelle son dossier fait l'objet de délibérations et d'une décision. »

Le Bureau croit qu'il est légitime pour un citoyen de pouvoir assister et, dans certains cas, intervenir à une rencontre publique au cours de laquelle son dossier fait l'objet de délibérations et d'une décision. S'il avait été présent, le plaignant aurait pu recevoir les explications justifiant

le refus de sa demande et faire les représentations appropriées. Le Bureau de l'ombudsman croit que l'Administration doit faire preuve de plus de transparence et faciliter l'accès à l'information dans les dossiers de cette nature.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande que l'Administration se dote de règles assurant que les citoyens seront informés de la date de la séance publique à laquelle leur dossier de dérogation mineure ou d'amendement au zonage fera l'objet de délibérations et d'une décision.

4. Assurer le respect de la réglementation

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes déplorant le fait que l'Administration ne prenne pas les moyens nécessaires dans certains cas pour faire respecter sa réglementation.

- Des citoyens ont, entre autres, déploré les difficultés rencontrées lorsqu'ils demandaient à l'Administration de faire respecter la réglementation concernant la présence des chiens dans les endroits publics. Par exemple, une citoyenne a communiqué avec son arrondissement pour demander que la Ville exerce une certaine surveillance à cet égard dans un parc près de chez elle. La préposée l'aurait informée qu'il lui fallait communiquer avec la Société protectrice des animaux (SPA) pour une telle demande. La Société aurait répondu qu'elle intervenait

«Le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration de réitérer à ses employés ses engagements dans sa Déclaration de services visant à favoriser la résolution des demandes au premier contact et à accompagner le citoyen dans l'obtention de services. »

seulement sur appel lors de la présence d'un chien. De plus, lorsque la citoyenne a suggéré d'installer une signalisation informant les citoyens de la réglementation, la SPA lui a dit que cela ne faisait pas partie de son mandat. Elle devait plutôt s'adresser à l'Administration à ce sujet. La citoyenne a déploré devoir faire autant de démarches pour simplement demander qu'on assure le respect de la réglementation.

- Dans un autre dossier, un citoyen s'est plaint que la Ville n'intervenait pas pour assurer le respect de la réglementation

en regard de la circulation de véhicules lourds dans les rues résidentielles. Il avait communiqué à ce sujet avec son Arrondissement qui lui avait dit ne pas pouvoir intervenir et lui avait suggéré de communiquer avec le Service de police. Le citoyen soutenait avoir déjà fait cette démarche auprès du Service de police et on l'avait référé à son Arrondissement. L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de bien rediriger la plainte du citoyen et d'obtenir les interventions appropriées du Service de police dans sa rue.

- Enfin, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes d'intervention de citoyens qui dénonçaient le fait que, malgré leurs plaintes à l'Administration, celle-ci n'intervenait pas à l'égard de leurs voisins qui ne respectaient pas la réglementation. Dans ces dossiers, le Bureau de l'ombudsman a accompagné les citoyens afin de s'assurer que leurs plaintes soient bien traitées et que l'Administration intervienne de façon appropriée pour faire respecter le règlement.

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a d'ailleurs permis d'apprendre dans un dossier que l'Administration avait déjà agi, mais que la cause était maintenant devant la Cour municipale. Le citoyen n'en avait jamais été informé.

Le Bureau de l'ombudsman constate que, dans certains cas, les citoyens ont été dirigés d'un service à l'autre et parfois même à un organisme extérieur. Personne ne semblait vouloir prendre en charge leur demande ou leur problématique. Pourtant, à leurs yeux, il revient à l'Administration d'assurer le respect de la réglementation et ils ne devraient pas avoir à multiplier les démarches pour obtenir le résultat attendu.

Recommandation

Le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration de réitérer à ses employés ses engagements dans sa Déclaration de services visant à favoriser la résolution des demandes au premier contact et à accompagner le citoyen dans l'obtention de services. Ces engagements deviennent encore plus importants dans un contexte où l'Administration confie à des tiers certains services aux citoyens. Elle demeure quand même responsable de l'offre de services et doit assurer le traitement des plaintes relatives à la qualité du service rendu.

Enquêtes et recommandations en 2012

Au cours de l'année 2012, quatre dossiers ont été soumis aux commissaires du Bureau de l'ombudsman pour enquête approfondie et recommandations à l'Administration. Ces dossiers concernaient des plaintes relatives à la taxation, au déneigement, à des travaux de réfection de rue et à l'urbanisme.

Dans deux de ces dossiers, le Bureau de l'ombudsman a considéré que les plaintes étaient fondées et il a recommandé d'apporter des correctifs à la situation des plaignants. L'Administration a donné suite à nos recommandations. Dans les deux autres dossiers, le Bureau de l'ombudsman s'est plutôt attardé aux procédures suivies lors du traitement des demandes des citoyens.

RAPPORT OMB-12-04-030

Ajustement de taxes lors de subdivision de lot

Le plaignant soutient être lésé par le fait que le Service des finances a modifié sa procédure d'émission de crédits de taxes lors d'une subdivision de lot. Ce faisant, les crédits qu'il recevait auparavant dans de telles situations, en tant que premier propriétaire, ont été octroyés aux propriétaires actuels des lots. Le plaignant demande que la Ville lui remette ces montants.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte est fondée et que le plaignant est lésé par la décision de la Ville d'appliquer à son dossier, de façon rétroactive, sa nouvelle procédure relative aux taxes payées en trop à la suite d'une subdivision de terrain. Ils considèrent que cette décision a des conséquences injustes à l'égard du plaignant et qu'il ne pouvait les prévenir au moment où est survenue sa transaction, soit en juillet 2010.

Les commissaires sont d'avis que la procédure suivie dans ce dossier devrait être celle utilisée par la Ville à l'été 2010, soit la procédure connue du plaignant et non celle en vigueur au moment où le Service des finances traite le dossier et émet les crédits. Il ne leur apparaît pas équitable d'opposer au plaignant une procédure adoptée un an après sa transaction, procédure que ni lui ni le notaire ne pouvaient connaître au moment de la vente.

Les commissaires recommandent donc que la Ville rembourse au plaignant les crédits réclamés avec les ajustements nécessaires.

► *La Direction générale nous informe que la Ville donnera suite à la recommandation incluse dans le rapport OMB-12-04-030. Le Service des finances remboursera au plaignant les crédits qui se rattachent à son dossier.*

RAPPORT OMB-12-04-031

Permis de déneigement pour stationnement

Le plaignant soutient être lésé par le fait que la Ville délivre un permis de déneigement pour le stationnement d'une propriété située en face de sa résidence. Selon lui, ce stationnement ne remplit pas les conditions prévues à la réglementation pour l'obtention de ce permis. Le plaignant prétend que la neige, ainsi déposée dans la rue, lui cause de nombreux inconvénients.

Le plaignant soutient également que la Ville ne fait pas respecter les conditions prévues au permis de déneigement et qu'elle tolère, en plus, que de la neige d'un stationnement d'une autre propriété en face de chez lui soit déposée dans la rue, bien qu'aucun permis n'ait été délivré à cette fin.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent que la plainte est fondée et que le plaignant est lésé par les inconvénients subis. À leur avis, c'est l'application faite par l'Arrondissement du règlement R.V.Q. 1302 et le respect de l'article 10 qui posent problème.

Les faits comme exposés par le plaignant et par les représentants de l'Arrondissement démontrent clairement que la neige n'est pas déposée en face des immeubles des propriétaires comme le prévoit le libellé du règlement. Ils sont aussi d'opinion que cette neige peut nuire à la circulation des véhicules et des piétons. Selon les commissaires, la situation vécue sur la rue ne respecte pas les modalités prévues au règlement R.V.Q. 1302. C'est le plaignant et certains de ses voisins qui en subissent les inconvénients.

Les commissaires recommandent donc à l'Administration de revoir l'application qu'elle fait de son règlement R.V.Q. 1302 afin d'en assurer le respect dans son intégralité. Si elle veut maintenir sa décision de délivrer des permis de déneigement, elle devra exiger des propriétaires concernés que la neige soit déposée en face de l'immeuble, comme le prévoit le règlement. À défaut de quoi, ces permis ne devraient pas être délivrés lors de la prochaine saison hivernale.

- ▶ *La Direction générale nous informe qu'une solution a été apportée aux opérations de déneigement du stationnement de l'immeuble concerné en modifiant l'endroit où l'entrepreneur en déneigement doit disposer de la neige.*
- ▶ *La Direction générale ajoute qu'elle a transmis pour considération au directeur général adjoint responsable du chantier « Déneigement » les commentaires du Bureau de l'ombudsman invitant l'Administration à revoir les modalités de l'application du R.V.Q. 1302 afin de considérer les particularités de certains secteurs dans le choix des opérations.*

RAPPORT OMB-12-12-032

Refus d'exécution de travaux

La plaignante soutient être lésée par le fait que la Ville s'est engagée, à l'été 2012, à réaliser des travaux à proximité de sa propriété pour corriger une problématique d'écoulement des eaux et qu'elle refuse maintenant de les exécuter.

La plaignante soutient, en effet, que lors de la réalisation des travaux de réfection d'une rue à proximité de chez elle la Ville a modifié la pente et que celle-ci est maintenant plus accentuée vers sa propriété. Elle affirme que cela favorise un écoulement plus grand d'eau de pluie vers sa propriété et cause des dommages.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la décision de la Ville de ne pas réaliser les travaux, à ce moment-ci, apparaît justifiée considérant qu'il n'y a pas d'entente avec le propriétaire du terrain voisin sur lequel doivent s'effectuer les travaux. Le Bureau de l'ombudsman note toutefois que ces conditions n'ont pas fait l'objet de discussions ni d'analyse par le contentieux de la Ville. Il croit qu'une analyse plus approfondie pourrait peut-être permettre de savoir si les conditions demandées sont acceptables et si une entente est possible.

Par ailleurs, la façon dont le dossier de la plaignante a été traité par l'Administration soulève des questions. Le Bureau de l'ombudsman a constaté qu'aucun des services rencontrés n'a pu lui expliquer clairement les causes de la problématique d'écoulement d'eau sur son terrain lors de pluies abondantes. En fait, les avis reçus des représentants de la Ville à ce sujet divergent.

De plus, par ces agissements, la Ville a plutôt laissé croire, à certains moments, qu'elle ferait les travaux demandés. Elle a parfois donné l'impression qu'elle prenait certains engagements, mais, malgré cela, n'a pas fait de travaux.

Le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale de donner mandat aux services concernés de faire une analyse complète et objective de la demande de la plaignante afin que tous les services de la Ville aient une compréhension juste et commune de la problématique. Il recommande également de déterminer, si elle considère son intervention justifiée, quelle solution doit être privilégiée en évaluant notamment la pertinence de la solution proposée par l'Arrondissement et de conclure les ententes requises, le cas échéant.

La Direction générale nous informe qu'elle a demandé aux services concernés de faire le point sur le dossier de la plaignante afin d'identifier, s'il y a lieu, les correctifs que la Ville devrait apporter pour solutionner ce problème.

RAPPORT OMB-12-12-033

Permis de construction – demande de correction de travaux

Le plaignant a effectué des travaux de rénovation sur sa propriété au printemps 2012 à la suite de l'obtention d'un permis de l'Arrondissement. La Ville lui demande maintenant de retirer le revêtement extérieur de la partie inférieure de sa maison, étant donné que le matériau utilisé n'est pas conforme à la réglementation. Pourtant, le plaignant prétend que les travaux ont été réalisés conformément aux plans déposés et approuvés.

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la plainte du citoyen est fondée et qu'il y a eu des lacunes dans le traitement administratif de son dossier.

Le Bureau de l'ombudsman croit tout d'abord qu'il revient à l'Administration d'informer correctement les citoyens des exigences de sa réglementation concernant les projets de construction. Lorsqu'il dépose une demande de permis, le citoyen est en droit de s'attendre à ce qu'on l'informe des normes applicables à son projet, qu'on vérifie la conformité du projet présenté et qu'on lui donne les précisions nécessaires pour faire des corrections, s'il y a lieu.

Il incombe aussi au technicien du bâtiment, à titre de représentant de l'Administration, de faire les vérifications nécessaires afin de s'assurer que les plans déposés sont suffisamment détaillés pour lui permettre de vérifier la conformité de tous les éléments mentionnés aux plans.

Le Bureau de l'ombudsman constate malheureusement que c'est maintenant le plaignant qui est aux prises avec une propriété non conforme à la réglementation et qu'il n'aura d'autres choix que de faire des travaux correctifs, à moins que la Ville ne modifie sa réglementation. Il serait souhaitable que l'Administration collabore à régler cette situation dans laquelle elle a, de toute évidence, contribué à le mettre.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale que l'Administration s'assure que les employés concernés reçoivent une formation adéquate et que leurs connaissances sont à jour, afin qu'ils puissent faire une analyse attentive et complète de la conformité des projets

présentés. Il recommande aussi d'évaluer la pertinence de préciser, dans les documents relatifs aux demandes de permis, la nature du revêtement utilisé dans un projet afin de s'assurer que les dispositions applicables de la réglementation sont bien expliquées aux citoyens et bien analysées. Enfin, le Bureau considère que l'Administration devrait soutenir le plaignant dans ses démarches pour régler cette déplorable situation.

Le rapport d'enquête a été transmis à la Direction générale en février 2013. Au moment de la publication de ce rapport, le Bureau de l'ombudsman n'avait pas encore reçu de réponse concernant le suivi qui sera donné.

Des résumés plus complets de ces rapports d'enquête sont disponibles sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman dans la section « Publication ».

Suivi des recommandations et des avis de l'année 2011

Le Bureau de l'ombudsman a fait part à l'Administration, dans son *Rapport annuel 2011*, de ses commentaires à la suite de l'analyse des plaintes reçues au cours de cette année. Ces commentaires étaient accompagnés, dans certains cas, de recommandations visant à améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.

La Direction générale de la Ville a informé le Bureau de l'ombudsman du suivi qu'elle entendait donner à ces recommandations, soit :

*Objet des plaintes
et recommandations
du Bureau de l'ombudsman*

*Commentaire
de l'Administration
et suivi effectué*

1. Le respect des droits

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu à la suite de plaintes de citoyens revendiquant l'accessibilité à certaines informations. Ils ont notamment déploré les difficultés à trouver des règlements municipaux sur le site Internet de la Ville ou à en obtenir copie auprès d'un service. Pour d'autres, l'accès à des informations publiques leur a été refusé.

Afin de s'assurer que tout le personnel affecté au service à la clientèle réponde adéquatement aux demandes d'accès aux documents publics, le Bureau de l'ombudsman recommande :

- Que la Ville diffuse périodiquement le *Guide des employés de la Ville de Québec, application et procédure* relatif à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels;
- Qu'elle offre, de façon récurrente, sa formation sur l'accès à l'information, et ce, particulièrement aux nouveaux employés et aux gestionnaires.

Le Service du greffe et des archives rend disponible le guide relatif à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels à l'ensemble du personnel de la Ville sur l'intranet. Ce service est aussi intervenu directement auprès de plusieurs gestionnaires pour rappeler les directives quant à l'accessibilité des documents directement dans les services chaque fois que c'est possible.

De plus, la formation à l'intention du personnel sur la Loi d'accès à l'information est fournie sur demande par la Section du soutien à la gestion du service à la clientèle lorsque le nombre de personnes intéressées le justifie. Dans ce contexte, 70 employés ont été formés en 2012.

L'Administration convient que cette formation devrait faire partie d'un programme obligatoire sur le service à la clientèle que devraient suivre les nouveaux employés susceptibles de communiquer avec les citoyens dans le cadre de leur fonction. Pour ce faire, un processus sera défini et instauré, et ce, en lien avec les services des Ressources humaines et du Greffe et des archives pour convoquer ces nouveaux employés à ces formations.

*Objet des plaintes
et recommandations
du Bureau de l'ombudsman*

*Commentaire
de l'Administration
et suivi effectué*

2. La motivation des décisions

Le Bureau croit que l'Administration doit accorder plus d'importance à la motivation adéquate de ses décisions, particulièrement dans le cas où elle refuse d'intervenir ou de donner un service à un citoyen.

Le Bureau reconnaît les engagements pris par l'Administration, dans sa Déclaration de services, à l'effet de fournir aux citoyens des explications pertinentes, et ce, dans un langage simple, clair et compréhensible. Il estime toutefois que l'Administration devra poursuivre ses efforts pour respecter cet engagement. Elle devra notamment rappeler à ses représentants qu'un tel engagement peut parfois demander un effort supplémentaire et plus de temps dans des dossiers complexes ou impliquant des citoyens moins familiers aux procédures municipales.

L'Administration indique que des efforts additionnels seront déployés dans le programme institutionnel de formation afin d'améliorer la motivation des décisions. Il mettra, entre autres, l'accent sur le fait que certaines plaintes demanderont plus d'efforts que d'autres pour justifier la décision.

*Objet des plaintes
et recommandations
du Bureau de l'ombudsman*

*Commentaire
de l'Administration
et suivi effectué*

3. L'apparence d'un traitement juste et équitable

Le Bureau de l'ombudsman croit que l'Administration doit aussi porter une attention particulière à la façon dont elle traite certains dossiers, et ce, afin de s'assurer qu'en plus de les traiter de façon juste et équitable, il y ait apparence d'un tel traitement.

Le Bureau recommande donc :

- Que la Ville établisse des règles claires à l'attention des gestionnaires devant traiter des plaintes à l'égard des employés en y précisant, entre autres, les suivis à donner aux citoyens;
- Que ces règles soient diffusées à l'ensemble des gestionnaires;
- Que l'Administration poursuive ses travaux d'amélioration du processus de réclamation, à défaut de se doter d'un processus d'arbitrage.

Un guide sur la gestion des plaintes est en rédaction. Ce guide est basé sur la norme ISO 10002 :2004. Le volet des suivis à donner aux citoyens sera traité à l'intérieur de ce guide. La diffusion du guide se fera par la suite auprès des gestionnaires et du personnel qui a à établir des contacts avec les citoyens.

Pour ce qui est du processus de réclamation, il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue depuis plusieurs années, et des résultats tangibles ont déjà été obtenus.

4. L'amélioration du traitement des requêtes et plaintes

Les recommandations suivantes ont déjà été formulées à l'administration municipale par le Bureau de l'ombudsman dans ses rapports annuels 2009 et 2010 :

- Bien définir le rôle de chaque intervenant dans le processus de traitement des plaintes;
- Mettre en place des outils permettant d'assurer le respect des délais de traitement;
- Définir les critères permettant de considérer une plainte ou une requête « réglée » par l'Administration;
- Prévoir qu'une mention des démarches effectuées auprès du citoyen soit consignée au dossier de requête ou de plainte.

À la lecture des plaintes reçues en 2011, le Bureau croit que ces recommandations demeurent pertinentes et que l'Administration doit poursuivre ses travaux visant à améliorer ce processus. De plus, il souhaite que le nouveau système informatique de gestion des requêtes et plaintes réponde à ces exigences.

De plus, le Bureau recommande, tout comme le Vérificateur général :

- l'adoption d'une politique administrative de gestion des plaintes.

La mise en place du nouveau système d'enregistrement des requêtes (Sésame), progressive à compter de 2013, répond en partie à ces recommandations.

En effet, deux éléments de ce système, soit l'arbre de décision et le mécanisme de flux de production (*workflow*), modélisent le processus de traitement pour les différentes catégories de requêtes en organisant la séquence des opérations et en permettant la désignation précise du responsable pour chacune d'elles. Ainsi, le système permet de retrouver la trace de toutes les étapes de traitement d'une requête.

De plus, trois projets en cours visent à déterminer les critères de fermeture des requêtes. Ces projets portent sur les plaintes relatives à la collecte des matières résiduelles ainsi qu'au déneigement et aux demandes d'intervention qui concernent l'urbanisme, les nuisances de même que la salubrité.



PARTIE 3

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

Réunions et formation des commissaires

En plus des rencontres tenues relativement aux dossiers d'enquêtes, les commissaires se sont réunis à deux reprises en 2012.

Tout d'abord, au mois de juin, les commissaires ont rencontré M. Claude Dussault, vice-protecteur, services aux citoyens et aux usagers, au Protecteur du citoyen. Cette présentation leur a permis de mieux comprendre le mandat de cette institution et de voir comment le Bureau de l'ombudsman pouvait s'inspirer de son mode de fonctionnement pour améliorer ses pratiques.

Par la suite, en novembre, les commissaires ont suivi une formation sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La formation a permis de passer en revue les principes généraux de la Loi ainsi qu'une partie de la jurisprudence applicable en cette matière aux municipalités. Les connaissances acquises permettront aux commissaires de mieux comprendre les droits des citoyens en matière d'accès aux documents publics ainsi que les contraintes de l'administration municipale à répondre favorablement à certaines demandes.

Enfin, certains commissaires ont assisté en mai à une conférence de l'Institut de l'administration publique du Québec (IAPQ) sur le thème « Une administration publique à l'écoute des aînés ».

Communication et promotion

Rencontres et information

Le Bureau de l'ombudsman a poursuivi, au cours de la dernière année, ses activités et rencontres ayant pour but de mieux faire connaître son mandat et son fonctionnement. Des présentations sur le Bureau ont été faites aux conseils des arrondissements de Charlesbourg et de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge ainsi qu'au conseil de quartier Notre-Dame-des-Laurentides (Arrondissement de Charlesbourg). Une formation a aussi été offerte en mai aux employés de la Ville qui souhaitaient mieux connaître le Bureau de l'ombudsman.

En septembre, le Bureau de l'ombudsman a participé au Salon FADOQ 50 ans + (Fédération de l'Âge d'or du Québec – régions de Québec et Chaudière-Appalaches). Ce salon s'est tenu sur une période de trois jours et a accueilli plus de 12 000 visiteurs. Cette activité a permis aux commissaires et au personnel du Bureau de l'ombudsman d'avoir un contact direct avec les citoyens et citoyennes de la Ville de Québec qui ont montré un intérêt certain pour la mission du Bureau. Ce fut aussi une occasion d'échanger sur leurs préoccupations à l'égard de la qualité des services municipaux.

Communication

Le Bureau de l'ombudsman a poursuivi l'élaboration de son plan de communication en 2012. Afin de bien identifier ses priorités d'action, il a commandé un sondage pour vérifier la notoriété de son existence, de sa structure et de son mandat. Ce sondage a aussi permis de mesurer la perception des citoyens à l'égard de l'utilité du Bureau de l'ombudsman. Les résultats du sondage indiquent que le Bureau est encore peu connu des citoyens de la Ville de Québec, mais, par contre, qu'il jouit déjà d'une bonne confiance et que son utilité est bien perçue. En effet, même si seulement 28 % des répondants au sondage connaissent le Bureau, 68 % estiment qu'il pourrait éventuellement leur être utile. Fait intéressant, une majorité des répondants associent les caractéristiques habituelles d'un ombudsman à celui de la Ville de Québec : impartialité (76 %), confidentialité (66 %) et indépendance (51%).

Ce sondage a confirmé la nécessité pour le Bureau de l'ombudsman de mieux se faire connaître auprès des citoyens, notamment au niveau de l'identité visuelle et du site Internet. Plusieurs actions sont donc en cours de réalisation et devraient être terminées en 2013.

CONCLUSION

Le Bureau de l'ombudsman amorcera en avril 2013 sa dixième année d'opération. Tout au long de ces années, ses actions ont continuellement été guidées par les principes de respect, d'impartialité et de confidentialité. Les commissaires et le personnel du secrétariat général ont toujours eu à cœur d'écouter les citoyens et de les accompagner dans la recherche de solutions satisfaisantes.

Nous croyons que, par ses interventions, ses enquêtes et ses recommandations, le Bureau a su démontrer qu'il est une véritable instance de dernier recours. Le travail du Bureau dans certaines plaintes traitées au cours de la dernière année a, entre autres, permis aux citoyens d'obtenir une révision de la décision de l'Administration, une correction dans leur dossier ou des explications pour bien comprendre une situation. À plusieurs reprises, les citoyens nous ont témoigné leur appréciation et leur confiance.

Les résultats du sondage réalisé en 2012 sur notre notoriété nous confirment que les citoyens ont confiance en notre organisme et qu'ils perçoivent bien son utilité. Notre plus grand défi demeure toutefois d'être connu d'un plus grand nombre de citoyens. Nos actions ayant pour but d'augmenter notre visibilité et notre notoriété se poursuivront donc en 2013.

Enfin, nous tenons à souligner la collaboration des fonctionnaires de la Ville dans le traitement des plaintes et lors de la tenue des enquêtes. Les échanges se sont toujours faits dans un climat de respect et d'ouverture, et nous les en remercions bien sincèrement.

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 (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : Beauport		
Aqueduc/égout	1	6,25 %
Autre (municipal)	1	6,25 %
Autre (non municipal)	1	6,25 %
Déneigement	1	6,25 %
Logement social (OMHQ)	2	12,50 %
Réclamation	1	6,25 %
Taxation/tarifification	1	6,25 %
Transport/circulation/signalisation	1	6,25 %
Voirie	2	12,50 %
Zonage/urbanisme	5	31,25 %
Total	16	100,00 %

CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : Charlesbourg		
Aqueduc/égout	2	15,38 %
Autre (municipal)	2	15,38 %
Environnement	1	7,69 %
Sécurité publique	1	7,69 %
Transport /circulation/signalisation	1	7,69 %
Voirie	2	15,38 %
Zonage/urbanisme	4	30,77 %
Total	13	100,00 %

LA CITÉ—LIMOILOU

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : La Cité—Limoilou		
Aqueduc/égout	1	1,61 %
Autre (municipal)	11	17,74 %
Autre (non municipal)	1	1,61 %
Déneigement	3	4,84 %
Évaluation	2	3,23 %
Infraction (circulation/stationnement)	2	3,23 %
Logement social (OMHQ)	5	8,06 %
Loisirs/culture	1	1,61 %
Réclamation	4	6,45 %
Sécurité publique	11	17,74 %
Transport en commun (RTC)	2	3,23 %
Transport/circulation/signalisation	3	4,84 %
Voirie	7	11,29 %
Zonage/urbanisme	9	14,52 %
Total	62	100,00 %

LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : La Haute-Saint-Charles		
Autre (non municipal)	1	3,85 %
Déneigement	1	3,85 %
Environnement	3	11,54 %
Évaluation	1	3,85 %
Loisirs/culture	1	3,85 %
Sécurité publique	1	3,85 %
Taxation/tarifcation	4	15,38 %
Zonage/urbanisme	14	53,85 %
Total	20	100,00 %

LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : Les Rivières		
Aqueduc/égout	3	20,00 %
Autre (municipal)	1	6,67 %
Déneigement	1	6,67 %
Environnement	3	20,00 %
Logement social (OMHQ)	1	6,67 %
Voirie	1	6,67 %
Zonage/urbanisme	5	33,33 %
Total	15	100,00 %

SAINTE-FOY—SILLERY—CAP-ROUGE

Statistiques annuelles - Demandes par catégorie (2012-01-01 au 2012-12-31)

Arrondissement : Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge		
Autre (municipal)	4	21,05 %
Autre (non municipal)	1	5,26 %
Déneigement	1	5,26 %
Environnement	1	5,26 %
Évaluation	2	10,53 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	5,26 %
Loisirs/culture	1	5,26 %
Réclamation	1	5,26 %
Transport en commun (RTC)	1	5,26 %
Transport/circulation/signalisation	1	5,26 %
Voirie	3	15,79 %
Zonage/urbanisme	2	10,53 %
Total	19	100,00 %

DÉCLARATION DE VALEURS ÉTHIQUES du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec

Le Bureau de l'ombudsman s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens et des citoyennes. Les valeurs suivantes guident les actions et la conduite des commissaires et du personnel :

Respect

Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite les commissaires et le personnel à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles ils entrent en relation.

Impartialité

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

Équité

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

Intégrité

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Les commissaires et le personnel évitent ainsi de se mettre dans une situation pouvant les rendre influençables ou redevables à quiconque dans l'exercice de leurs fonctions.

2011-06-29

CODE DE DÉONTOLOGIE du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec

1. Les commissaires sont les garants de la bonne réputation du Bureau de l'ombudsman. Ils remplissent leur rôle avec considération. À cette fin, ils font preuve de réserve en tout temps. Ils s'abstiennent de toute déclaration incompatible avec le mandat du Bureau de l'ombudsman et renoncent à toute activité inconciliable avec l'exercice de leurs fonctions.
2. Les commissaires s'abstiennent de faire tout geste qui risque de nuire à l'image et à la crédibilité du Bureau de l'ombudsman. Ils avisent le président du Bureau de l'ombudsman de toute situation qui risquerait d'entacher leur crédibilité ou celle du Bureau de l'ombudsman.
3. Les commissaires défendent l'indépendance de leur fonction et doivent demeurer à l'abri de toute influence extérieure. Ils doivent faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de leurs fonctions.
4. Les commissaires doivent éviter de se placer, dans l'exercice de leurs fonctions, dans une situation de conflit réel, potentiel ou apparent, de quelque nature que ce soit, entre leurs intérêts personnels et l'intérêt public.
5. Avant d'être formellement désigné par le président du Bureau de l'ombudsman pour faire partie d'un banc d'enquête, un commissaire doit l'informer de toute situation pouvant entacher sa crédibilité ou son impartialité.
6. Lors des enquêtes, les commissaires agissent et paraissent agir de façon neutre et impartiale.
7. Les commissaires doivent faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit dans l'accomplissement de leurs fonctions.
8. Les commissaires sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Ils sont tenus de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue durant et après la période où ils occupent leur fonction.
9. Les commissaires ne commentent pas les rapports du Bureau de l'ombudsman. Ils respectent de plus, en tout temps, le caractère confidentiel des délibérations du banc et la confidentialité du rapport jusqu'à ce qu'il soit rendu public.
10. Au sens du présent Code, l'appellation « commissaires » inclut les membres du personnel du Bureau de l'ombudsman dans l'exercice de leur fonction.

2011-06-29



respect
impartialité
confidentialité
