



Rapport annuel 2014



BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 26 mars 2015

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

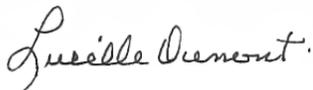
Objet : Rapport annuel 2014 – Bureau de l'ombudsman

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 2014.

Ce rapport présente les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec 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 municipale aux recommandations formulées dans notre rapport annuel 2013.

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



Lucille Dumont
Présidente

respect.
impartialité.
confidentialité.



TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2014

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Faits saillants

PARTIE 1

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

PARTIE 2

Interventions, enquêtes et recommandations	7
Plaintes traitées en 2014	7
Quelques exemples de plaintes et pistes d'amélioration	14
Enquêtes et recommandations en 2014	21
Suivi des commentaires et pistes d'amélioration soumis en 2013	26

PARTIE 3

Activités du Bureau de l'ombudsman	31
CONCLUSION	33
ANNEXES	35
Données chiffrées par arrondissement	35

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les hommes que les femmes, le cas échéant.
Le Rapport est également diffusé sur notre site à l'adresse suivante :
<http://www.ombudsman-villedequbec.qc.ca/rapports-annuels>

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a reçu 214 plaintes de citoyens. Chacune de ces plaintes a été traitée selon nos principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence. Dans certains dossiers, nous sommes intervenus afin d'aider le citoyen à obtenir un service ou une réponse. Dans d'autres cas, nous avons accompagné les citoyens dans la recherche de solution ou d'information sur les recours administratifs dont ils disposent. Quelques plaintes ont aussi fait l'objet d'une enquête par les commissaires du Bureau de l'ombudsman et, par la suite, des recommandations ont été faites à la direction de la Ville de Québec concernant ces situations.

Encore cette année, les plaintes concernaient des sujets très diversifiés : zonage et urbanisme, voirie, transport, loisirs, taxation et tarification, etc. Si chacune des situations soumises au Bureau de l'ombudsman par les citoyens semble différente, nous avons par contre observé que les difficultés rencontrées par les citoyens sont souvent les mêmes. Selon nous, un constat s'impose : l'Administration municipale doit poursuivre ses efforts afin de mieux communiquer avec les citoyens. Dans plusieurs dossiers traités, à la lumière des informations recueillies, le Bureau de l'ombudsman a constaté que l'origine du désaccord entre les parties est en fait soit une mauvaise communication, des informations nébuleuses, une décision mal motivée ou tout simplement l'absence de réponse. Si la décision prise par l'Administration municipale est dans certains cas bien fondée, elle est par contre, mal communiquée au citoyen, ce qui engendre insatisfaction, déception et même, parfois, méfiance. Les interventions du Bureau de l'ombudsman ont d'ailleurs permis dans plusieurs dossiers de remédier à cette lacune et de rétablir la confiance des citoyens envers l'Administration municipale.

Il y a maintenant cinq ans, l'Administration municipale adoptait une déclaration de services par laquelle elle s'obligeait à Servir le citoyen tout simplement. Elle prenait alors plusieurs engagements envers les citoyens, dont ceux de les accompagner dans leurs démarches, d'utiliser un langage simple, clair et compréhensible, et de leur donner un service fiable et efficace. Ces engagements sont toujours pertinents et ils doivent continuer à guider les représentants de l'Administration municipale dans leurs relations avec les citoyens. Mais le Bureau de l'ombudsman croit que ces relations doivent aussi être empreintes de respect, de transparence et d'ouverture et, lors de ses interventions, il se fait l'ardent défenseur de ces valeurs.

Nous souhaitons profiter de l'occasion du dépôt de ce rapport pour remercier les commissaires dont le mandat s'est terminé en juin dernier. Il s'agit de M^{me} Suzanne Déry, de M^{me} Monique Des Rivières, de M. Jean-Luc Lesage et de M. Théo Roy. Nous ne pouvons passer sous silence leur travail exceptionnel et leur engagement constant au sein du Bureau de l'ombudsman durant toutes ces années. Ils ont mis leurs compétences, leur temps et leurs talents au service des citoyens, et nous les en remercions sincèrement.

Lucille Dumont
Présidente

Marie-Josée Dumais, avocate
Secrétaire générale



FAITS SAILLANTS

214

plaintes ont été traitées en 2014 par le Bureau de l'ombudsman, soit près de 13 % de plus que la moyenne des quatre dernières années;

93 %

des plaintes reçues ont été traitées dans un délai de moins de 30 jours. Le Bureau a même répondu à 76 % des demandes dans un délai de 10 jours ou moins;

Près de **54 %** des plaintes concernaient les services rendus par les arrondissements dans les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire. Les autres plaintes concernaient les services rendus par les autres unités administratives ou étaient de la compétence d'un autre organisme;

Près de **23 %** des plaintes concernaient des dossiers d'urbanisme et de zonage, soit la catégorie la plus nommée;

Dans près de **33 %** des dossiers traités, le Bureau de l'ombudsman a fourni de l'information aux citoyens, afin de les aider à faire respecter leurs droits et de les orienter dans leurs démarches auprès de l'Administration municipale ou d'un autre organisme;

32 % des plaintes ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale;

Dans près de **10 %** des dossiers, les citoyens se sont plaints du contenu, de l'interprétation ou de l'application de la réglementation municipale à leur égard, soit l'objet le plus souvent cité;

Ensuite, dans **9 %** des plaintes, les citoyens ont déploré des problèmes d'information ou de communication dans leurs relations avec l'Administration municipale ou ont allégué être lésés par son refus ou sa négligence d'agir à l'égard d'une situation problématique.



PARTIE 1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, ci-après nommé « le Bureau », 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 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 est donc entendue par d'autres citoyens.

Cette structure collégiale et novatrice se démarque du modèle traditionnel d'ombudsman qui repose sur un individu. Le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, il est une entité indépendante de l'Administration municipale, ci-après nommée « l'Administration ».

Mandat et champ de compétence

Le Bureau intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville ou 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. 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 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 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 ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance des faits.

À la suite d'une intervention ou d'une enquête, le Bureau peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée à l'Administration. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'Administration des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes, la procédure à suivre pour adresser une plainte au Bureau ainsi que les coordonnées du Bureau sont disponibles sur le 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 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 s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

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

Déclaration de valeurs éthiques et code de déontologie

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

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

De plus, afin de se conformer à l'article 573.16 de la Loi sur les cités et villes, le Bureau doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit 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.

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

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

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 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 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 à des 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. Ce document établit le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau sera traité avec respect, impartialité et confidentialité.

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

Composition et organisation

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans. Les commissaires demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés. M^{me} Lucille Dumont a été nommée au poste de présidente en juin 2014.

Le Bureau 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 recevabilité des demandes adressées au Bureau.

Les commissaires – mandat 2014 - 2016



M^{ME} LUCILLE DUMONT, *présidente*

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 à l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean, à Jonquière 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 de cette agence. M^{me} Dumont a été présidente de la Section de Québec d'Ostéoporose Canada de 2009 à 2013. Elle est maintenant à la retraite.



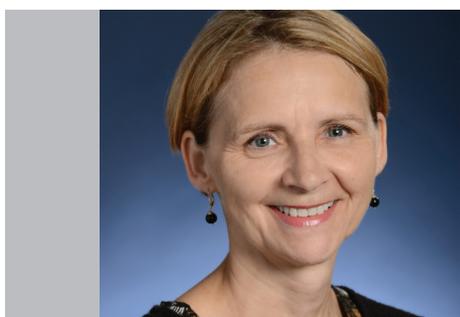
M. ROBERT J. GRAVEL, *vice-président*

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique, et est détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'École nationale d'administration publique, où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a aussi été chargé du cours de transport 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.



MME MARIE AUGER

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et sciences politiques et ayant fait des études en droit, M^{me} Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administratif de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et a œuvré comme gestionnaire à la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs. Maintenant retraitée, elle est membre bénévole du Conseil de la justice administrative du Québec et membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics.



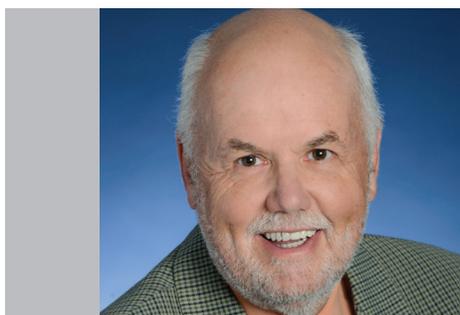
MME MARTINE DUBÉ

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



M. ANDRÉ JULIEN

Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a œuvré pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Il est membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement Chaudière-Appalaches. À cette occasion, il siège aux comités de vérification et de gouvernance et d'éthique.



M. MICHEL LAPOINTE

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



M. RENÉ LECLERC

Ingénieur de formation et possédant une maîtrise en hydraulique, il a occupé des fonctions dans différents ministères durant sa carrière. Il a notamment contribué aux projets municipaux d'aqueduc et d'égout et 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.



MME GAÉTANE VIGNEUX

Bachelière en communication-rédaction, M^{me} Vigneux a occupé la fonction de commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec de 2005 à 2014. Auparavant, elle a œuvré dans cette organisation à titre d'adjointe au commissaire aux services et d'agente de révision. Elle a également été adjointe à la direction du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, où elle était responsable du traitement des plaintes. M^{me} Vigneux a siégé au conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes au gouvernement du Québec et a été membre du Forum canadien des ombudsmans. Elle est à la retraite depuis peu.

Le secrétariat général



MME MARIE-JOSÉE DUMAIS, *secrétaire générale*

Nommée par le conseil de la Ville en 2008, M^e Dumais est responsable de l'accueil et de la recevabilité des demandes au Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Elle agit comme représentante du Bureau de l'ombudsman lors des interventions du Bureau auprès de l'Administration municipale. Elle assure de plus le bon fonctionnement du processus d'enquête.



MME SUZANNE MIVILLE, *agente de secrétariat*

M^{me} Miville est chargée du soutien administratif du Bureau.



PARTIE 2

INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS

Plaintes traitées en 2014

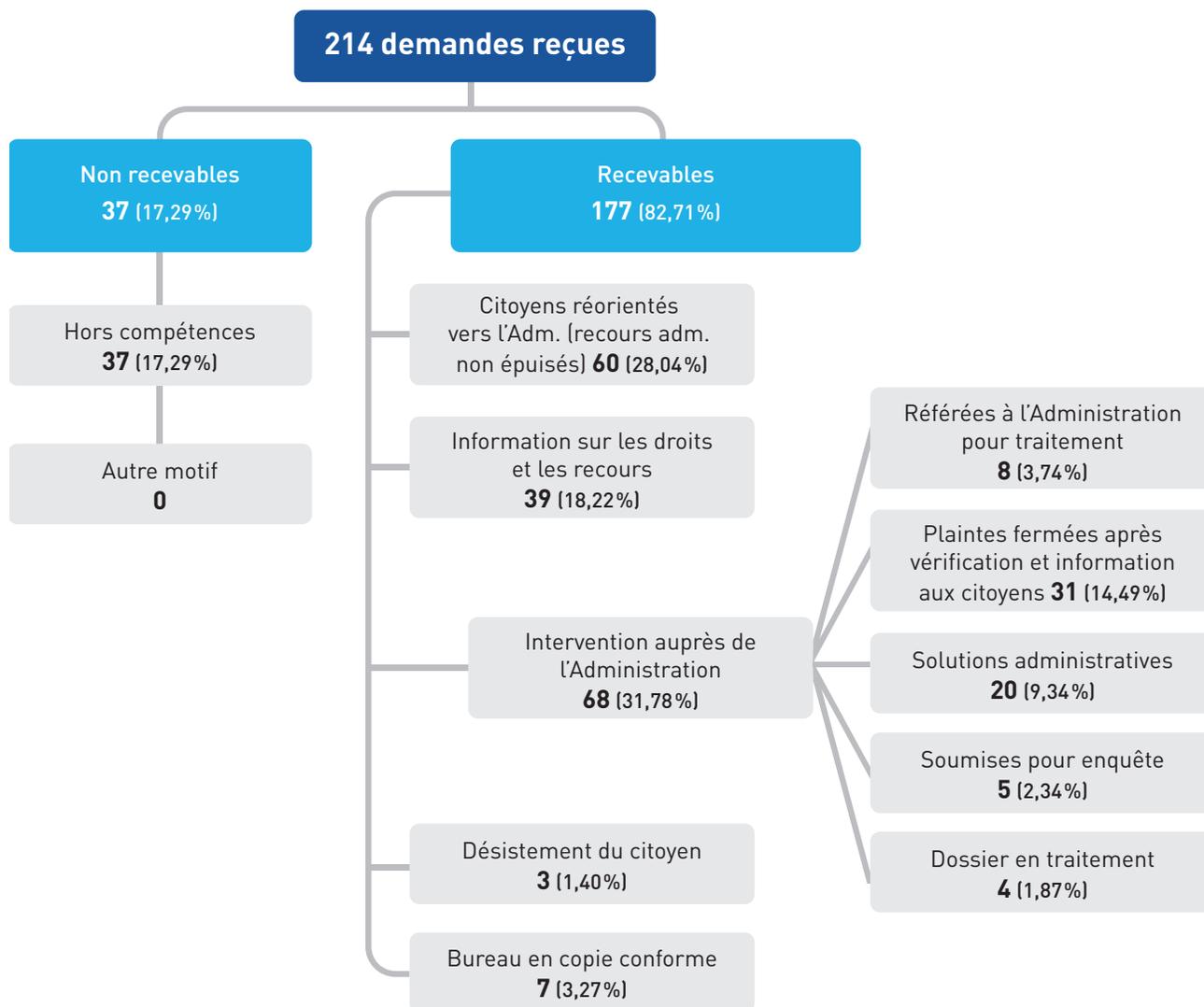
Le Bureau de l'ombudsman a reçu 214 plaintes, demandes d'intervention ou d'assistance en 2014. De ce nombre, 177 plaintes ont été jugées recevables et, après examen, 68 ont requis une intervention auprès de l'Administration municipale. Parmi celles-ci, 20 plaintes ont été réglées par une solution administrative et 5 plaintes ont fait l'objet d'une enquête approfondie par les commissaires. Pour les autres plaintes, les citoyens ont été dirigés vers l'Administration afin d'épuiser leurs recours administratifs ou ont été informés de leurs droits et recours.

Les plaintes en matière de zonage et d'urbanisme ont encore été les plus nombreuses cette année (49). Suivent les catégories Voirie (23), Infraction (circulation/stationnement) (16), Environnement (14) et Transport/circulation/signalisation (14). Le nombre de plaintes dans chacune des catégories est demeuré relativement stable comparativement aux dernières années, sauf pour les plaintes des catégories Voirie et Transport/circulation/signalisation, qui ont augmenté de façon plus significative.

Les motifs de plaintes ont aussi été sensiblement les mêmes que les dernières années. Les plaintes concernant le contenu ou l'interprétation de la réglementation, un refus de l'Administration d'agir ou d'intervenir dans une situation donnée ou une communication déficiente ont été les motifs les plus énoncés par les citoyens. Il faut souligner que des objets de plaintes ont été ajoutés en 2014 au tableau 5 afin de présenter des données plus complètes, ce qui explique des baisses du nombre de plaintes reçues pour certains objets.

Enfin, les plaintes recevables concernaient en majorité les services rendus par les arrondissements. Parmi les autres services, les plaintes concernaient notamment les services rendus par le Greffe de la cour municipale et le Service de l'ingénierie.

Traitement donné aux demandes reçues pour l'année 2014



Graphique 1 – Nombre de dossiers par année (2010 à 2014)

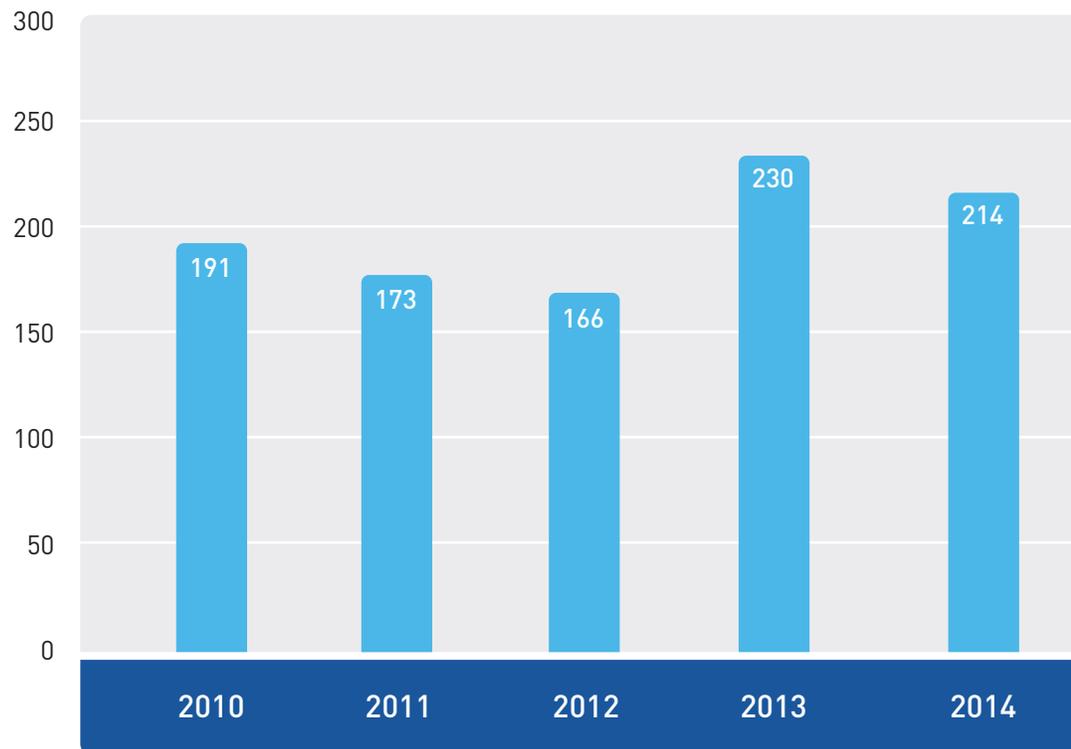


Tableau 1 – Délai de traitement des demandes

Les demandes acheminées au Bureau ont été traitées dans un délai moyen de neuf jours en 2014.

DÉLAIS	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	163	76 %
10 à 30 jours	36	17 %
30 à 60 jours	9	4 %
Plus de 60 jours	6	3 %
Total	214	100,00 %

Tableau 2 – Catégories de plaintes pour l'année 2014

CATÉGORIES	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	4	1,87 %
Déneigement	7	3,27 %
Environnement	14	6,54 %
Évaluation	4	1,87 %
Infraction (circulation/stationnement)	16	7,48 %
Logement social (OMHQ) ¹	3	1,40 %
Loisirs/culture	7	3,27 %
Réclamation	5	2,34 %
Ressources humaines	4	1,87 %
Sécurité publique	4	1,87 %
Taxation/tarifification	13	6,07 %
Transport en commun (RTC) ¹	3	1,40 %
Transport/circulation/signalisation	14	6,54 %
Voirie	23	10,75 %
Zonage/urbanisme	49	22,90 %
Autre (municipal) ²	21	9,81 %
Autre (organisme) ³	23	10,75 %
Total	214	100,00 %

Notes

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

Tableau 3 – Catégories de plaintes de 2010 à 2014

CATÉGORIES	2010	2011	2012	2013	2014
Aqueduc/égout	3	1	7	7	4
Déneigement	14	9	7	9	7
Environnement ¹	15	12	9	13	14
Évaluation	4	4	5	6	4
Infraction (circulation/stationnement)	8	4	4	14	16
Logement social (OMHQ) ²	*	*	8	8	3
Loisirs/culture	8	5	3	8	7
Réclamation	5	14	7	8	5
Ressources humaines ³	*	*	*	10	4
Sécurité publique	14	10	16	8	4
Taxation/tarifcation	12	10	5	11	13
Transport en commun (RTC) ²	*	*	3	0	3
Transport/circulation/signalisation	8	9	6	6	14
Voirie	16	5	15	16	23
Zonage/urbanisme	46	53	39	55	49
Autre (municipal)	28	32	19	21	21
Autre (organisme)	10	5	13	30	23
Total	191	173	166	230	214

Notes

1. La catégorie « Environnement » inclut les plaintes relatives aux matières résiduelles.
2. 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.
3. Jusqu'en 2012, la catégorie « Autre (municipal) » incluait toutes les plaintes concernant les Ressources humaines. À compter de 2013, ces plaintes ont été compilées séparément.

Tableau 4 – Nombre de dossiers par unité administrative pour l'année 2014

SERVICES	NOMBRE
Affaires juridiques ¹	7
Aménagement du territoire	1
Arrondissement de Beauport ²	5
Arrondissement de Charlesbourg ²	20
Arrondissement de La Cité-Limoilou ²	36
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles ²	28
Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge ²	19
Arrondissement Les Rivières ²	7
Cour municipale	10
Conseil municipal (décisions des élus)	2
Environnement	3
Évaluation	4
Finances	7
Gestion des immeubles	1
Greffe et archives (accès à l'information)	5
Ingénierie	8
Logement social (OMHQ) ³	3
Ressources humaines	4
Police	5
Protection contre l'incendie	1
Transport en commun (RTC) ³	3
Autres services de la Ville	4
Hors compétence (autre organisme) ³	31
Total	214

1. Ce nombre comprend les plaintes relatives à des dossiers de réclamation.
2. Ce nombre comprend les plaintes relatives aux services rendus par les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics et de la Culture, du loisir et de la vie communautaire de l'arrondissement.
3. Le Bureau n'a pas la compétence à l'égard des plaintes concernant ces activités.

Tableau 5 – Objets des plaintes – comparatifs de 2012 à 2014

OBJETS	NOMBRE/2012	NOMBRE/2013	NOMBRE/2014
Accessibilité aux services	6	4	6
Communication et information	9	14	19
Compétence du personnel	*	1	2
Comportement des intervenants	22	19	15
Décision non motivée	9	6	8
Défaut de faire respecter la réglementation ¹	*	*	8
Délai de réponse et de traitement	27	19	16
Erreur administrative	9	13	11
Logement social (OMHQ)	8	8	3
Lourdeur administrative	2	7	4
Qualité de l'information donnée – réglementation ¹	*	*	11
Qualité du service ¹	*	*	11
Réclamation (en désaccord avec la réponse de l'Administration ou réponse non motivée)	3	7	3
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	18	36	19
Réglementation (contenu – interprétation)	7	22	19
Respect des droits	15	13	11
Traitement inéquitable	13	19	7
Transport en commun (RTC)	3	0	3
Autres objets (Ville de QC)	2	12	7
Hors compétence (autre organisme)	13	30	31
Total	166	230	214

Notes

1. Jusqu'en 2013, ces objets de plaintes étaient inclus dans d'autres objets. À compter de 2014, les données sont présentées séparément.

Quelques exemples de plaintes et pistes d'amélioration

Le zonage et l'urbanisme

Près d'une plainte sur quatre traitée au Bureau en 2014 concernait le zonage et l'urbanisme. Si, dans certains dossiers, les citoyens se disaient en désaccord avec le contenu du règlement ou son interprétation, dans d'autres dossiers, ils ont plutôt déploré le manque d'information ou une communication déficiente avec les employés de l'Administration.

Par exemple :

Des citoyens ont déploré ne pas avoir été informés adéquatement de l'évolution de leur dossier :

- Un citoyen a dû présenter une demande de modification de permis au conseil d'arrondissement dans le cadre d'un projet d'agrandissement de sa propriété. Il avait demandé à l'arrondissement d'être informé de la date à laquelle serait étudié son dossier par le conseil d'arrondissement afin de pouvoir être présent et, au besoin, d'intervenir.

L'arrondissement a oublié de lui communiquer la date de la réunion du conseil d'arrondissement et son projet a été refusé. Le citoyen a déploré cet oubli, d'autant plus qu'après avoir consulté les documents déposés au conseil d'arrondissement pour décision, il était d'avis que ceux-ci contenaient des informations inexacts. Le citoyen a finalement décidé de se présenter à la séance suivante du conseil d'arrondissement et, à la suite de ses interventions, ce dernier a accepté d'examiner à nouveau son dossier.

Le Bureau souligne que, dans son rapport annuel 2012, il avait recommandé que l'Administration municipale se dote de règles assurant que les citoyens soient informés de la date de la séance publique à laquelle leur dossier ferait l'objet de délibérations au conseil d'arrondissement. La direction générale avait accepté cette recommandation et avait répondu que les citoyens seraient informés de la date par un responsable désigné dans chaque arrondissement. Il semble que des oublis persistent.

- À la fin des années 90, un citoyen a dû démolir un cabanon afin de permettre la réfection d'un mur de soutènement de la Ville. Quelques années plus tard, lorsqu'il a voulu reconstruire son cabanon au même endroit, il s'est rendu au bureau de l'arrondissement afin de savoir comment procéder. On l'informe à ce moment qu'aucun permis n'est requis, mais on lui précise où le cabanon doit être implanté ainsi que la superficie maximale. Le citoyen procède selon ces instructions. Quelques mois plus tard, il reçoit un avis l'informant que son cabanon est mal implanté et qu'il doit être démoli. Il communique avec l'arrondissement pour discuter de la situation. Après discussion, on lui propose de présenter une demande de dérogation mineure afin d'obtenir le droit de laisser le cabanon à son emplacement actuel. Il complète alors une demande de dérogation mineure, paie les frais et précise qu'il veut être informé de la date à laquelle son dossier sera présenté au conseil d'arrondissement afin de pouvoir être présent et de faire les démarches nécessaires, s'il y a lieu.

Quelques semaines plus tard, il est informé que son dossier a été présenté au conseil, sans qu'il en ait été informé, et que sa demande de dérogation mineure a été refusée. Il tente à nouveau de discuter avec l'arrondissement et son dossier tombe finalement dans l'oubli pendant sept ans. En 2014, l'arrondissement lui envoie de nouveau un avis l'intimant de démolir le cabanon. Il communique avec l'arrondissement et tente d'expliquer ce qui s'est passé dans son dossier depuis toutes ces années. L'arrondissement lui propose à nouveau de faire une demande de dérogation mineure, mais lui demande de payer une seconde fois les frais. Il ne peut lui dire si cette deuxième demande sera acceptée. Le citoyen est insatisfait de cette proposition et soumet son dossier au Bureau.

À la suite de l'intervention du Bureau, l'arrondissement a constaté certaines lacunes dans le cheminement du dossier et a décidé de procéder sans frais à l'étude d'une nouvelle demande de dérogation mineure. Il s'est de plus engagé à tenir le citoyen informé de l'évolution du dossier. En juillet dernier, le conseil d'arrondissement a accordé la dérogation mineure nécessaire permettant de maintenir en place le cabanon. L'arrondissement a fait preuve d'ouverture dans ce dossier et le Bureau tient à le souligner.

- Un citoyen a présenté une demande de permis pour la construction d'un nouveau bâtiment. Plus de trois mois après le dépôt, il a communiqué avec le Bureau, car il n'avait toujours pas eu de réponse à sa demande. L'arrondissement lui a dit avoir de la difficulté à interpréter la norme relative à la densité dans son projet et avoir dû demander l'avis d'un autre service. Le citoyen déplore faire les frais de ce délai.

Lors de son intervention, le Bureau a été informé qu'une réponse serait donnée dans les prochains jours au citoyen.

Certains citoyens ont déploré les difficultés à obtenir une position claire et motivée de l'Administration :

- Un citoyen a reçu la visite d'un inspecteur en bâtiment à la suite de travaux effectués à sa propriété. Ce dernier a précisé que certains travaux n'étaient pas conformes au règlement d'urbanisme et que le citoyen devait apporter des correctifs. Le citoyen a demandé qu'on lui confirme le tout par écrit afin d'être certain de faire les bons travaux correctifs, mais l'inspecteur a refusé.

L'intervention du Bureau a permis au citoyen de discuter avec la direction de la division concernée et ainsi d'obtenir les précisions nécessaires.

- Un citoyen a procédé à des aménagements sur sa propriété à vocation commerciale en 2003. Il a procédé, au préalable, au dépôt des documents et des

plans requis par l'arrondissement afin d'obtenir les autorisations requises. Il a alors obtenu son permis et réalisé les travaux, et le dossier a été fermé. En 2014, un employé de l'arrondissement l'informe qu'il devra faire des travaux correctifs à des aménagements plus récents. Cet employé mentionne aussi qu'un document technique relatif aux travaux de 2003 serait manquant au dossier et exige que le citoyen le fournisse. Lorsque le citoyen le questionne sur les motifs de cette demande, il n'obtient pas de réponse. Il ne possède pas de copie du document demandé et le professionnel chargé du dossier à l'époque n'est plus en poste. Il faudrait donc que le citoyen engage une dépense importante pour faire préparer ce document. Il croit possible que le document ait été perdu par la Ville, étant donné que le dossier avait été considéré comme complet et fermé en 2003.

À la suite de l'intervention du Bureau dans ce dossier, l'arrondissement a laissé tomber cette demande auprès du citoyen, présumant que le dossier devait être complet étant donné sa fermeture en 2003.

- Un citoyen a reçu un avis l'informant qu'il doit démolir une galerie, car celle-ci a été construite dans une zone inondable. Le citoyen communique avec l'arrondissement pour mieux comprendre le problème; après discussion, l'employé accepte que la galerie soit maintenue, mais il exige finalement plutôt des travaux correctifs. Le citoyen se questionne sur la façon d'appliquer la réglementation et conteste tout de même cette demande, car son terrain devrait être exclu prochainement de la zone inondable, selon lui.

Quelques citoyens se sont aussi plaints d'avoir été mal informés par des représentants de l'Administration en ce qui concerne la réglementation en vigueur dans leur secteur. Ces citoyens soutenaient avoir communiqué avec l'Administration afin d'obtenir de l'information avant de prendre des décisions relativement à une nouvelle construction ou à l'achat d'un terrain. Lors des vérifications préliminaires, les citoyens avaient reçu verbalement une confirmation que la réalisation de leur projet était possible. Or, lors de la demande de permis, la réponse de l'Administration avait changé et la réalisation du projet s'avérait plus complexe que prévu. Ces citoyens ont déploré que les premières réponses ne leur aient pas été données avec plus de rigueur.

Afin de tenter de trouver une solution, l'Administration a proposé dans certains cas aux citoyens de présenter une demande de dérogation mineure ou, lorsque l'usage posait problème, une demande d'amendement au zonage. Les citoyens se disaient insatisfaits de cette solution longue, coûteuse et sans aucune garantie de résultat. Dans un dossier, une citoyenne a présenté une demande de dérogation mineure, comme suggéré par la représentante de la Gestion du territoire. Sa demande a été refusée par le conseil d'arrondissement et on lui a précisé que les demandes de cette nature n'étaient jamais acceptées. La citoyenne a donc payé inutilement les frais requis pour cette demande, en plus de subir de nouveaux délais dans son projet.

Une citoyenne s'est aussi plainte que les informations relatives aux abris d'auto temporaires disponibles sur le site Internet de la Ville étaient incomplètes et pouvaient induire en erreur. Elle soutenait avoir installé son abri d'auto à partir des indications fournies sur le site Internet. Or, aucune mention n'était faite que les normes étaient différentes pour des raisons de visibilité pour les terrains situés à l'intersection de deux rues. Son garage ne respectant pas les distances minimales prévues au règlement dans ces cas, elle a donc reçu un avis de l'arrondissement lui demandant de déplacer son garage.

Par ailleurs, des citoyens ont communiqué avec le Bureau pour faire part de leurs inquiétudes relativement à de nouvelles constructions autorisées par l'Administration dans leurs secteurs. Ces citoyens soutenaient que ces nouvelles constructions étaient mal intégrées à l'environnement et ils auraient souhaité que plus de mesures soient prises afin de minimiser les inconvénients pour eux. Certains citoyens déploraient aussi que l'Administration n'ait pas supervisé parfois adéquatement la réalisation des travaux et que, lorsque survenaient des problèmes, par exemple d'écoulement des eaux ou d'aménagement d'un mur de soutènement, ses représentants refusaient d'intervenir, prétextant que le problème relevait davantage du droit civil. Les citoyens étaient d'avis que l'Administration aurait dû disposer de moyens nécessaires pour prévenir de tels problèmes.

Considérant que plusieurs demandes des citoyens concernaient en fait le contenu de la réglementation, ceux-ci ont été redirigés vers les autorités afin de pouvoir communiquer leurs attentes.

Pistes d'amélioration – Zonage et urbanisme

Le Bureau de l'ombudsman constate que les dossiers d'urbanisme sont souvent complexes et délicats pour les citoyens. Ils posent par conséquent certains défis quant à la clarté de l'information, à la rigueur et même à la transparence. Le Bureau de l'ombudsman suggère donc à l'Administration municipale de rappeler à ses employés les engagements qu'elle a pris dans la Déclaration de services de la Ville de Québec et qui prennent tout leur sens dans de telles situations :

- accompagner le citoyen dans l'obtention de services;
- donner les renseignements nécessaires pour faciliter le suivi des demandes;
- utiliser un langage simple, clair et compréhensible;
- fournir les explications pertinentes;
- fournir un service fiable et efficace.

Le Bureau de l'ombudsman suggère aussi à l'Administration municipale d'apporter les précisions requises à son site Internet en ce qui concerne l'installation d'abri d'auto temporaire sur des terrains situés à l'intersection de deux rues.

La voirie

Le Bureau a reçu 23 plaintes concernant la voirie en 2014, soit la deuxième catégorie la plus importante. Ces plaintes concernaient par exemple des travaux d'entretien ou de réfection de rue, d'aménagement de la chaussée ou d'entrée charretière ou de nettoyage de fossés.

Quelques exemples :

- Un citoyen contestait le fait que l'arrondissement installe dans son entrée d'auto une tige indiquant la présence à proximité d'une borne-incendie. Celle-ci était auparavant installée sur la borne d'incendie et le nouvel emplacement compliquait l'immobilisation de ses véhicules sur le terrain. L'arrondissement avait motivé son refus de déplacer la tige par le fait que, s'il la déplaçait sur le terrain du plaignant, il devrait le déplacer sur d'autres terrains. Lors de son intervention dans ce dossier, le Bureau s'est notamment questionné sur le fait que l'arrondissement n'avait pas tenu compte du fait que la tige était installée sur le terrain privé du citoyen et non plus dans l'emprise de la Ville. Il a de plus été constaté que les pratiques des arrondissements à ce sujet n'étaient pas harmonisées.

À la suite des discussions, l'Administration a informé le Bureau que la tige serait déplacée dans l'emprise de la Ville et que les pratiques des arrondissements seraient revues.

- Une citoyenne soutenait qu'à la suite de travaux de réfection de rue, la Ville n'avait pas remis en bon état son terrain. Elle avait communiqué à ce propos avec le Service de l'ingénierie, mais celui-ci avait refusé sa demande de travaux correctifs.

L'intervention du Bureau a permis de mettre à contribution l'expertise d'un autre service pour ce type de travaux et ce dernier a confirmé que des correctifs étaient requis. Le Service de l'ingénierie a accepté la solution proposée et s'est engagé à faire les travaux au printemps 2015. Cette collaboration mérite d'être soulignée.

- Un citoyen a communiqué avec le Bureau afin de se plaindre de la négligence de la Ville à réaliser des réparations urgentes à la chaussée dans sa rue. Après plusieurs plaintes à l'arrondissement à l'automne 2013, un responsable s'est rendu sur place pour constater l'état de dégradation du pavage. Il lui avait alors donné l'assurance que des réparations urgentes seraient faites et qu'une réfection plus majeure serait prévue à moyen terme. Or, en mai 2014, les travaux urgents n'ont toujours pas été réalisés. En fait, certains travaux ont débuté mais ont été arrêtés sans qu'aucune explication soit donnée. L'état de la rue en était même aggravé.

En réponse à l'intervention du Bureau, l'arrondissement l'a informé que les travaux urgents seraient réalisés à la fin du mois de mai 2014 et que la réfection majeure se ferait dans les deux prochaines années. Le citoyen a aussi été rencontré et, à la suite des informations reçues, s'est dit satisfait du dénouement.

- Le Bureau est aussi intervenu auprès de l'Administration à la suite de plaintes de citoyens déplorant avoir de la difficulté à obtenir une réponse ou un suivi à leur demande. Par exemple, un citoyen se plaignait de l'état du fossé municipal situé devant sa propriété et soutenait que des travaux étaient requis afin de régler un problème d'écoulement d'eau. Il en avait fait la demande à l'Administration, mais les services interpellés se renvoyaient la balle.

À la suite de l'intervention du Bureau, les services concernés ont discuté ensemble du problème vécu par le citoyen et l'arrondissement a été chargé de lui donner une réponse.

- Dans un autre dossier, un citoyen déplorait le fait que la Ville omettait chaque saison de faire l'entretien d'un passage piétonnier aménagé à côté de sa propriété. Il soutenait que cette situation lui causait des inconvénients et qu'il devait faire plusieurs démarches chaque fois pour que les interventions nécessaires soient faites.

L'intervention du Bureau a permis à l'arrondissement de comprendre que le partage des responsabilités concernant l'entretien de ce passage piétonnier n'était pas clairement défini et que cela faisait en sorte que les demandes du plaignant restaient en suspens. Les correctifs nécessaires ont été apportés.

Pistes d'amélioration – Voirie

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale de revoir ses directives concernant l'installation de tiges de borne d'incendie afin de les harmoniser et de s'assurer qu'elles respectent les droits des citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman suggère de rappeler à ses employés l'engagement de la Déclaration de services de la Ville de Québec selon laquelle l'Administration municipale s'est engagée à fournir une réponse claire aux plaintes en moins de 30 jours ouvrables et que, dans le cas contraire, elle fournira aux citoyens les raisons du délai additionnel. Il est à noter que le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu pour des plaintes similaires dans d'autres catégories.

Autres catégories

Après les deux catégories nommées précédemment, les plaintes dans les catégories suivantes ont été les plus nombreuses : Infraction (circulation/stationnement) (16), Environnement (14), Transport/circulation/signalisation (14) et Taxation/tarifification (13).

Voici quelques exemples de nos interventions dans ces autres catégories :

Transport/circulation/signalisation

- Un citoyen a communiqué avec notre Bureau pour dénoncer une pratique de son arrondissement concernant les documents exigés lors d'une demande de vignette de stationnement. Lors de sa demande, un employé de l'arrondissement avait exigé que le citoyen dépose une copie de son certificat de localisation. Le citoyen était en désaccord avec cette demande, considérant les explications reçues imprécises quant à sa nécessité. De plus, il considérait qu'il s'agissait d'un document contenant beaucoup plus de renseignements que ceux nécessaires pour une vignette de stationnement, dont certains nominatifs. Il soulevait aussi le fait que certains citoyens auraient pu ne pas posséder un tel document.

L'intervention du Bureau a permis de comprendre que l'arrondissement cherchait en fait à s'assurer que, conformément à la réglementation municipale applicable dans ce secteur, le citoyen ne disposait pas déjà d'un stationnement privé et qu'une seule vignette était accordée par adresse civique. L'arrondissement a cependant convenu que d'autres documents pouvaient permettre de faire la preuve de ces faits et la liste de ces documents a été fournie au citoyen, qui a pu compléter sa demande. Il est à noter que cette liste était par ailleurs disponible sur le site Internet de la Ville; sans doute que l'employé l'ignorait.

- Dans un autre dossier, un citoyen s'est plaint du fait que l'arrondissement avait refusé de lui transférer la vignette de stationnement de sa conjointe, qui s'était départie de son véhicule. L'employé lui avait dit qu'il devait acheter une nouvelle vignette de stationnement pour son véhicule et demander un remboursement pour la vignette de sa conjointe. Il a complété cette démarche, mais a reçu, par la suite, un appel d'un responsable de l'arrondissement l'informant que la Ville ne remboursait pas les vignettes de stationnement. Après vérification de la documentation disponible à ce sujet, le citoyen a constaté qu'il était expressément prévu que la vignette pouvait être transférée en cas de vente du véhicule. Il a donc communiqué avec l'arrondissement pour expliquer la situation et demander à nouveau un remboursement, considérant qu'il y avait eu erreur lors du refus de transfert. L'arrondissement a finalement accepté sa demande. Inquiet de ne pas recevoir son remboursement après plusieurs semaines et excédé des délais dans son dossier, le citoyen a communiqué avec le Bureau.

Lors de son intervention, le Bureau a reçu la confirmation que le remboursement serait fait dans les jours suivants, mais quand même plus de trois mois après que le citoyen eut demandé le transfert de la vignette.

Infraction (circulation/stationnement) (Grefe de la cour municipale)

- Des citoyens ont communiqué avec le Bureau au cours de la dernière année afin de se plaindre des délais requis pour procéder à l'audition de leur dossier devant la cour municipale. Par exemple, un citoyen dénonçait le fait que la date d'audition de son dossier soit fixée plus de 19 mois après l'incident. Un autre citoyen déplorait n'avoir jamais reçu de constat d'infraction et avoir été condamné par défaut, faute de plaider de sa part, plus de trois ans après l'événement. Le citoyen dénonçait l'omission de l'informer de la date d'audition et du délai pour rendre jugement.

Le Bureau tient à mentionner que, même si certains délais ne sont pas prescrits par la loi, l'Administration devrait s'assurer qu'ils demeurent raisonnables et qu'ils ne causent pas préjudice aux citoyens qui veulent soumettre une défense.

- Une citoyenne a demandé l'intervention du Bureau en raison de l'erreur administrative dont elle prétendait être victime. La citoyenne soutenait avoir pris entente pour le paiement de constats d'infraction en faisant des paiements partiels afin d'éviter d'autres procédures. Malgré cela, dans les semaines qui ont suivi, elle a reçu un avis de la Société de l'assurance automobile du Québec l'informant que de nouvelles sommes étaient dues en raison de l'état de son dossier. Après vérifications, la plaignante a appris que l'entente prise avec le Greffe de la cour municipale ne respectait pas certaines formalités et que le dossier avait donc suivi son cours. La plaignante soutenait n'avoir jamais été informée de ces formalités.

Devant cet imbroglio, la direction du Greffe de la cour municipale a fait preuve de compréhension et a accepté de prendre une nouvelle entente avec la plaignante et d'apporter certains correctifs à son dossier.

Loisirs/culture

- Un citoyen résidant à l'extérieur du territoire de la Ville s'est plaint au Bureau qu'une information inexacte diffusée sur le site Internet de la Ville de Québec lui avait permis de croire que ses enfants pouvaient participer à une activité offerte par un organisme de la Ville à un tarif préférentiel. Cela aurait été possible en raison d'une entente entre la Ville de Québec et la municipalité où il réside. Il a donc inscrit ses enfants à l'activité, mais au cours de la saison, il s'est vu réclamer les coûts réguliers pour l'inscription d'enfants non résidents.

En réponse aux questions du Bureau dans ce dossier, l'Administration a expliqué que l'entente avec cette municipalité ne prévoyait aucun tarif préférentiel et qu'il revenait aux citoyens de consulter celle-ci pour savoir si des modalités particulières s'appliquaient. Elle a toutefois convenu que la procédure à suivre dans de tels cas pourrait être mieux expliquée sur le site Internet de la Ville de Québec.

- Un citoyen a demandé à l'Administration la permission d'afficher dans les bibliothèques de l'information concernant une activité organisée par un organisme dont il était membre. L'Administration a accepté la pose de quelques affiches seulement et dans les bibliothèques qu'elle a déterminées. Le citoyen a communiqué avec notre Bureau, car il était en désaccord avec cette réponse et soutenait que sa demande respectait ce qui était prévu à la directive émise par la Ville de Québec pour l'affichage et la distribution de matériel promotionnel dans les bibliothèques.

À la suite de notre intervention dans ce dossier, l'Administration s'est montrée disposée à trouver une solution satisfaisante pour le citoyen. De plus, elle a précisé qu'elle regarderait la possibilité d'apporter des précisions à cette directive, notamment quant au nombre d'affiches et au choix des lieux.

Pistes d'amélioration - Autres catégories

Transport/circulation/signalisation

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'Administration municipale s'assure que les employés impliqués dans les opérations de vente de vignettes soient adéquatement formés et informés.

Loisirs/culture

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale d'améliorer l'information diffusée sur son site Internet en ce qui concerne l'inscription à certains sports de glace afin de bien indiquer la procédure à suivre pour les citoyens non résidents et d'éviter toute confusion quant aux tarifs.

Le Bureau de l'ombudsman suggère à l'Administration municipale d'apporter les précisions requises à sa directive relative à l'affichage et la distribution de matériel promotionnel dans les bibliothèques afin d'exposer clairement ses conditions et d'assurer une uniformité dans le traitement des demandes.

Enquêtes et recommandations en 2014

Le Bureau de l'ombudsman a effectué cinq enquêtes approfondies au cours de l'année 2014. Ces enquêtes concernaient des plaintes de catégories Voirie (déneigement, branchement d'utilités publiques), Zonage/urbanisme (entrées de stationnement, garage temporaire) et Taxation/tarifification (tarification des vignettes de stationnement).

Lors des enquêtes, les commissaires ont entendu les explications des citoyens et des services concernés. Ils ont par la suite fait part de leurs conclusions et de leurs recommandations à la Direction générale. Les commissaires ont estimé dans la plupart des cas que les décisions de l'Administration municipale étaient bien fondées. Cependant, ils ont, dans certains cas, relevé des lacunes dans l'information aux citoyens et le suivi des dossiers et en ont fait état dans leur rapport.

Résumé de l'enquête et recommandations

Réponse de l'Administration et suivi donné

Rapport OMB-14-04-038

Disposition de la neige (Déneigement)

Le citoyen estime être lésé par la façon dont l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles procède à la disposition de la neige devant sa propriété ainsi que de l'application faite dans sa rue de la Politique de déneigement. Il précise avoir déjà subi des dommages en raison des méthodes utilisées et vivre avec la crainte d'en subir d'autres.

Au terme de l'enquête, le Bureau est d'avis que la façon de procéder de la division des Travaux publics à l'enlèvement de la neige devant la propriété du plaignant apparaît justifiée et qu'elle respecte la Politique de déneigement de la Ville de Québec. Cette politique établit bien le fait que l'enlèvement de la neige provenant de la rue doit d'abord se faire par soufflage en utilisant l'espace de stockage disponible sur les terrains riverains.

Le Bureau souligne toutefois que la façon de faire de l'Administration pose certains défis en ce qui a trait à l'information aux citoyens. Ceux-ci ne peuvent pas savoir à l'avance si la neige sera soufflée sur leur terrain ou transportée dans un site de dépôt à neige. Il suggère que cette information soit ajoutée à celles déjà données aux citoyens en ce qui concerne le déneigement.

La direction générale a transmis le rapport à la Table des directeurs d'arrondissement. Le document a été déposé pour information le 20 mai 2014 aux membres de la table, qui en ont pris acte.

Rapport OMB-14-08-039

Largeur d'entrée de stationnement – réduction lors de la réfection de rue (Zonage et urbanisme)

Le citoyen conteste la décision de l'Arrondissement de Beauport de modifier la largeur de son entrée charretière lors de la réalisation de travaux de réfection de sa rue. Il soutient être lésé par cette décision et considère avoir reçu les autorisations requises il y a 26 ans.

Au terme de l'enquête, le Bureau est d'avis que la décision de la Ville de refaire la bordure de stationnement devant la propriété du plaignant d'une largeur conforme à la réglementation est justifiée. Il lui apparaît difficile de conclure que l'autorisation verbale donnée par un employé de l'ex-Ville peut aujourd'hui permettre de reconnaître le droit au plaignant de conserver un aménagement non conforme à la réglementation. Le plaignant l'avait d'ailleurs reconnu en 2009 et avait accepté de corriger la situation.

Le Bureau tient par ailleurs à souligner qu'un meilleur suivi des conditions du permis et des délais aurait peut-être pu prévenir la confusion sur les travaux correctifs exigés au plaignant en 2009. Un écrit à cet effet aurait, sans doute, aidé à clarifier la situation.

La direction générale a transmis le rapport à la Table des directeurs d'arrondissement. Le document a été déposé pour information le 21 octobre 2014 aux membres de la table, qui en ont pris acte.

Rapport OMB-14-10-040

Augmentation du prix du permis de stationnement sur rue pour travailleur (Transport/circulation/signalisation)

La citoyenne a reçu une lettre de l'Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge l'informant que la Ville a augmenté le prix des vignettes de stationnement sur rue sept mois plus tôt et qu'en conséquence, elle devait payer un montant rétroactivement. Elle conteste cette facture, étant donné les délais de la Ville pour l'informer et mettre en vigueur l'augmentation du tarif. En plus, elle n'est plus propriétaire de vignette depuis six mois.

Au terme de l'enquête, le Bureau est d'avis qu'il ne peut recommander l'annulation de la facture, en raison de la réglementation applicable, mais considère que la plainte de la citoyenne est fondée quant aux délais qu'a mis l'Administration à mettre en application la nouvelle tarification et à informer les détenteurs de permis. Cette plainte est d'autant plus justifiée que la plaignante s'est retrouvée devant le fait, soit de devoir assumer une augmentation du coût du permis adoptée après la date d'achat.

Afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, le Bureau de l'ombudsman a recommandé les points suivants :

- lors de l'adoption de nouvelles tarifications, donner un délai suffisant avant la mise en application afin que les unités responsables du service aux citoyens puissent faire l'adaptation nécessaire et les informer adéquatement au préalable;
- à l'achat de vignettes mensuelles, informer les citoyens que la Ville peut modifier le tarif mensuel en vigueur et, le cas échéant, leur réclamer la différence entre le tarif payé à la vente et le nouveau prix révisé;
- enfin, dans le cas où l'Administration doit exiger une nouvelle contribution pour des services déjà vendus, s'interroger pour savoir si l'opération en vaut la peine.

Le directeur général a informé la plaignante que la Ville de Québec a été sensibilisée au problème qu'elle a rencontré. Il précise de plus qu'il a demandé aux unités administratives concernées de faire l'analyse afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.

Rapport OMB-14-12-041

*Démontage d'une structure de garage aménagé temporaire
(Zonage et urbanisme)*

La citoyenne a reçu au printemps 2014 un avis de l'Arrondissement de Charlesbourg exigeant qu'elle démonte la structure de garage d'hiver aménagée à côté de sa propriété. La citoyenne est d'avis qu'il ne s'agit pas d'un garage d'hiver et qu'elle a le droit de conserver cette structure en place depuis plusieurs années. Elle a eu des discussions avec l'inspecteur au dossier et soutient avoir conclu une entente selon laquelle une partie de la structure pouvait être conservée.

Le mois suivant, elle a reçu un nouvel avis de correction l'informant que toute la structure devait être démontée. Elle conteste cette demande de l'arrondissement et considère qu'elle est contraire à l'entente prise avec l'inspecteur.

Au terme de l'enquête, le Bureau est d'avis que la position de l'Arrondissement de Charlesbourg apparaît justifiée en raison des termes et définitions prévus au Règlement de l'Arrondissement de Charlesbourg sur l'urbanisme R.C.A.4V.Q.4. Les versions contradictoires entendues concernant l'entente peuvent laisser croire qu'il y a eu équivoque, mais cela ne peut toutefois permettre de reconnaître à la plaignante le droit de conserver une structure non conforme au règlement.

Le Bureau profite de ce rapport pour rappeler à l'Administration l'importance d'assurer un suivi rigoureux des dossiers des citoyens. Aucun écrit n'a été acheminé à la plaignante à la suite de la première inspection, ce qui laisse un doute quant à l'acceptation de sa structure. Cela a sans doute contribué à entretenir la confusion quant à la conformité de la structure.

Le Bureau est aussi d'avis que le délai de deux jours donné à la plaignante pour exécuter les travaux était déraisonnable. L'utilisation de courts délais et d'avertissements relatifs à des procédures légales et à des amendes dans la correspondance au citoyen, ne doit pas se faire de façon inconsidérée.

Une correspondance a été transmise par le directeur général au directeur de l'arrondissement concerné afin que celui-ci prenne connaissance du rapport et mette en place les mesures correctives appropriées qu'il juge nécessaires.

Rapport OMB-14-12-042

Refus de raccorder des immeubles au réseau de gaz naturel (Voirie)

Le citoyen conteste le refus de l'Administration d'autoriser les travaux nécessaires pour raccorder ses immeubles au réseau de gaz naturel. Le système de chauffage à l'huile étant hors d'usage depuis quelques mois, le citoyen a dû prendre des mesures temporaires afin de chauffer ces immeubles. L'Administration invoque un moratoire sur tous travaux d'excavation dans les rues ayant fait l'objet d'une réfection, et ce, pour une période de cinq ans. Ce délai sera échu, dans le cas du plaignant, dans quelques mois.

Le Bureau reconnaît tout d'abord que l'existence de la norme est justifiée et que les considérations énoncées pour l'avoir mise en place sont valables. Cette norme est sans doute nécessaire pour encadrer la majorité des demandes reçues des compagnies d'utilités publiques. Il croit toutefois que l'Administration doit quand même être capable d'apprécier chaque situation au mérite.

Le Bureau ne peut conclure que le refus de l'Administration d'autoriser les travaux était injuste ou fondé sur des motifs non pertinents. Il est par contre d'opinion que le libellé de la norme doit être révisé afin de mieux encadrer le pouvoir des fonctionnaires d'autoriser des travaux lors de situations exceptionnelles. Les explications données par le représentant du Service de l'ingénierie démontrent qu'une certaine appréciation des cas particuliers est possible mais que les critères devraient être mieux définis afin d'assurer qu'ils sont clairs, pertinents et justifiés. Le Bureau croit qu'une situation comme celle du plaignant méritait de faire exception.

Le Bureau trouve aussi discutabile que l'Administration ait accordé une permission spéciale à un entrepreneur effectuant des travaux dans ce secteur d'installer temporairement deux bonbonnes de gaz sur le trottoir malgré ce que prévoit la réglementation. Elle avait par ailleurs refusé une demande similaire du plaignant.

En conclusion, le Bureau de l'ombudsman recommande à l'Administration municipale de :

- réviser le libellé de la norme afin de mieux définir les critères permettant de faire exception au délai de cinq ans;
- considérer des critères permettant de tenir compte de l'ensemble d'une situation vécue par un citoyen et d'agir avec équité, soit d'apprécier ce qui est juste dans la situation même si cela implique parfois d'aller au-delà de la norme générale;
- s'assurer que l'application de la réglementation concernant l'installation de réservoirs est faite de façon équitable entre tous les citoyens.

Le 27 février 2015, la direction générale nous informait qu'elle a demandé à la direction du Service de l'ingénierie de procéder aux modifications recommandées par le Bureau de l'ombudsman au cahier des normes et exigences d'installation d'un réseau d'utilités publiques. Elle a de plus demandé à la direction de l'Arrondissement de La Cité-Limoilou de mettre en place les mesures appropriées pour s'assurer d'une application équitable de la réglementation.

Suivi des commentaires et pistes d'amélioration soumis en 2013

En plus des recommandations soumises dans ses rapports d'enquête, le Bureau l'ombudsman fait part à l'Administration municipale chaque année de ses commentaires à la suite de l'analyse de l'ensemble des plaintes reçues par le Bureau. Ces commentaires visent à aider l'Administration dans ses efforts d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. Dans certains cas, des pistes d'amélioration sont aussi soumises. Dans son rapport annuel 2013, le Bureau a soumis les commentaires et pistes d'amélioration suivants :

*Objet des plaintes
et pistes d'amélioration soumises*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi effectué*

1. Fournir les explications pertinentes

Le Bureau a reçu des plaintes de citoyens qui ne parvenaient pas à obtenir des explications satisfaisantes concernant une décision de la Ville à leur égard.

Par exemple, à la suite de la réception d'une facture de l'Administration, une citoyenne a communiqué avec son arrondissement afin d'obtenir des explications ainsi que les documents sur lesquels il s'appuyait pour lui facturer ces coûts. Les responsables ont informé la plaignante qu'elle devait faire une demande d'accès à l'information pour obtenir ces renseignements.

Piste d'amélioration :

- S'assurer que les procédures en vigueur dans les services permettent aux citoyens qui se voient facturer certains coûts d'obtenir des explications satisfaisantes avant l'échéance du paiement.
- Le dossier présenté par l'ombudsman et qui a mené à cette recommandation ne correspond pas aux pratiques habituelles des arrondissements. La Table des directeurs d'arrondissement convient que le citoyen doit pouvoir bénéficier de l'information appropriée lorsqu'il se voit facturer un service. Cependant, puisqu'il s'agit d'une exception, la Table des directeurs d'arrondissement n'entend pas donner suite à cette recommandation. Elle soumettra tout de même le rapport de l'ombudsman à la Table des directeurs des relations avec les citoyens et du soutien administratif pour les sensibiliser.

1. Fournir les explications pertinentes

Un arrondissement a profité de la réalisation de travaux de réfection de rue pour vérifier la conformité des entrées charretières aménagées par les citoyens au cours des années dans ces rues. Il a alors amorcé des démarches afin de demander à des propriétaires concernés de rendre conforme l'entrée de leur propriété. Certains ont communiqué avec le Bureau et ont notamment déploré des difficultés à obtenir les explications nécessaires pour bien comprendre l'état de la situation. Un propriétaire dénonçait le fait que l'arrondissement l'avait en fait informé de la situation et des intentions de l'Administration par un avis d'infraction.

Piste d'amélioration :

- Revoir la démarche d'information aux citoyens dans le dossier de conformité des entrées charretières afin que les citoyens reçoivent les explications pertinentes avant d'être mis en infraction.

- La Table des directeurs d'arrondissement a transmis une copie du rapport de l'ombudsman à la Table des directeurs des relations avec les citoyens et du soutien administratif.

Elle a mandaté la Table des directeurs de division de la gestion du territoire (GT) pour que des discussions soient entreprises avec le Service de l'ingénierie afin que les pratiques soient harmonisées et standardisées.

Récemment, l'Administration nous informait que les travaux de la table GT ont permis de standardiser les pratiques. Les responsables de chantier de l'ingénierie contactent la division de la Gestion du territoire concernée pour examiner les plans, et une collaboration avec la section Permis – Circulation transport s'installe pour aviser les citoyens des modifications à être apportées. D'autres travaux sont nécessaires afin d'harmoniser la nature et la teneur de la communication faite aux citoyens visés. Ce dernier élément sera abordé à la table GT au cours de l'hiver 2015.

*Objet des plaintes
et pistes d'amélioration soumises*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi effectué*

2. Intervenir pour faire respecter la réglementation

Plusieurs plaintes traitées en 2013 par le Bureau concernaient le refus ou la négligence d'agir ou d'intervenir de l'Administration pour faire respecter la réglementation municipale. Ces plaintes concernaient, entre autres, des problèmes de nuisance, de construction non conforme dans le voisinage, d'usage non permis, de dépôt de neige dans la rue sans permission et de stationnement de véhicules non autorisé. Ces citoyens déploraient l'inaction de l'Administration à faire cesser la situation et affirmaient subir des inconvénients.

Le Bureau comprend que l'Administration doit composer avec les ressources dont elle dispose. Elle ne doit toutefois pas perdre de vue qu'il est de sa responsabilité de faire respecter sa réglementation et qu'elle doit le faire de façon objective, juste et équitable.

Aucun commentaire

*Objet des plaintes
et pistes d'amélioration soumises*

*Commentaires
de l'Administration
et suivi effectué*

3. Obtenir les services dans un délai raisonnable

Des citoyens ont communiqué avec le Bureau afin de se plaindre de délais qu'ils considéraient comme injustifiés dans le traitement de leur dossier.

Bien que les plaintes à ce propos aient été moins nombreuses au Bureau en 2013, le Bureau invite l'Administration à poursuivre ses efforts afin d'offrir ses services dans les délais annoncés. Le délai de traitement demeure un élément de satisfaction important pour le citoyen et ce dernier s'attend à ce que l'Administration respecte ses engagements.

Aucun commentaire



PARTIE 3

ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Outre le traitement des plaintes et la tenue des enquêtes, le Bureau de l'ombudsman a concentré ses activités en 2014 sur la formation des commissaires notamment en raison de l'arrivée de nouveaux membres. Il a aussi poursuivi ses efforts afin de mieux faire connaître le Bureau aux citoyens.

À la suite de la nomination de quatre nouveaux commissaires en juin, le Bureau a élaboré trois formations pour faciliter leur intégration dans l'organisation. La première formation consistait en une présentation du Bureau et avait pour objectif d'expliquer son mandat et son fonctionnement. La deuxième formation portait sur les techniques d'enquête et avait pour but d'expliquer aux commissaires comment s'effectuaient le traitement des plaintes et la tenue d'enquête au Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Finalement, en décembre dernier, les commissaires ont assisté à une formation sur les compétences municipales et la législation applicable. Les quatre commissaires, dont le mandat a été renouvelé en juin, ont aussi assisté à cette formation. D'autres formations viendront enrichir les compétences des commissaires en 2015 afin de leur permettre de bien s'approprier le mandat d'un protecteur du citoyen.

En octobre dernier, la mairie a reçu les commissaires afin de souligner le départ de cinq d'entre eux au cours des derniers mois en raison de la fin de leur mandat. Ce fut l'occasion pour la Ville de Québec de remercier les commissaires de leur contribution à l'accomplissement du mandat du Bureau. Les membres du Bureau ainsi que le personnel ont aussi assisté à diverses rencontres, notamment dans le but de soutenir la notoriété du Bureau. De plus, la secrétaire générale a rencontré en 2014 la nouvelle protectrice de la clientèle du Réseau de transport de la capitale et elle a représenté le Bureau lors du lancement du livre *L'ombudsman au Québec* de M. Jean-Claude Paquet, ancien secrétaire général du Protecteur du citoyen.

Enfin, le Bureau a procédé cette année à certaines modifications à son site Internet afin de rendre celui-ci plus compatible avec les appareils mobiles. La consultation pour les citoyens et la recherche d'informations sont maintenant facilitées.

CONCLUSION

Le Bureau de l'ombudsman s'est appliqué, au cours de la dernière année, à représenter, à accompagner et à informer les citoyens qui se disaient lésés dans le respect de leurs droits par l'Administration municipale. Si les demandes reçues concernaient des catégories diverses, la catégorie du zonage et de l'urbanisme demeure la plus importante. La nature et la complexité de ces dossiers posent certainement des défis plus grands, notamment en ce qui a trait à la communication, mais l'Administration municipale doit poursuivre ses efforts afin d'intervenir auprès du citoyen de façon simple, transparente, efficace et équitable. La Déclaration de services lui rappelle d'ailleurs ces engagements.

Le Bureau de l'ombudsman a aussi poursuivi auprès de l'Administration municipale ses interventions visant à aider les citoyens à obtenir une information plus complète et plus juste dans leurs dossiers. Ces interventions ont permis aux citoyens, dans certains cas, de comprendre davantage la décision de l'Administration municipale, de mieux les guider vers les démarches nécessaires pour corriger la situation et de résoudre des malentendus. Elles ont aussi parfois permis de rétablir leur confiance envers l'Administration municipale ou de rassurer les citoyens en leur montrant qu'ils n'ont pas été traités de façon injuste et inéquitable. Cela fait aussi partie de notre mandat.

Nous tenons d'ailleurs à remercier les employés de la Ville de Québec qui ont collaboré avec le Bureau de l'ombudsman lors de nos interventions et également lors de la tenue d'enquêtes. Leur collaboration est essentielle et très appréciée.

Enfin, l'année 2014 aura aussi été marquée par la nomination d'une nouvelle présidente, d'un vice-président et de quatre nouveaux commissaires. Une équipe renouvelée a donc entrepris en juin ce mandat de trois ans avec la motivation sincère de veiller au respect des droits des citoyens et de contribuer, par ses recommandations, à l'amélioration des services municipaux.

ANNEXES

Données chiffrées par arrondissement

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

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

BEAUPORT

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Environnement	1	11,11 %
Loisirs/culture	1	11,11 %
Réclamations	1	11,11 %
Voirie	1	11,11 %
Zonage/urbanisme	3	33,33 %
Aqueduc/égout	1	11,11 %
Autre (municipal)	1	11,11 %
Total	9	100,00 %

CHARLESBOURG

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	4 %
Déneigement	3	12 %
Environnement	3	12 %
Ressources humaines	1	4 %
Voirie	3	12 %
Zonage/urbanisme	11	44 %
Autre (municipal)	3	12 %
Total	25	100 %

LA CITÉ-LIMOILOU

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Déneigement	2	3,03 %
Environnement	6	9,09 %
Infraction (circulation/stationnement)	11	16,67 %
Logement social (OMHQ)	2	3,03 %
Loisirs/culture	3	4,55 %
Réclamation	1	1,52 %
Ressources humaines	2	3,03 %
Sécurité publique	3	4,55 %
Taxation/tarifification	6	9,09 %
Transport en commun (RTC)	2	3,03 %
Transport/circulation/signalisation	8	12,11 %
Voirie	8	12,11 %
Zonage/urbanisme	7	10,61 %
Autre (municipal)	3	4,55 %
Autre (organisme)	2	3,03 %
Total	66	100,00 %

LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	3,03 %
Déneigement	2	6,06 %
Évaluation	1	3,03 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	3,03 %
Loisirs/culture	1	3,03 %
Réclamation	1	3,03 %
Taxation/tarification	1	3,03 %
Transport en commun (RTC)	1	3,03 %
Voirie	6	18,18 %
Zonage/urbanisme	18	54,55 %
Total	33	100,00 %

LES RIVIÈRES

Statistiques annuelles - demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	1	7,14 %
Environnement	1	7,14 %
Évaluation	1	7,14 %
Ressources humaines	1	7,14 %
Taxation/tarifcation	2	14,29 %
Transport/circulation/signalisation	1	7,14 %
Voirie	2	14,29 %
Zonage/urbanisme	3	21,43 %
Autre (municipal)	2	14,29 %
Total	14	100,00 %

SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

Statistiques annuelles – demandes par catégorie pour l'année 2014

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Environnement	3	7,89 %
Évaluation	2	5,26 %
Infraction/circulation/stationnement	4	10,53 %
Logement social (OMHQ)	1	2,63 %
Loisirs/culture	2	5,26 %
Réclamation	1	2,63 %
Sécurité publique	1	2,63 %
Taxation/tarification	3	7,89 %
Transport/circulation/signalisation	5	13,16 %
Voirie	3	7,89 %
Zonage/urbanisme	6	15,80 %
Autre (municipal)	6	15,80 %
Autre (organisme)	1	2,63 %
Total	38	100,00 %



respect
impartialité
confidentialité
