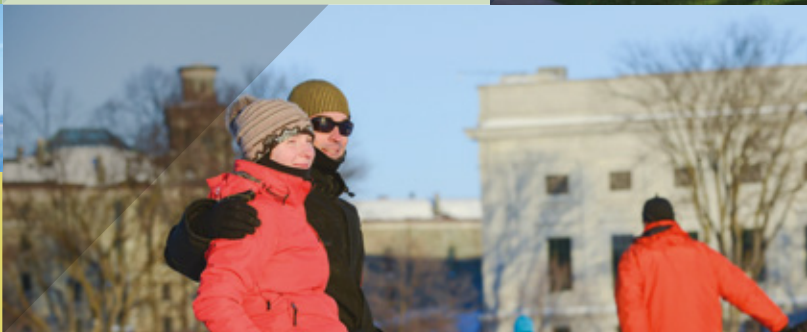


# RAPPORT ANNUEL 2017



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

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN

Le 28 mars 2018

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

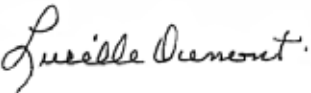
**Objet : Rapport annuel 2017 – Bureau de l'ombudsman**

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<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017.

Ce rapport vous informe du nombre et de la nature des dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman durant cette période. Il fait également état des avis et recommandations soumis à l'Administration municipale ainsi que des suivis donnés par celle-ci. De plus, pour bien illustrer le travail accompli, des exemples d'interventions réalisées auprès de l'Administration municipale dans le but d'assurer le respect des droits des citoyens y sont présentés.

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



Lucille Dumont  
Présidente

**RESPECT.**  
**IMPARTIALITÉ.**  
**CONFIDENTIALITÉ.**

---



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

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN

# TABLE DES MATIÈRES

**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 4

## **PARTIE 2**

### **DOSSIER TRAITÉS EN 2017 9**

Données concernant les dossiers 9

Exemples d'interventions, d'enquêtes  
et de recommandations 16

Suivi des recommandations  
et des pistes d'amélioration soumises en 2016 22

## **PARTIE 3**

### **ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION 25**

## **ANNEXES**

Annexe 1 - Organigramme 2017 de la Ville de Québec 29

Annexe 2 - Carte du territoire 31

Annexe 3 - Données chiffrées par arrondissement 33

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

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

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



C'est avec plaisir que nous déposons aux membres du conseil municipal le Rapport annuel 2017 du Bureau de l'ombudsman. Ce rapport présente les données relatives aux dossiers traités durant cette période ainsi que des exemples d'interventions et d'enquêtes réalisées dans le but d'assurer un traitement juste, équitable et respectueux aux citoyens. Nous croyons que ces exemples illustrent bien les difficultés ou lacunes parfois rencontrées par les citoyens lorsqu'ils transigent avec l'Administration municipale.

Ils démontrent aussi, à notre avis, la pertinence de leur offrir un dernier recours administratif comme le propose le Bureau de l'ombudsman.

Pour chaque demande qui lui a été soumise, le Bureau de l'ombudsman s'est efforcé de regarder la situation du point de vue du citoyen au lieu de la considérer seulement d'un point de vue administratif ou procédural. Ce regard indépendant l'a parfois amené à s'interroger non seulement sur le bien-fondé d'une décision de l'Administration municipale, mais aussi sur la procédure suivie pour prendre cette décision. Le Bureau s'est également attardé aux conséquences de certaines décisions sur la vie des citoyens et a parfois dénoncé les préjudices ou inconvénients qu'elles leur causaient. Dans plusieurs dossiers, nos interventions auprès de l'Administration ont permis de bien faire entendre les préoccupations des citoyens et d'entamer un dialogue constructif pour la recherche de solutions. Elles ont aussi permis de faire valoir le droit du citoyen d'être informé adéquatement et de voir ses relations avec les employés municipaux facilitées.

Le travail réalisé par le Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année n'aurait pas été possible sans la collaboration de plusieurs intervenants. Nous tenons tout d'abord à remercier les représentants de l'Administration municipale de leur collaboration et leur ouverture. Leur compréhension et leur respect du mandat du Bureau contribuent assurément à nous permettre de remplir la mission qui nous est confiée par le conseil municipal. De plus, nous sommes satisfaits de constater que les recommandations soumises au cours de la dernière année ont été bien reçues par l'Administration et que des actions ont été prises ou sont en cours. Cela témoigne de la contribution que peut avoir le Bureau de l'ombudsman à l'amélioration des services aux citoyens.

Nous tenons aussi à souligner l'engagement et la générosité des commissaires qui œuvrent au sein du Bureau depuis plusieurs années déjà. Leur travail a toujours été guidé par la recherche de justice et d'équité pour les citoyens. Ils ont su fièrement représenter les valeurs qui animent le Bureau dans ses actions : le respect, l'impartialité, l'équité et l'intégrité.

**Lucille Dumont**  
Présidente

**Marie-Josée Dumais**  
Secrétaire générale

## FAITS SAILLANTS

**232** dossiers ont été traités en 2017 par le Bureau de l'ombudsman.

Près de **32 %** de ces dossiers ont nécessité une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'Administration municipale.

De plus, dans **45 %** des dossiers, les citoyens ont reçu de l'information sur leurs droits et recours ou ont été redirigés vers l'Administration municipale, car leurs recours administratifs n'étaient pas épuisés.

Plus de **25 %** des dossiers concernaient la catégorie la plus nommée, soit Zonage/Urbanisme. Suivent les catégories Déneigement (6,5 %), Matières résiduelles (6,5 %), Voirie (5,6 %) et Transport/circulation/signalisation (5,6 %).

Dans plus de **13 %** des dossiers, les citoyens se sont plaints du contenu, de l'interprétation ou de l'application de la réglementation municipale. Suivent les plaintes concernant le respect des droits (6,0 %), les délais de réponse et de traitement (5,6 %) et celles concernant un service reçu inadéquat (5,6 %).

Plus de **48 %** des dossiers concernaient les services rendus par les arrondissements dans les divisions de la Gestion du territoire, des Travaux publics, de la Culture, du loisir et de la vie communautaire. Les autres dossiers portaient sur les services rendus par les autres unités administratives ou étaient de la compétence d'un autre organisme.

**92 %** des dossiers reçus ont été traités dans un délai maximal de 30 jours. Le Bureau a même répondu à 77 % des demandes dans un délai de moins de 10 jours.

# PARTIE 1

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

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, ci-après nommé « le Bureau », 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 est composé de commissaires bénévoles nommés par le conseil de la Ville pour un mandat de trois ans en fonction de leur expertise et d'un secrétariat général. Les commissaires donnent un éclairage pertinent aux dossiers soumis pour enquête et le secrétariat général est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes. Il effectue de plus les interventions requises pour le suivi des dossiers auprès de l'Administration municipale.

Cette structure collégiale et novatrice se démarque du modèle traditionnel de l'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 de ses représentants. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

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

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

1. La Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
2. La Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
3. La Ville ou son représentant, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi dans un but injuste en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en omettant d'en motiver l'exercice 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 à l'Administration toute mesure qu'il juge appropriée. Il s'efforce de faire des recommandations justes et équitables. Enfin, dans le cadre de son rapport annuel, il transmet à l'Administration des renseignements susceptibles de l'aider à fournir un service plus efficient à la population.

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

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

Tout comme le Vérificateur général, le Bureau relève directement du conseil de la Ville et n'a aucun lien de subordination avec l'Administration, ce qui contribue à assurer son indépendance. 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 objectivement chaque cas qui lui est soumis et traite tous les intervenants de la même manière. Il convient de rappeler que le Bureau n'a pas de pouvoir décisionnel, mais qu'il s'emploie à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement

des différends. Il lui incombe donc de formuler des 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 dignes de la confiance que les citoyens leur témoignent.

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

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

## Règles de régie interne et déclaration d'engagement

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

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.

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

## Composition et organisation

Conformément aux dispositions de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville pour des mandats de trois ans. Ils demeurent en fonction jusqu'à ce que leur mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce que de nouveaux commissaires soient nommés. Les commissaires actuellement en poste ont été nommés 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 est responsable de la structure d'accueil et de recevabilité des demandes ainsi que du bon fonctionnement du processus d'enquête. Elle agit comme représentante du Bureau de l'ombudsman lors des interventions du Bureau auprès de l'Administration municipale. Elle assure de plus la représentation du Bureau au sein d'associations en lien avec sa mission ou lors de diverses activités visant à le faire connaître.

### LES COMMISSAIRES



#### M<sup>ME</sup> LUCILLE DUMONT, PRÉSIDENTE

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



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

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et est détenteur d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'École nationale d'administration publique où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaine. Il a aussi été chargé de cours en transport au Département de génie civil de l'Université Laval. 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 science politique et ayant fait des études en droit, M<sup>me</sup> 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.



#### ME MARTINE DUBÉ

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



#### M. ANDRÉ JULIEN

Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a œuvré pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il y a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes, de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Il a aussi été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches (CRDITED) pendant plus de dix ans. À cette occasion, il a occupé durant plusieurs années le poste de vice-président du conseil d'administration en plus d'avoir été impliqué dans de nombreux comités, dont ceux 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 de stations d'épuration au ministère des Affaires municipales et des Régions, et au programme d'assainissement des eaux du ministère de l'Environnement. Il est à la retraite depuis 2000.



#### M<sup>ME</sup> GAÉTANE VIGNEUX

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

## LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL



### M<sup>e</sup> MARIE-JOSÉE DUMAIS, M.A.P., SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

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



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

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

# PARTIE 2

## DOSSIERS TRAITÉS EN 2017

### Données concernant les dossiers

Le Bureau de l'ombudsman a traité 232 dossiers en 2017. Ce nombre se situe dans la moyenne des dernières années. Cette année encore, près du tiers des demandes des citoyens (31,9 %) ont requis l'intervention du Bureau auprès de l'Administration municipale. Nos interventions ont permis aux citoyens, par exemple, de faire réviser une décision mal fondée, d'obtenir le remboursement de frais chargés injustement ou tout simplement de recevoir une réponse à une plainte acheminée à l'Administration, mais restée sans suivi. Dans d'autres cas, le Bureau de l'ombudsman a pu aider les citoyens à obtenir plus d'explications sur une décision de l'Administration municipale et ainsi faciliter le cheminement d'un dossier ou la résolution d'un problème. Au cours de cette période, cinq dossiers ont été soumis à l'attention des commissaires afin que ceux-ci puissent en faire une analyse approfondie et émettre, le cas échéant, des recommandations à la Direction générale de la Ville.

Les autres demandes (68,1 %) ont aussi reçu toute l'attention qu'elles méritaient et les citoyens ont obtenu, lorsque cela était requis, l'information nécessaire pour poursuivre leurs démarches auprès du service ou de l'organisme concerné. Pour un certain nombre d'entre elles, le Bureau a constaté, après analyse, que des citoyens n'avaient pas épuisé leurs recours administratifs lors de leurs démarches auprès de l'Administration municipale. Il a alors informé ces citoyens de la procédure à suivre pour assurer le traitement approprié de leurs requêtes ou de leurs plaintes. Le Bureau a cependant rappelé aux citoyens que, s'ils demeuraient insatisfaits de la réponse de l'Administration ou du traitement de leurs dossiers, ils disposaient d'un dernier recours

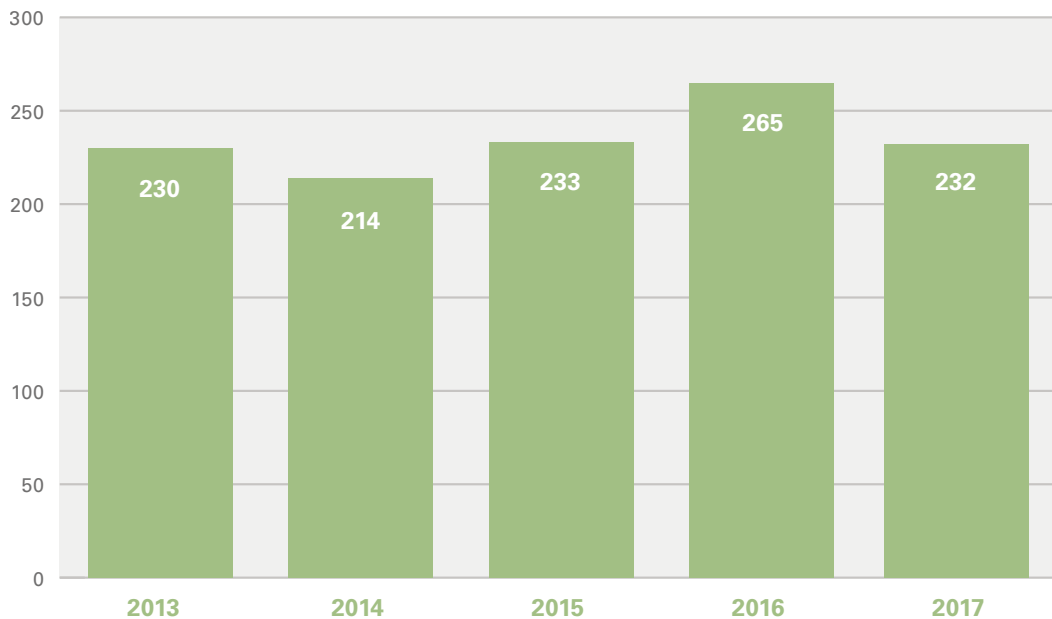
au Bureau de l'ombudsman, comme prévu à la Déclaration de services de la Ville de Québec.

La catégorie Zonage et urbanisme demeure en 2017 la catégorie pour laquelle il y a eu le plus grand nombre de dossiers traités, soit 60. Ce nombre signifie qu'un dossier sur quatre traité par le Bureau au cours de la dernière année concernait ce domaine d'activité. Les plaintes des citoyens portaient notamment sur l'application et l'interprétation de la réglementation municipale en matière d'urbanisme, sur le traitement d'une demande de permis pour des travaux et sur le processus d'analyse d'une demande de dérogation mineure. Suivent les catégories Déneigement (15), Matières résiduelles (15), Voirie (13) et Transport/circulation/signalisation (13). La catégorie Matières résiduelles figure pour une première fois dans notre rapport, ces plaintes étant auparavant contenues dans la catégorie Environnement. Nous avons cru pertinent de les présenter distinctement, étant donné les changements apportés en 2017 à la structure administrative de la Ville concernant cette activité.

L'objet de plainte le plus souvent évoqué par les citoyens qui ont communiqué avec notre Bureau au cours de la dernière année fut celui de l'application et de l'interprétation de la réglementation municipale. Plusieurs de ces plaintes sont bien sûr en lien avec des dossiers de la catégorie Zonage et urbanisme. Suivent les motifs concernant le respect des droits, le délai de réponse et de traitement et le service inadéquat. Il faut préciser que ces données sont compilées à partir des affirmations des citoyens lors de l'ouverture de la plainte et qu'elles ne tiennent pas compte de la conclusion lors de la fermeture du dossier.

Les tableaux et graphiques présentés dans les pages suivantes exposent en détail les données compilées concernant les dossiers traités au cours de la dernière année. Ils permettent notamment de constater la diversité des catégories et des objets de plaintes pour lesquels le Bureau de l’ombudsman a été interpellé ainsi que le traitement qui a été donné à ces dossiers. Nous présentons par la suite quelques exemples de dossiers traités et d’interventions du Bureau de l’ombudsman qui illustrent bien, selon nous, notre travail ainsi que les résultats obtenus.

**GRAPHIQUE 1 - NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE (2013 À 2017)**



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

Les demandes acheminées au Bureau ont été traitées dans un délai moyen de neuf jours en 2017. Ce délai respecte l’engagement du Bureau de traiter les plaintes reçues dans une période maximale de 30 jours. Lorsqu’un délai plus long est nécessaire, les plaignants en sont informés.

DÉLAI	NOMBRE	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	179	77 %
10 à 30 jours	35	15 %
31 à 60 jours	13	6 %
Plus de 60 jours	5	2 %
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100 %</b>

**GRAPHIQUE 2 - TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES REÇUES POUR L'ANNÉE 2017**



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

Administration signifie l'Administration municipale de la Ville de Québec.



**TABLEAU 2 - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017**

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	7	3,0 %
Cour municipale	6	2,5 %
Déneigement	15	6,5 %
Environnement	6	2,5 %
Évaluation	4	1,7 %
Infraction (circulation/stationnement)	9	3,9 %
Logement social (OMHQ) <sup>1</sup>	2	0,9 %
Loisirs/culture	5	2,2 %
Matières résiduelles	15	6,5 %
Octroi de contrats	2	0,9 %
Réclamation	6	2,5 %
Ressources humaines	2	0,9 %
Sécurité publique	5	2,2 %
Taxation/tarifification	12	5,2 %
Transport en commun (RTC) <sup>1</sup>	1	0,4 %
Transport/circulation/signalisation	13	5,6 %
Voirie	13	5,6 %
Zonage/urbanisme	60	25,9 %
Autre (municipal) <sup>2</sup>	12	5,2 %
Autre organisme <sup>3</sup>	37	15,9 %
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100,0 %</b>

Notes

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

**TABEAU 3 - DEMANDES PAR CATÉGORIE DE 2013 À 2017**

CATÉGORIE	2013	2014	2015	2016	2017
Aqueduc/égout	7	4	9	13	7
Cour municipale <sup>1</sup>	-	-	-	10	6
Déneigement	9	7	6	23	15
Environnement	13	14	27	16	6
Évaluation	6	4	2	8	4
Infraction (circulation/stationnement)	14	16	15	11	9
Logement social (OMHQ)	8	3	7	6	2
Loisirs/culture	8	7	9	4	5
Matières résiduelles <sup>2</sup>	-	-	-	-	15
Octroi de contrats <sup>1</sup>	-	-	-	2	2
Réclamation	8	5	10	9	6
Ressources humaines	10	4	2	3	2
Sécurité publique	8	4	14	12	5
Taxation/tarifification	11	13	9	11	12
Transport en commun (RTC)	0	3	4	2	1
Transport/circulation/signalisation	6	14	7	14	13
Voirie	16	23	15	18	13
Zonage/urbanisme	55	49	57	52	60
Autre (municipal)	21	21	16	17	12
Autre organisme <sup>3</sup>	30	23	24	34	37
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>214</b>	<b>233</b>	<b>265</b>	<b>232</b>

Notes

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

**TABLEAU 4 - NOMBRE DE DEMANDES PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE POUR L'ANNÉE 2017**

SERVICE	NOMBRE
Affaires juridiques <sup>1</sup>	7
Approvisionnements	2
Arrondissement de Beauport <sup>2</sup>	8
Arrondissement de Charlesbourg <sup>2</sup>	13
Arrondissement de La Cité–Limoilou <sup>2</sup>	36
Arrondissement de La Haute-Saint-Charles <sup>2</sup>	31
Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge <sup>2</sup>	17
Arrondissement Les Rivières <sup>2</sup>	8
Cour municipale	6
Développement économique et grands projets	2
Division de la gestion des matières résiduelles <sup>3</sup>	15
Division de la qualité du milieu <sup>3</sup>	1
Évaluation	4
Finances	11
Foresterie urbaine <sup>3</sup>	5
Greffe et archives (accès à l'information)	4
Ingénierie	5
Logement social (OMHQ) <sup>4</sup>	2
Planification et coordination de l'aménagement du territoire et de l'environnement	2
Police	6
Protection contre l'incendie	1
Ressources humaines	2
Transport en commun (RTC) <sup>4</sup>	1
Autres services de la Ville	6
Autre organisme <sup>4</sup>	37
<b>Total</b>	<b>232</b>

Notes

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

Un organigramme de la structure administrative de la Ville de Québec en 2017 figure à l'Annexe 1.

**TABEAU 5 - OBJET DES DEMANDES – COMPARATIFS DE 2013 À 2017**

OBJET	2013	2014	2015	2016	2017
Accessibilité aux services	4	6	3	2	7
Communication et information	14	19	12	1	2
Compétence du personnel	1	2	0	0	0
Comportement des intervenants	19	15	15	13	8
Décision non motivée	6	8	2	8	1
Défaut de faire respecter la réglementation <sup>1</sup>	-	8	19	15	12
Délai de réponse et de traitement	19	16	12	29	13
Demande d'information <sup>2</sup>	-	-	13	9	11
Erreur administrative	13	11	14	18	12
Logement social (OMHQ)	8	3	7	6	2
Lourdeur administrative	7	4	4	3	4
Qualité de l'information donnée – réglementation <sup>1</sup>	-	11	4	5	5
Réclamation	7	3	9	5	7
Refus ou négligence de l'Administration d'agir ou d'intervenir	36	19	15	15	12
Réglementation (contenu - interprétation)	22	19	19	26	31
Requête de service <sup>3</sup>	-	-	-	12	24
Respect des droits	13	11	16	9	17
Service inadéquat <sup>1</sup>	-	11	22	34	14
Traitement inéquitable	19	7	8	7	3
Transport en commun (RTC)	0	3	4	2	1
Autres objets (Ville de Québec)	12	7	8	11	9
Hors compétence (autre organisme)	30	31	27	35	37
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>214</b>	<b>233</b>	<b>265</b>	<b>232</b>

Notes

1. Jusqu'en 2013, ces motifs de plaintes étaient inclus dans d'autres objets. À compter de 2014, les données sont présentées séparément.
2. Jusqu'en 2014, les demandes d'information étaient incluses dans d'autres objets. À compter de 2015, elles ont été compilées dans une catégorie distincte.
3. À compter de 2016, les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman, mais constituant en fait des requêtes de service, ont été compilées distinctement. Les citoyens ont alors été dirigés vers le service administratif concerné par leur demande. Par exemple, une citoyenne veut prendre entente pour régler une dette relative à ses taxes municipales, ou encore un citoyen demande que l'Administration intervienne pour faire cesser des nuisances occasionnées par des travaux en cours près de chez lui.

## Exemples d'interventions, d'enquêtes et de recommandations

Toutes les plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman font l'objet d'une analyse attentive. Si la plainte est recevable, le secrétariat général intervient dans un premier temps auprès de l'Administration municipale afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires et d'en évaluer le bien-fondé. Cette démarche permet parfois de régler rapidement un problème avec le service concerné ou de rétablir le dialogue entre le citoyen et l'Administration. Lorsque certaines situations méritent une analyse plus approfondie ou présentent des enjeux particuliers, les plaintes peuvent être soumises aux commissaires du Bureau pour la tenue d'une enquête. Ceux-ci peuvent par la suite faire part de leur analyse et de leurs recommandations à la Direction générale de la Ville.

Cette section vous présente des exemples de plaintes traitées par le Bureau en 2017 et d'interventions réalisées auprès de l'Administration municipale. Elle expose aussi des avis et des recommandations formulés dans le but de soutenir l'amélioration des services de la Ville.

### Zonage et urbanisme

La catégorie Zonage et urbanisme a été la catégorie pour laquelle le Bureau de l'ombudsman a reçu le plus de plaintes en 2017. Dans plusieurs de ces dossiers, les citoyens s'interrogeaient sur l'application ou sur l'interprétation de la réglementation municipale par l'Administration. Dans d'autres cas, les citoyens mettaient en doute la procédure suivie dans le traitement de leur demande, par exemple pour une demande de permis de travaux ou de lotissement. Quelques dossiers concernaient cependant l'adoption de dispositions réglementaires particulières. Dans ces cas, le Bureau a informé les citoyens que l'adoption de règlements ainsi que le choix des normes étaient des décisions appartenant aux élus et qu'il n'avait pas compétence à cet égard. Par contre, lorsque l'application du règlement apparaissait discutable, le Bureau est intervenu auprès de l'Administration pour obtenir plus de précisions. Dans quelques dossiers, des citoyens se sont aussi plaints de subir les inconvénients d'une situation causée par le refus ou la négligence de l'Administration d'intervenir pour assurer le respect de ses propres règlements.

Deux dossiers de la catégorie Zonage et urbanisme ont d'ailleurs fait l'objet d'une enquête et de recommandations de la part des commissaires du Bureau de l'ombudsman.

Dans un de ces dossiers, le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'une citoyenne concernant le traitement d'une demande de permis déposée à la Division de la gestion du territoire par le copropriétaire de l'immeuble qu'elle habitait. Elle soutenait être lésée par le fait que la Division de la gestion du territoire avait procédé à l'étude de cette demande de permis malgré que le copropriétaire n'ait pas déposé de procuration confirmant son accord avec les travaux. Selon la citoyenne, cette façon de faire lui causait préjudice et contrevenait aux instructions données dans une correspondance de la division quant aux documents à fournir avec la demande de permis.

#### RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE

Après analyse, le Bureau de l'ombudsman fut d'avis que l'arrondissement n'avait pas agi abusivement en procédant ainsi et qu'il n'y avait pas eu de préjudice pour la citoyenne étant donné que l'arrondissement n'avait pas procédé à la délivrance du permis avant la réception du document. Il apparaissait raisonnable que par souci d'efficacité, l'arrondissement ait commencé l'étude du dossier même s'il manquait ce document qui, par ailleurs, ne concernait pas la nature des travaux. Cependant, l'étude de ce dossier a permis de constater que les règles entourant

les procurations exigées des copropriétaires lors de demandes de permis n'étaient pas bien définies dans la réglementation ni dans les documents relatifs aux demandes de permis. Cette situation amenait certaines imprécisions dans ce qui était demandé aux citoyens ainsi qu'un questionnement sur le bien-fondé en droit de ces demandes. Le Bureau a donc recommandé que l'arrondissement se dote de règles claires concernant les procurations exigées des copropriétaires lors de demandes de permis. Un tel exercice aurait de plus l'avantage d'uniformiser l'application de ces règles et d'éviter toute ambiguïté avec les citoyens.

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

Une demande d'avis a été acheminée au Service des affaires juridiques par le Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement afin d'obtenir une orientation précise sur la gestion des procurations liées à la copropriété divise et indivise. La Direction demeure en attente d'une réponse écrite. Cette demande permettra d'apporter les ajustements nécessaires aux pratiques des six divisions de la gestion du territoire afin que les ressources agissent de façon uniforme auprès de leur clientèle. Des modifications à la réglementation actuelle pourraient être requises. Le suivi sera effectué dans les meilleurs délais.

Une citoyenne a communiqué avec notre Bureau afin de dénoncer le fait que malgré de nombreuses démarches auprès de l'Administration dans les dernières années, un usage non permis d'élevage d'animaux sur une propriété située à proximité de chez elle persistait. La citoyenne considérait que cet usage n'avait pas sa place dans un secteur résidentiel et qu'il causait des inconvénients aux résidents du secteur.

## **RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE**

Le Bureau de l'ombudsman a conclu que la plainte de la citoyenne relativement aux délais et aux efforts déployés pour traiter sa demande de faire cesser un usage non permis était bien fondée et que ce dossier n'avait pas fait l'objet d'un traitement diligent.

L'étude du dossier a permis de constater que la Division de la gestion du territoire n'avait pas posé les gestes nécessaires pour faire cesser l'usage dans des délais raisonnables et que le dossier avait été fermé sans qu'une solution ait été apportée au problème soumis par la citoyenne. Le Bureau de l'ombudsman a recommandé à l'Administration de clarifier sa position à l'égard de la situation vécue par la citoyenne et, le cas échéant, de prendre les mesures légales appropriées pour que cesse l'usage non permis.

La plainte de la citoyenne avait aussi été soumise à la division responsable du contrôle animalier afin de vérifier s'il y avait infraction relativement au nombre d'animaux autorisés dans une résidence selon le Règlement sur les animaux domestiques. Dans ce cas aussi, le dossier avait été fermé sans que les actions appropriées soient prises. Le Bureau a recommandé de clarifier le mandat de cette division à l'égard de l'application de ce règlement.

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

La direction de la Division de la gestion du territoire a informé le Bureau que la plainte de la citoyenne a été réglée, car l'usage non permis avait cessé. De plus, une proposition d'amendement au règlement sur l'urbanisme a été déposée à la séance du conseil de la ville du 19 février 2018 et adoptée à la séance du 5 mars, clarifiant ainsi la position de la ville à l'égard de l'élevage de certains animaux. Quant à la question du contrôle animalier, les actions de l'entreprise mandatée à cette

fin seront davantage coordonnées avec la Division de la gestion du territoire afin de s'assurer de la légalité des usages.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi intervenu dans des dossiers où les citoyens considéraient avoir été traités de façon injuste ou inadéquate.

Par exemple :

- Un citoyen avait déposé une demande de permis de lotissement à son arrondissement en vue de réaliser un projet sur lequel il avait au préalable consulté des employés. Après avoir assumé les frais liés à sa demande, il a été informé que son projet ne pourrait être réalisé en raison de modifications au règlement sur l'urbanisme déjà à l'étude. S'estimant lésé dans le traitement du dossier, le citoyen a demandé le remboursement des frais assumés, mais sa demande a été refusée.

*L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de mettre en lumière que le citoyen n'avait pas été correctement informé et l'Administration a accepté de procéder au remboursement des frais.*

- Dans un autre dossier, un citoyen a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman déplorant avoir reçu des informations erronées concernant une propriété et en subir un préjudice. Il avait communiqué avec l'arrondissement pour vérifier si le règlement d'urbanisme lui permettait d'ajouter un logement à un immeuble dont il s'appropriait à se porter acquéreur. Ayant obtenu une confirmation écrite que cet ajout pouvait se faire, le citoyen a procédé à l'achat de la propriété. Cependant, lors de sa demande de permis, il a été informé qu'il y avait eu une erreur et que le règlement ne le permettait finalement pas.

*Le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de l'arrondissement concernant ce dossier et celui-ci l'a informé qu'après analyse, il lui paraissait opportun de revoir la réglementation applicable à ce sujet dans ce secteur. Les démarches requises pour proposer une modification au règlement d'urbanisme seront donc effectuées. Cette modification devrait permettre l'ajout du logement, comme le souhaitait le citoyen.*

- Enfin, des citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman après avoir obtenu des avis défavorables sur des projets de construction présentés à leur arrondissement. Ils contestaient ces refus et mettaient en doute les réponses de l'Administration. Par exemple, dans un dossier, un citoyen avait reçu des extraits de règlements en guise d'explication du refus. Cette façon de procéder ne permettait pas au citoyen d'obtenir une opinion éclairée sur son projet et de savoir quelles modifications y apporter. Le Bureau est alors intervenu pour aider les citoyens dans leurs démarches visant à obtenir des explications plus compréhensibles, dans certains cas par écrit ou par le biais d'une rencontre avec les représentants de l'Administration.

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

Plusieurs situations portées à l'attention du Bureau de l'ombudsman dans la dernière année rappellent l'importance de donner aux citoyens une information juste et complète. L'urbanisme demeure un domaine d'activité complexe pour les citoyens. Les conséquences d'une erreur ou d'une information incomplète peuvent être importantes pour eux. Ils s'attendent donc à recevoir de l'Administration municipale l'information nécessaire à la prise de décision ainsi qu'un certain accompagnement dans la réalisation de leur projet, principalement au regard des normes municipales applicables.

Dans sa Déclaration de services, l'Administration s'engage d'ailleurs à offrir cet accompagnement aux citoyens. Elle s'engage aussi à utiliser un langage clair et compréhensible dans ses communications et à fournir des explications pertinentes lorsque cela est requis. Le Bureau de l'ombudsman suggère que lors de prochains travaux sur la Déclaration de services, un rappel de ces engagements soit fait auprès du personnel de la ville.

## Transport/circulation/ signalisation

Cette catégorie inclut notamment les plaintes relatives à l'obtention de vignettes de stationnement et les deux exemples suivants concernent ce service aux citoyens.

Un citoyen s'est plaint au Bureau de l'ombudsman qu'un arrondissement lui refusait dorénavant une vignette de stationnement sur rue qu'il détenait pourtant depuis près de vingt ans. Cette vignette, accordée aux commerçants, lui était nécessaire pour la bonne marche de son entreprise. L'arrondissement justifiait quant à lui son refus d'émettre la vignette de stationnement en remettant en cause le type de commerce du plaignant.

Lors de l'analyse du dossier, le Bureau de l'ombudsman a constaté que l'arrondissement avait utilisé une définition plus restrictive de la notion de commerçant que celle normalement utilisée et prévue à la Loi sur la fiscalité municipale. Cette façon de faire visait à restreindre le nombre de vignettes dans ce secteur, considérant un certain manque d'espace. L'arrondissement précisait d'ailleurs avoir amorcé des démarches afin que la définition de commerçant soit modifiée pour pouvoir limiter ce nombre de vignettes. Il ajoutait aussi avoir jugé que le plaignant n'avait pas vraiment besoin de cette vignette. Le Bureau était plutôt d'avis

que l'arrondissement devait utiliser la définition de commerçant en vigueur au moment de la demande de la vignette et que la notion de besoin était subjective et non prévue au règlement. Il a fait valoir ces points à l'arrondissement, qui a finalement convenu que le refus était mal fondé et a accordé la vignette demandée au citoyen.

Dans un autre dossier, un citoyen s'est aussi plaint de s'être vu refuser le renouvellement de sa vignette de stationnement sur rue parce que l'Administration municipale avait décidé de retirer l'immeuble dans lequel il habitait de la zone permettant d'obtenir de telles vignettes. L'immeuble concerné avait été construit l'année précédente et le citoyen soutenait qu'au moment de l'acquisition de son condominium, l'obtention d'une vignette était possible. Il devait maintenant vivre avec les inconvénients de la perte d'un tel droit.

À la suite de ses vérifications, le Bureau de l'ombudsman a dû informer le citoyen que ce changement de zone avait été adopté par règlement du conseil d'arrondissement et que son mandat ne lui permettait pas d'enquêter sur une décision des élus. Cependant, le Bureau a déploré que cette décision prise dans les mois suivant la fin de la construction n'ait pu être prise plus tôt, par exemple lors de l'émission du permis de construction, afin que les éventuels acheteurs en soient informés au moment opportun et qu'ils puissent prendre leurs décisions d'acheter ou de louer en toute connaissance de cause. Le droit d'obtenir une telle vignette est important pour plusieurs citoyens et le perdre comporte de réels inconvénients pour certains d'entre eux.



## PISTES D'AMÉLIORATION - TRANSPORT/CIRCULATION/SIGNALISATION

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

## Aqueduc et égout

Une citoyenne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman à la suite du refus de l'arrondissement de lui rembourser les frais de raccordement aux services municipaux de sa nouvelle résidence qu'elle considérait avoir injustement payés. Celle-ci possédait depuis quelques années un terrain vacant pour la réalisation de ce projet et les infrastructures nécessaires au raccordement étaient déjà en place. Or, l'année précédant la construction de la nouvelle résidence, l'Administration a procédé à la réfection de la rue et a décidé de les retirer malgré le désaccord de la citoyenne. L'année suivant ces travaux, cette dernière a demandé son permis de construction et s'est vu imposer des frais pour le branchement aux services municipaux.

*Les vérifications du Bureau de l'ombudsman ont permis d'apprendre que l'infrastructure des branchements de services avait été enlevée lors de la réfection de la rue parce que des employés de l'Administration croyaient qu'il n'y aurait plus de permis émis pour de nouvelles constructions dans cette rue. Or, une telle décision n'a jamais été confirmée par règlement du conseil et la citoyenne était toujours en droit d'obtenir son permis lorsqu'elle l'a demandé. À la suite de discussions avec le Bureau, l'arrondissement a convenu que la décision d'enlever*

*les branchements de services du terrain de la citoyenne avait été prématurée et qu'elle lui causait maintenant un préjudice. L'arrondissement a donc accepté de lui rembourser les frais qu'elle avait dû assumer.*

Dans un autre dossier, une citoyenne a contesté une décision d'un arrondissement d'identifier à l'aide d'une balise le couvercle du trou d'homme se trouvant sur son terrain. Cette borne lui causait certains désagréments tant au niveau de la vue que de l'usage de son terrain. La citoyenne déplorait surtout le fait que cette borne soit installée en permanence alors qu'elle n'était en fait nécessaire qu'en hiver pour les employés de la Ville. Bien qu'elle ait fait valoir à l'arrondissement les inconvénients que cela lui causait, son représentant avait refusé de revoir sa décision.

*Le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de la direction de la Division des travaux publics de cet arrondissement pour lui demander plus d'explications sur la nécessité de maintenir cette borne en place tout au long de l'année considérant les inconvénients causés à la citoyenne. Après analyse, la Direction a modifié la décision et a convenu avec la citoyenne que la borne ne serait mise en place que durant la saison hivernale.*

## Foresterie

Un citoyen qui souhaitait agrandir sa résidence a dénoncé l'incohérence des décisions dans son dossier. Celui-ci avait soumis sa demande de permis à la Division de la gestion du territoire en indiquant que l'abattage d'un arbre serait requis pour la réalisation du projet. En réponse à sa demande de permis, il avait reçu deux documents. Le premier, provenant de la Division de la gestion du territoire, indiquait que le permis était accordé conditionnellement au paiement des frais requis. Par contre, le second document

joint à la réponse et provenant de la Division de la foresterie indiquait que la demande d'abattage d'arbres était non recommandable. Le citoyen se voyait donc dans l'impossibilité de réaliser son projet, malgré la conformité de sa demande de permis, et il contestait le bien-fondé de la décision de la Division de la foresterie.

*À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, la direction de la Division de la foresterie a décidé de réévaluer le dossier en raison du mauvais état de l'arbre. Elle a révisé sa décision et a autorisé l'abattage de l'arbre, permettant ainsi au citoyen de réaliser son projet de construction. Lors des discussions avec le Bureau, les deux divisions concernées ont convenu que les réponses acheminées au citoyen étaient incohérentes et qu'une seule autorisation devrait être donnée aux citoyens par l'Administration en réponse à une demande de permis de cette nature. Elles ont indiqué que ce dossier serait soumis comme exemple au comité mandaté pour la révision de processus afin de revoir la façon de procéder.*

#### **PISTES D'AMÉLIORATION – FORESTERIE**

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

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

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

### Suivi des recommandations - enquêtes 2016

#### RECOMMANDATIONS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

#### SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION EN 2017

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

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

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

Un comité interne a été formé et, en suivi à ses travaux, les grilles de zonage à dominante habitation de basse densité seront modifiées dans le cadre d'amendements en lot. Des normes spécifiques pour les bâtiments de type jumelé et bifamillial côte à côte seront introduites afin de définir clairement les normes applicables aux deux typologies résidentielles. À ce jour, l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles a procédé à ce type de modifications. Cette pratique sera appliquée à l'ensemble des arrondissements.

• **Enquête concernant l'ajout d'un logement bigénérationnel à une propriété**

Au terme de l'enquête, le Bureau fut d'avis que la plainte de la citoyenne relativement à l'inexactitude des renseignements reçus était fondée. Les éléments recueillis lors de l'enquête avaient permis au Bureau de constater qu'il existait une confusion au sein de l'Administration relativement à la définition de logement.

Le Bureau de l'ombudsman a donc recommandé à l'Administration municipale :

- Que les services concernés clarifient et conviennent des critères de détermination de logement;
- Que les services diffusent clairement ces critères aux citoyens, idéalement au moyen d'un document écrit.

Une fiche sur le démantèlement de logement a été produite à l'automne 2017. Cette fiche facilite l'harmonisation des pratiques et permet aux divisions de la gestion du territoire de connaître et d'utiliser les mêmes critères que le Service de l'évaluation, ce qui évitera toute ambiguïté potentielle.

La fiche qui concerne un logement supplémentaire associé à une résidence bigénérationnelle sera modifiée au mois de septembre 2018 afin d'y présenter les exigences pour l'ajout d'un logement supplémentaire sans liens familiaux. Ainsi, les distinctions entre les deux types d'ajouts seront mises en lumière et la compréhension du citoyen concernant les distinctions en sera facilitée. Les consignes auprès des intervenants en arrondissement seront aussi plus explicites.

Il est aussi prévu de modifier les fiches d'information destinées aux citoyens et les consignes d'application afin de clarifier la notion de taxation d'un deuxième logement. Les services concernés ont convenu qu'une taxation serait applicable à un tel logement, qu'il soit bigénérationnel ou non, et que cela devait être énoncé de façon transparente.

## Suivi des pistes d'amélioration - Rapport annuel 2016

CATÉGORIES ET PISTES D'AMÉLIORATION	SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION
<b>1. Zonage et urbanisme</b>	
<p>Afin d'améliorer et d'uniformiser le traitement des plaintes, le Bureau recommande à l'Administration de se doter d'une politique de gestion des plaintes. Une telle politique permettrait de préciser le rôle de chacun des intervenants dans le processus de plaintes, d'harmoniser les façons de faire et de coordonner les actions aux différentes étapes du traitement.</p>	<p>Le nouveau Service de l'interaction citoyenne, implanté en 2017, a reçu comme mandat d'actualiser et de diffuser les orientations stratégiques, les résultats attendus et les actions à mettre en place guidant l'évolution de l'orientation-client 2020.</p> <p>Les travaux d'élaboration de la nouvelle politique de gestion des demandes des citoyens sont en cours. L'échéancier de livraison de cette politique en 2018 est maintenu.</p>
<b>2. Transport/circulation/signalisation</b>	
<p>Le Bureau de l'ombudsman recommande que l'Administration révise les directives concernant l'utilisation des permis de stationnement hors rue afin de bien préciser aux citoyens les options d'utilisation dont elle entend se prévaloir. Il recommande aussi que l'Administration étudie la possibilité de mettre en place un système de communication plus efficace (courriels, messages textes) pour joindre les détenteurs de permis dans de telles circonstances.</p>	<p>Lors de la vente des permis de stationnement hors rue, une mention sera faite indiquant que la Ville de Québec se réserve le droit de réquisitionner le stationnement pour des travaux d'entretien hivernal, de nettoyage, de réparation ou tout autre type de travaux pouvant avoir des enjeux de sécurité pour les usagers. Cette clause sera intégrée directement au contrat ou dans une note jointe au permis. De plus, lors de la période de renouvellement des vignettes hors rue, l'Administration a fait l'inventaire des courriers électroniques des détenteurs de vignettes. En cas d'intervention d'entretien de la part de la Division des travaux publics, cette liste lui permettra de communiquer avec les détenteurs de vignettes de façon plus efficace.</p>

# PARTIE 3

## ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE COMMUNICATION

Les commissaires du Bureau de l'ombudsman se sont réunis à trois reprises en 2017 pour des activités de formation. Ces rencontres s'ajoutent à celles requises pour l'analyse de plaintes de citoyens et pour la tenue d'enquêtes. Les activités de formation avaient entre autres comme objectifs de permettre aux commissaires d'améliorer leur connaissance du fonctionnement de l'Administration municipale et de certains services offerts aux citoyens.

En mai 2017, les commissaires ont assisté à une présentation de M<sup>me</sup> France Delisle, directrice de la Division réponse citoyenne au Service de l'interaction citoyenne, concernant le fonctionnement de la nouvelle division mise sur pied à la fin de l'année 2016. Cette division est responsable d'assurer le service de première ligne dans la réception des requêtes et des plaintes des citoyens. La rencontre a permis aux commissaires de se familiariser davantage avec l'organisation de cette division ainsi qu'avec les outils utilisés pour ce service aux citoyens.

La deuxième activité de formation des commissaires s'est tenue en octobre. À cette occasion, M<sup>e</sup> Audrey Villeneuve, directrice du Centre de justice de proximité de Québec, est venue présenter le fonctionnement de cet organisme qui fournit de l'information juridique aux citoyens dans divers domaines du droit. Cet organisme est un lieu de référence pour le Bureau de l'ombudsman, car des citoyens y sont parfois dirigés lorsque les problèmes soumis ne concernent pas la Ville de Québec.

Les commissaires ont de plus assisté en décembre à une présentation concernant la *Politique de consultation publique* de la Ville de Québec

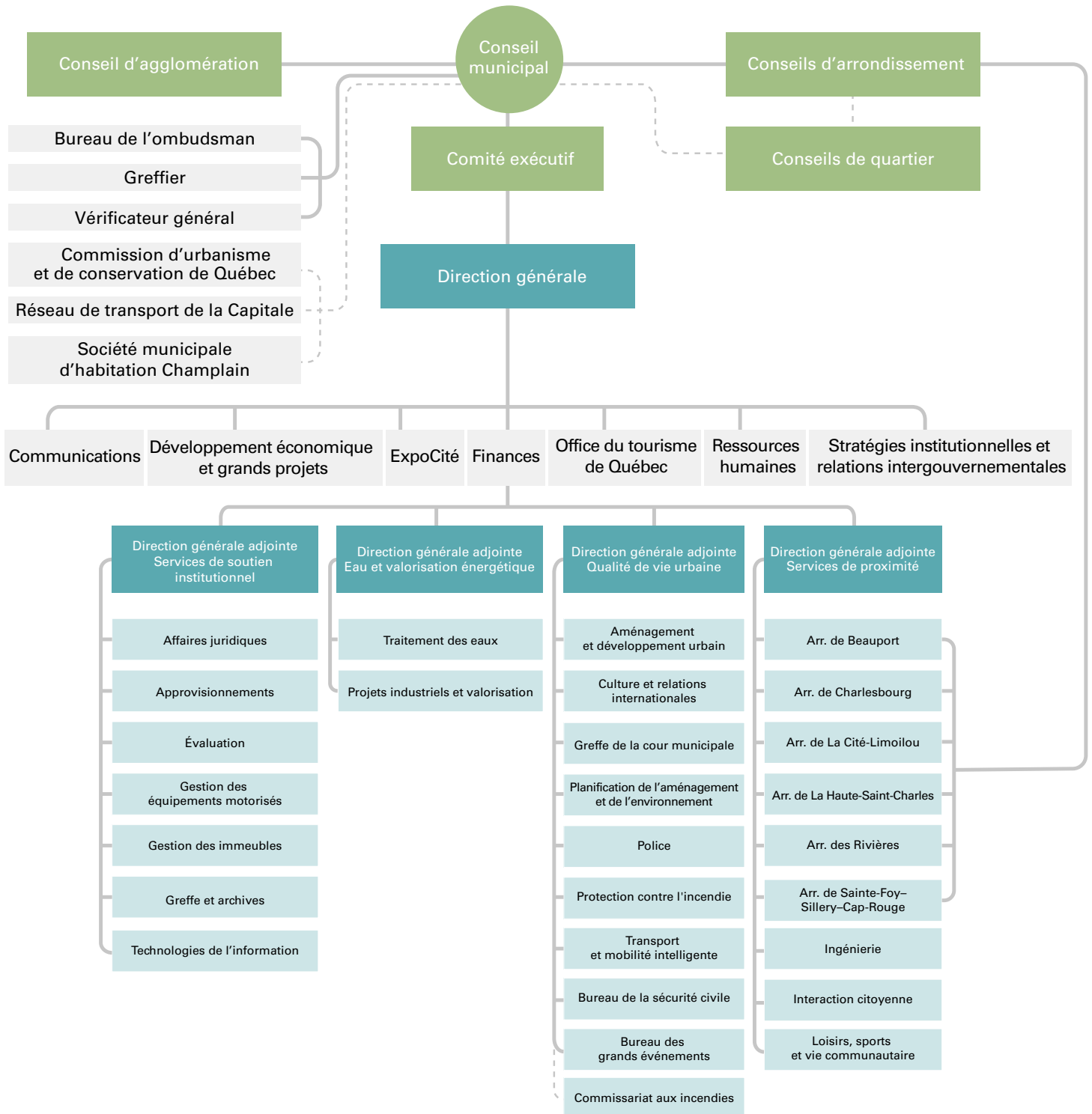
et le fonctionnement des conseils de quartier. Cette présentation leur a été donnée par M<sup>me</sup> Cristina Bucica, conseillère en consultation publique au Service de l'interaction citoyenne. Cette activité a permis aux commissaires d'en apprendre un peu plus sur les principes et les mécanismes de la Ville en matière de consultation publique.

Enfin, la secrétaire générale a participé en 2017 à diverses activités de promotion et de formation. M<sup>e</sup> Dumais a effectué une présentation concernant le mandat et le champ de compétence du Bureau de l'ombudsman aux employés du Centre de justice de proximité de Québec. Elle a assisté à la conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans qui a eu lieu à Ottawa en mai 2017 ainsi qu'à la formation offerte par cette association au mois de novembre dernier sur les enquêtes systémiques. Elle a aussi participé au colloque de droit municipal organisé par le Barreau de Québec ainsi qu'au colloque annuel de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec tenu sous le thème *L'éthique dans le traitement des plaintes : ses dimensions et ses applications*.

# ANNEXES

# ANNEXE 1

## Organigramme 2017 de la Ville de Québec

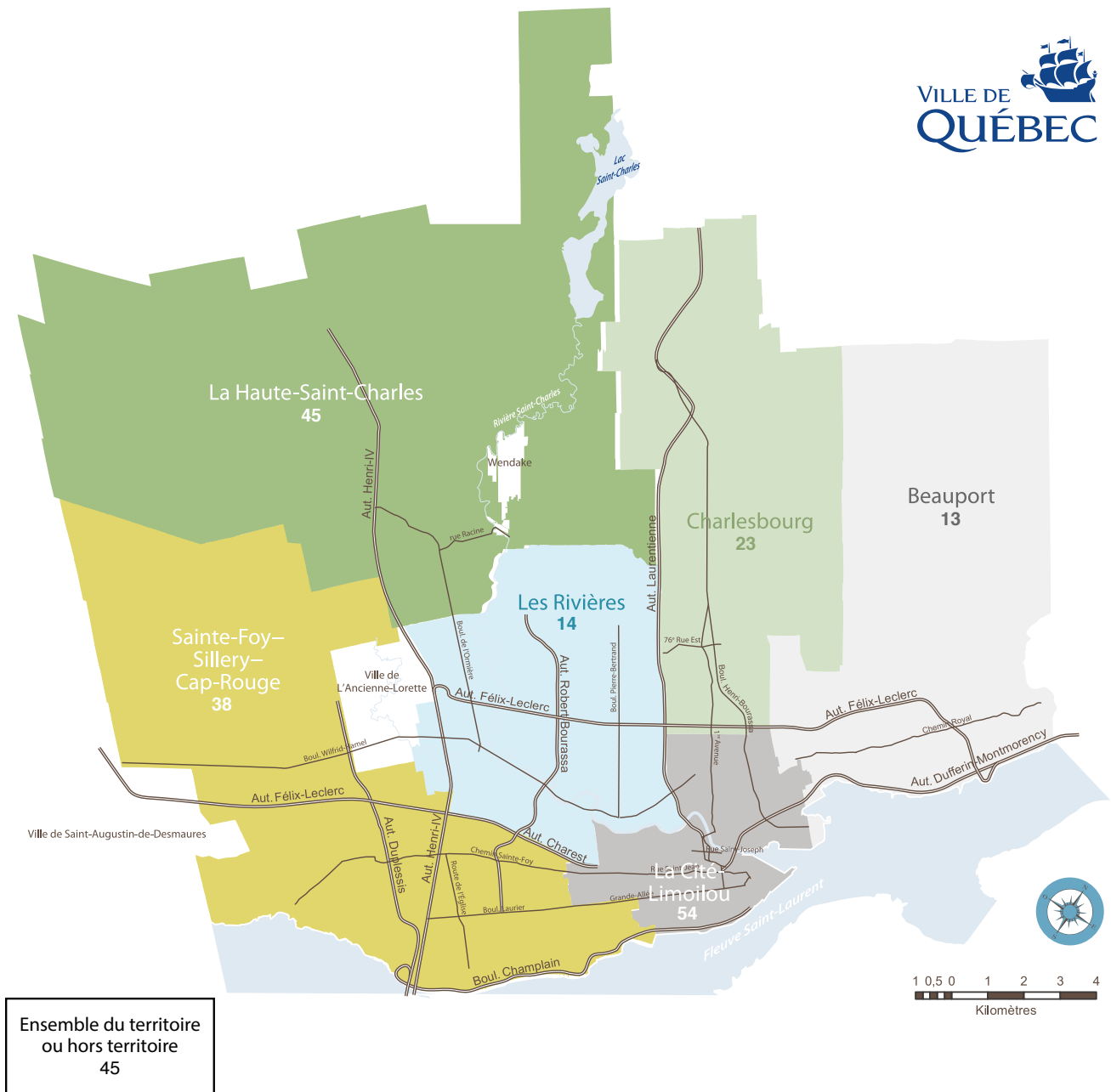




# ANNEXE 2

## Carte du territoire

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



# ANNEXE 3

## Données chiffrées par arrondissement

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

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

### BEAUPORT

#### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Cour municipale	1	7,7 %
Déneigement	1	7,7 %
Octroi de contrats	1	7,7 %
Réclamation	2	15,4 %
Voirie	2	15,4 %
Zonage/urbanisme	6	46,1 %
Total	13	100,0 %

## CHARLESBOURG

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	8,8 %
Cour municipale	1	4,3 %
Déneigement	2	8,8 %
Environnement	1	4,3 %
Infraction (circulation/stationnement)	1	4,3 %
Loisirs/culture	1	4,3 %
Réclamation	2	8,8 %
Sécurité publique	1	4,3 %
Taxation/tarifification	2	8,8 %
Transport/circulation/signalisation	1	4,3 %
Voirie	1	4,3 %
Zonage/urbanisme	5	21,7 %
Autre (municipal)	3	13,0 %
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0 %</b>

## LA CITÉ-LIMOILOU

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Cour municipale	1	1,8 %
Déneigement	3	5,6 %
Environnement	3	5,6 %
Infraction (circulation/stationnement)	5	9,3 %
Logement social (OMHQ)	1	1,8 %
Loisirs/culture	2	3,7 %
Matières résiduelles	1	1,8 %
Réclamation	1	1,8 %
Sécurité publique	3	5,6 %
Taxation/tarifcation	2	3,7 %
Transport/circulation/signalisation	10	18,5 %
Voirie	3	5,6 %
Zonage/urbanisme	16	29,6 %
Autre (municipal)	3	5,6 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,0 %</b>

## LA HAUTE-SAINT-CHARLES

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	4,4 %
Déneigement	5	11,2 %
Évaluation	2	4,4 %
Loisirs/culture	1	2,2 %
Matières résiduelles	4	8,9 %
Sécurité publique	1	2,2 %
Taxation/tarifcation	4	8,9 %
Transport/circulation/signalisation	1	2,2 %
Voirie	1	2,2 %
Zonage/urbanisme	21	46,7 %
Autre (municipal)	3	6,7 %
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0 %</b>

## LES RIVIÈRES

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	14,4 %
Déneigement	1	7,1 %
Logement social (OMHQ)	1	7,1 %
Loisirs/culture	1	7,1 %
Octroi de contrats	1	7,1 %
Ressources humaines	1	7,1 %
Taxation/tarification	1	7,1 %
Voirie	2	14,4 %
Zonage/urbanisme	3	21,5 %
Autre (municipal)	1	7,1 %
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>

## SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

### STATISTIQUES ANNUELLES - DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ANNÉE 2017

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	1	2,6 %
Cour municipale	3	7,9 %
Déneigement	3	7,9 %
Environnement	2	5,3 %
Évaluation	1	2,6 %
Infraction (circulation/stationnement)	2	5,3 %
Matières résiduelles	10	26,3 %
Réclamation	1	2,6 %
Taxation/tarification	3	7,9 %
Transport/circulation/signalisation	1	2,6 %
Voirie	3	7,9 %
Zonage/urbanisme	8	21,1 %
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0 %</b>



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

---

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN