



« à l'écoute des citoyens et des citoyennes »

RAPPORT ANNUEL 2005





Québec, le 28 novembre 2005

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

**Objet : Rapport annuel 2005 - Bureau de l'ombudsman**

Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai l'honneur de vous soumettre, au nom de mes collègues et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions au cours de l'année 2005.

Ce rapport fait état de nos activités et de nos réalisations pour la période comprise entre le 15 novembre 2004 et le 1<sup>er</sup> novembre 2005. Il vous renseignera également sur le suivi accordé par l'Administration aux recommandations découlant des enquêtes des commissaires ainsi qu'aux commentaires, avis ou autres recommandations résultant de l'analyse des interventions du Bureau de l'ombudsman.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce deuxième rapport pour remercier vivement le secrétaire général, M<sup>e</sup> Pierre Angers, ainsi que tous les commissaires pour leur dévouement, leur expertise et leur disponibilité.

J'exprime de façon particulière ma gratitude à l'égard des dix commissaires dont le mandat vient à échéance en janvier 2006 et leur réitère toute mon amitié.

Je remercie également le personnel du secrétariat général pour son soutien constant et l'incomparable qualité de sa prestation dans le traitement respectueux des plaintes reçues.

Veuillez agréer, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de mes sentiments distingués.



Claire L'Heureux-Dubé  
Présidente

p. j. Rapport annuel 2005



Dans ce second rapport annuel, il nous importe d'informer adéquatement les membres du conseil de la ville, des actions que nous avons prises pour assurer correctement le rayonnement de notre organisme, tant au niveau de nos concitoyens et concitoyennes que sur le plan intermunicipal.

Nous réitérons par ce rapport notre volonté ferme de demeurer à l'écoute des citoyens et des citoyennes, pour être en mesure de mieux faire valoir leur point de vue auprès de l'administration municipale, et en retour, de bien les informer des résultats de nos interventions, enquêtes et recommandations.

Après avoir rencontré la majorité des conseils d'arrondissement en 2004, nous avons entrepris en 2005 une tournée des différents conseils de quartier, dans le but de mieux faire connaître les services qu'est en mesure de rendre le Bureau de l'ombudsman.



Nous souhaitons ainsi que notre travail puisse permettre de trouver, le cas échéant, des solutions équitables aux différends qui opposent parfois les citoyens à l'Administration. Nous espérons également, dans un esprit d'ouverture, contribuer à favoriser l'adoption de modifications et d'améliorations à des attitudes administratives qui s'éloignent des valeurs corporatives dont la Ville s'est dotée.

Comme nous l'avions annoncé dans l'exposé de nos orientations 2005, nous réservons une partie du présent rapport au suivi accordé par l'Administration à nos commentaires, avis et recommandations de l'année 2004.

Enfin, dans la continuité de l'objectif initié dans notre premier rapport, nous fournissons aux gestionnaires une source d'information supplémentaire pour leur gouverne, par la production de tableaux « statistiques » relatifs aux plaintes ou demandes d'information reçues au cours de la période comprise entre le 15 novembre 2004 et le 1<sup>er</sup> novembre 2005.

Claire L'Heureux-Dubé  
Présidente



<b>INTRODUCTION</b>	I
<b>PARTIE 1</b>	
<b>LA COMPOSITION ET L'ORGANISATION</b>	1
Les commissaires	1
Les membres substitués	6
Les remerciements	7
Le secrétariat général	7
<b>PARTIE 2</b>	
<b>LES RÉALISATIONS ET ACTIVITÉS</b>	8
<b>SUR LE PLAN ORGANISATIONNEL</b>	8
La gestion documentaire	8
La déclaration de services de la Ville de Québec	8
Le site Internet	8
Les rencontres ou séances d'information et les conférences	8
Les mentions de reconnaissance	9
L'échange d'information intervilles	10
<b>LE RESPECT DU MANDAT ET LA MISSION</b>	10
<b>PARTIE 3</b>	
<b>LES INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2004</b>	13
Suivi donné par l'Administration aux recommandations faites par les commissaires dans le cadre des enquêtes menées en 2004 ainsi qu'aux commentaires, recommandations ou avis produits à la suite de l'analyse des demandes ou plaintes traitées au cours de la même année	13
En lien avec les cinq enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2004	13
En lien avec les commentaires, recommandations ou avis émis à la suite de l'analyse des demandes ou plaintes ayant fait l'objet d'interventions de la part du Bureau de l'ombudsman en 2004	14
<b>PARTIE 4</b>	
<b>LES INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2005</b>	17
Résumé des quatre enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2005	17
Commentaires, recommandations ou avis émanant de l'analyse des interventions du secrétariat général en 2005	21
<b>LES STATISTIQUES</b>	23
<b>CONCLUSION</b>	34
Nos constatations pour 2005	34
Nos orientations pour 2006	35



\* Dans le présent rapport, tout mot employé au genre masculin s'applique également au genre féminin dans le seul but d'alléger le texte.



Le 19 janvier 2004, par sa résolution CV-2004-0024, le conseil de la Ville de Québec prenait la décision de créer pour le bénéfice de ses citoyens et citoyennes, le Bureau de l'ombudsman.

Le conseil de la ville faisait ainsi appel aux services bénévoles de vingt citoyens domiciliés sur le territoire de la ville de Québec, dont dix hommes et dix femmes pour constituer le Bureau de l'ombudsman. Il venait par là, d'introduire dans le milieu municipal une structure originale et novatrice rattachée à la fonction d'ombudsman.

Ces vingt commissaires sont soutenus dans leurs fonctions par un secrétariat général dirigé par un fonctionnaire de la ville nommé secrétaire général par le conseil. M<sup>e</sup> Pierre Angers occupe cette fonction. Les commissaires ont donc reçu le mandat d'agir, comme instance de dernier recours, pour intervenir ou enquêter chaque fois qu'il y 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.

Les membres du conseil ont désigné à l'unanimité l'honorable Claire L'Heureux-Dubé à titre de présidente de cet organisme.

C'est à ce titre que M<sup>me</sup> L'Heureux-Dubé délègue à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter.

La présidente doit, dans la composition d'un banc, rechercher parmi les compétences des commissaires le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte.

Les commissaires ainsi nommés par le conseil de la ville sont:

## **Les commissaires**

Conformément aux dispositions de l'article 5 de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, le conseil de la ville a désigné, parmi les commissaires, l'honorable Claire L'Heureux-Dubé à titre de présidente.



L'HONORABLE CLAIRE L'HEUREUX-DUBÉ  
Pour un mandat de trois ans

Née à Québec, elle y a pratiqué le droit de 1952 à 1973, a été nommée juge à la Cour supérieure du Québec de 1973 à 1979, à la Cour d'appel du Québec de 1979 à 1987 et à la Cour suprême du Canada de 1987 à 2002. Elle est retraitée de cette fonction depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2002. Elle est membre du Barreau du Québec et agit comme avocate-conseil de l'étude légale Garneau et Associés, juge en résidence à l'Université Laval et présidente du comité de pilotage de la Maison de Justice de Québec. M<sup>me</sup> L'Heureux-Dubé a été reçue membre de l'Ordre du Canada au grade de Compagnon en 2003 et membre de l'Ordre national du Québec au grade de Grand Officier en 2004.



M<sup>e</sup> PIERRE BOILEAU

Pour un mandat de trois ans

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

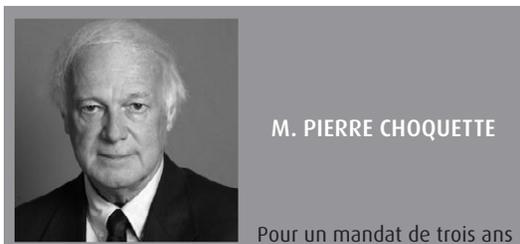


M. JEAN-PAUL BOURRET

Pour un mandat de trois ans

Conformément aux dispositions de l'article 6 de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires ont désigné à l'unanimité parmi eux, M. Jean-Paul Bourret, à titre de vice-président.

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



M. PIERRE CHOQUETTE

Pour un mandat de trois ans

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour du Québec, chambre civile, et à la Cour provinciale pendant 26 ans.



L'HONORABLE  
ANDRÉ DESMEULES

Pour un mandat de trois ans

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour supérieure de 1973 à 1998. Il est aujourd'hui membre du Barreau du Québec et agit comme avocat-conseil à l'étude légale SISKINDS Desmeules.



M<sup>me</sup> DENYSE DION

Pour un mandat de trois ans

Proche collaboratrice de son mari, feu Léon Dion, dans l'édition de ses livres, elle a également fait carrière dans l'immobilier.



M. BERTRAND GAGNON

Pour un mandat de trois ans

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



M<sup>e</sup> JUDITH GAMACHE-CÔTÉ

Pour un mandat de trois ans

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



M<sup>me</sup> SUZANE GINGRAS

Pour un mandat de trois ans

Administratrice dans le domaine socio-créatif, elle a notamment été conseillère municipale et commissaire scolaire.



M<sup>e</sup> MONIQUE PERRON

Pour un mandat de trois ans

Avocate et travailleuse sociale dans la Fonction publique du Québec, elle a été en charge de la Sauvegarde de l'Enfance d'Ottawa de 1953 à 1954 et directrice de l'adoption pour la province de Québec pendant 15 ans. Elle a aussi été présidente de la Commission d'examen des mandats du lieutenant-gouverneur de 1982 à 1989. Elle est maintenant à la retraite.



M<sup>e</sup> MARIE-CLAIRE BELLEAU

Pour un mandat de deux ans

Docteure en droit, professeure de droit, ancienne clerc à la Cour suprême du Canada et auteure de nombreux articles juridiques.



M<sup>e</sup> CLAUDE BRAZEAU

Pour un mandat de deux ans

Avocat, il a été président du Comité de déontologie policière et haut fonctionnaire au gouvernement du Québec, à titre de sous-ministre associé au ministère de la Justice et de sous-ministre adjoint au ministère des Affaires sociales et au ministère de la Fonction publique dont il est retraité.



M. ANDRÉ ESCOJIDO

Pour un mandat de deux ans

Docteur en sociologie, il a agi comme haut fonctionnaire au gouvernement du Québec, notamment comme secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif. Il est maintenant à la retraite.



M. ROBERT GRÉGOIRE

Pour un mandat de deux ans

Ingénieur diplômé de l'École Polytechnique de Montréal, il a débuté comme ingénieur résident au ministère de la Voirie à Sherbrooke. Il s'est spécialisé en génie routier et en urbanisme en obtenant deux maîtrises de l'Université Yale. Il a poursuivi sa carrière comme directeur pour les services de l'expropriation et de location du ministère des Travaux publics. Il est membre de l'Ordre des ingénieurs et de l'Institute of Transportation Engineers.



M. GAÉTAN LANGLOIS

Pour un mandat de deux ans

Détenteur d'une maîtrise en sciences commerciales, il a travaillé comme conseiller en organisation et gestion dans l'entreprise privée et a occupé des fonctions de gestionnaire, tant au gouvernement du Canada qu'au gouvernement du Québec.



M<sup>me</sup> CHANTALE LEBLANC

Pour un mandat de deux ans

Elle a travaillé à la Banque Royale du Canada dans le domaine de l'investissement. Elle est maintenant retraitée de cette institution financière.



M<sup>e</sup> ANDRÉ MARCEAU

Pour un mandat de deux ans

Magistrat à la retraite, il a été nommé juge à la Cour provinciale, chambres criminelle et civile, en 1980 et par la suite, il a été nommé juge à la Cour du Québec, chambre civile, où il a exercé cette fonction jusqu'en 1998.



M<sup>me</sup> GHISLAINE MORIN

Pour un mandat de deux ans

Sociologue de formation, elle a œuvré pour des firmes de recherche notamment le CROP dont elle a été vice-présidente. Elle a occupé des fonctions de direction dans la fonction publique québécoise dans les domaines de la protection de la jeunesse, de la condition féminine, de l'emploi, de la main-d'œuvre et de la sécurité du revenu.



M<sup>e</sup> JOCELYNE OLIVIER

Pour un mandat de deux ans

Avocate depuis 1972, elle a occupé diverses fonctions au sein de l'administration publique québécoise, notamment au Conseil du statut de la femme et au ministère de la Justice. Elle a été la première présidente de la Commission de l'équité salariale de 1997 à 2002. Elle a œuvré au sein du Barreau du Québec et a été bâtonnière du Québec de 1995 à 1996.



M<sup>e</sup> NICOLE VALLIÈRES

Pour un mandat de deux ans

Avocate dans des domaines d'expertise couvrant principalement les chartes des droits, le droit et l'éthique de l'information ainsi que les institutions gouvernementales; elle a notamment agi comme adjointe au sous-ministre de la Justice du Québec et vice-présidente du Conseil de presse du Québec.

### **Les membres substitués**

Le Bureau de l'ombudsman dispose également d'une liste de noms de personnes qui ont proposé leur candidature pour agir comme membres substitués, afin de combler des vacances au sein du collège des commissaires. Je les remercie de la générosité qu'elles ont ainsi manifestée à l'égard de leur collectivité en nous communiquant leur intérêt à faire partie de notre organisme.



## Les remerciements

Je profite de l'opportunité que me procure le présent rapport pour remercier celles et ceux parmi les commissaires dont le mandat arrive à terme après ces deux premières années, pour leur généreuse implication auprès de leurs concitoyens. J'ai pu apprécier au cours de cette période leurs qualités personnelles et réaliser jusqu'à quel point chacun et chacune de ces commissaires avaient une qualité en commun : le respect du citoyen. Je me souviendrai avec plaisir de leur dévouement, de leur disponibilité et de leur bon jugement.

Le conseil de la ville aura donc, d'ici janvier 2006, à procéder au renouvellement pour la dernière fois du mandat de ces commissaires ou à procéder à de nouvelles nominations. À cette fin, la liste des membres substitués tenue à jour au secrétariat général peut être accessible, le cas échéant, aux membres du conseil.

## Le secrétariat général

Je m'en voudrais également de passer sous silence le travail exceptionnel du secrétariat général formé de :



Nommé secrétaire général par le conseil. Son rôle est d'assurer le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, de collaborer à la rédaction des recommandations du Bureau de l'ombudsman et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes du Bureau de l'ombudsman.



Le secrétaire général est assisté dans ses fonctions par M<sup>e</sup> Daniel Martineau, adjoint au secrétaire général.



Agente de secrétariat chargée du support administratif.



L'année 2005 a été une année de consolidation du travail d'organisation et de communication amorcé en 2004.

#### **SUR LE PLAN ORGANISATIONNEL**

##### **La gestion documentaire**

Au cours de la présente année, nous avons procédé à l'intégration de nos dossiers au système de gestion documentaire de la ville. Ainsi, en conformité avec les règles établies par la Division de la gestion des documents et des archives, et avec l'assistance de M<sup>me</sup> Sylvie Côté, technicienne en documentation, nous avons classé la totalité de nos dossiers actifs selon le plan de classification de la ville. Afin de réaliser cette activité, nous avons utilisé le logiciel de gestion virtuelle.

##### **La déclaration de services de la Ville de Québec**

À la suite des rencontres intervenues avec M<sup>me</sup> Jacinte Harrisson et M. Roger Lebel, conseillère et conseiller en organisation du travail au Service des technologies de l'information et des télécommunications (TIT), nous avons confirmé notre intention d'adhérer aux valeurs énoncées dans le projet de *Déclaration de services de la Ville de Québec* qui nous a été présenté et nous avons offert notre collaboration à leurs travaux lorsque requis. Nous reconnaissons le bien-fondé de cette approche et l'encourageons par notre participation active.

##### **Le site Internet**

Dans son rapport annuel de l'an dernier, le Bureau de l'ombudsman faisait valoir l'importance de consolider ses acquis et de compléter certains aspects de son plan d'organisation. Dans ce contexte, les

commissaires ont jugé opportun de créer un site Internet autonome qui prend en compte, pour répondre à leurs attentes et à celles des citoyens, les aspects suivants :

- les remarques des citoyens souhaitant obtenir de l'information additionnelle à celle présentée dans le site de la ville à propos du Bureau de l'ombudsman;
- l'importance d'assurer le rayonnement de l'image corporative de la ville et de son Bureau de l'ombudsman;
- les contraintes du Service des communications concernant, notamment la masse d'information à traiter et sa mise à jour.

Ce site peut être consulté à l'adresse suivante:

**[www.ombudsman-villedequbec.qc.ca](http://www.ombudsman-villedequbec.qc.ca)**

##### **Les rencontres ou séances d'information et les conférences**

Au nombre des autres activités réalisées par le Bureau, il y a lieu de souligner les rencontres ou séances d'information et les conférences auprès:

- des conseils de quartier;
- d'employés de la ville;
- de médias parlés et écrits;
- de divers organismes communautaires ou délégations:
  - délégation de la Commission des Affaires intérieures du Parlement wallon;
  - délégation de juristes argentins au Québec;
  - colloque de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP).



## Les mentions de reconnaissance

Cette année, le secrétariat général du Bureau de l'ombudsman s'est surpassé dans la consolidation des acquis de sa première année d'opération et a contribué par son travail, joint à celui des commissaires, à l'obtention par la Ville du « **mérite Ovation municipale** », une reconnaissance décernée par l'Union des municipalités du Québec (UMQ), pour souligner l'excellence des réalisations du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec dans la catégorie « relations avec les citoyens ».



Mérite Ovation municipale

Cette formule originale et novatrice rattachée à la fonction d'ombudsman et le travail accompli en cours de mandat ont également retenu l'intérêt de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ). En effet, le Bureau de l'ombudsman a fait partie des 21 finalistes à l'occasion de l'édition 2005 et du 20<sup>e</sup> anniversaire des Prix d'excellence de l'administration publique du Québec. La candidature de la Ville de Québec, pour le Bureau de l'ombudsman, a été retenue pour le prix « **Réalisation - Monde municipal** ». Lors du gala tenu le 8 novembre 2005, le Bureau de l'ombudsman s'est vu décerner ce prix.



Prix Monde municipal



### **L'échange d'information intervilles**

Au cours de l'année 2005, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a collaboré avec la Ville de Saguenay, afin de faciliter l'implantation de son Bureau de l'ombudsman, dont la structure collégiale s'inspire de celle adoptée par la Ville de Québec. La Ville de Saguenay, tout comme la Ville de Montréal l'avait fait l'an dernier, a manifesté son intérêt à acquérir notre logiciel de gestion de dossiers. L'Office municipal d'habitation de Montréal s'est également montré intéressé par les applications de ce logiciel dans le traitement de ses plaintes.

Notre collaboration s'est aussi étendue à l'endroit de trois autres municipalités désireuses de se doter d'un tel modèle d'ombudsman.

### **LE RESPECT DU MANDAT ET LA MISSION**

Nommés par le conseil de la ville, comme nous l'avons mentionné précédemment, les membres du Bureau de l'ombudsman sont indépendants de l'administration municipale. C'est également le conseil qui attribue annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement de cet organisme.

À l'occasion d'une enquête, tout commissaire invité à former un banc doit, s'il a directement ou indirectement un intérêt pécuniaire particulier dans le dossier sous étude, divulguer à la présidente du Bureau de l'ombudsman la nature générale de cet intérêt et refuser de faire partie du banc. Il doit également s'abstenir d'intervenir de quelque manière dans l'enquête. Il en est de même pour tout intérêt personnel ou intérêt de ses proches, qu'il soit direct ou

indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel.

Les commissaires doivent également faire preuve dans l'exercice de leurs fonctions d'impartialité politique. C'est donc dans ce contexte apolitique et d'indépendance que les commissaires jouent un rôle d'instance crédible de dernier recours pour les citoyens.

Ainsi, le Bureau de l'ombudsman peut intervenir ou enquêter à chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire les prétentions d'une personne ou d'un groupe de personnes qui s'estime lésé en alléguant que :

- la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou discriminatoire ;
- la Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence ;
- la Ville ou son représentant, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi de façon 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.

Tout en étant doté du pouvoir d'intervenir ou d'enquêter de sa propre initiative, le Bureau de l'ombudsman intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville ou d'un conseil d'arrondissement.



Les pouvoirs d'intervention ou d'enquête du Bureau de l'ombudsman connaissent certaines limites; ainsi ils ne s'étendent pas aux décisions :

- du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
- de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- d'un agent de la paix du Service de police;
- d'un organisme mandataire ou supramunicipal. Citons à titre d'exemple : le Réseau de transport de la Capitale.

La compétence du Bureau de l'ombudsman ne s'étend pas non plus :

- aux différends privés entre citoyens;
- aux décisions prises par un tribunal ou organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. À titre d'exemple : le Bureau de l'ombudsman ne peut réviser des décisions de la Commission d'accès à l'information en rapport avec des demandes impliquant la Ville;
- aux décisions administratives, faits ou omissions de la Ville ou son représentant datant de plus d'un an, à moins que la personne ou le groupe de personnes qui s'estime lésé ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai à porter plainte.

Toujours à l'écoute des citoyens et des citoyennes, le Bureau de l'ombudsman a su au cours de la dernière année mettre en application dans le traitement de chacun des 201 dossiers qui lui a été confié, les valeurs énoncées dans les règles de régie interne et dans la déclaration d'engagement que ses membres ont adoptées.

C'est en application de ces mêmes principes que les commissaires chargés d'une enquête se déplacent sur les lieux visés, lorsque requis, pour rencontrer le plaignant et pour constater par eux-mêmes l'état de la situation.

Il en va de même lors d'une intervention ou d'une enquête où les membres du Bureau adoptent une attitude souple et conviviale pour favoriser la libre expression du citoyen et pour faciliter l'accès à ses recours. Toute personne ou groupe de personnes peut ainsi être accompagné d'une autre personne pour l'assister. Dans tous les cas où le plaignant ou l'une des parties impliquées manifeste des difficultés à se rendre aux locaux du Bureau de l'ombudsman, les commissaires privilégient le recours aux moyens électroniques de communication ou des déplacements vers les arrondissements.

Enfin, toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle et les enquêtes sont conduites en privé. Cependant, pour la bonne information du public et par souci de transparence, tous les rapports des commissaires sont intégralement, mais de façon anonymisée, accessibles dans le site Internet de la ville et dans celui du Bureau de l'ombudsman.



Les membres du Bureau de l'ombudsman, au-delà du rôle explicite qui leur est attribué par la résolution constitutive de cet organisme, se sentent également investis d'un rôle d'agent de changement auprès de l'Administration tel que nous l'avons spécifié dans notre premier rapport annuel.

Tenant compte du rôle important que joue le secrétariat général à l'égard de la structure d'accueil, de l'admissibilité des demandes et dans le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, nous nous devons de rendre compte du résultat des interventions ainsi effectuées et des interrelations efficaces qu'il entretient avec les directeurs des relations avec les citoyens et du soutien administratif des huit arrondissements ainsi qu'avec la coordonnatrice désignée par le directeur général. Les commentaires, recommandations ou avis découlant des observations faites lors des interventions du secrétariat général, ajoutés aux recommandations faites lors des enquêtes des commissaires, pourront sûrement constituer pour l'Administration un outil valable, susceptible de contribuer à bonifier les services auxquels la population est en droit de s'attendre.

Il nous apparaît également essentiel dans le présent rapport de rendre compte au conseil municipal du suivi donné par l'Administration aux recommandations des commissaires, lorsqu'une action était requise de sa part ainsi que du suivi fait aux commentaires, recommandations ou avis exprimés dans notre rapport annuel 2004 qui émanaient de l'analyse de nos interventions au cours de cette année.



### **SUIVI DONNÉ PAR L'ADMINISTRATION AUX RECOMMANDATIONS FAITES PAR LES COMMISSAIRES DANS LE CADRE DES ENQUÊTES MENÉES EN 2004 AINSI QU'AUX COMMENTAIRES, RECOMMANDATIONS OU AVIS PRODUITS À LA SUITE DE L'ANALYSE DES DEMANDES OU PLAINTES TRAITÉES AU COURS DE LA MÊME ANNÉE**

Le Bureau de l'ombudsman juge important, dans le cadre de la bonne réalisation de son mandat, de s'assurer que l'Administration a pris en considération les commentaires, recommandations ou avis formulés dans le cadre de son rapport annuel 2004.

Les commissaires estiment en effet que les observations qu'ils ont communiquées à l'Administration peuvent constituer des indications non négligeables pour l'évaluation des pratiques administratives et ainsi contribuer à l'amélioration des services municipaux.

C'est pourquoi le Bureau de l'ombudsman a décidé de former un comité de travail chargé :

1. d'examiner et d'évaluer le suivi donné par l'Administration à l'ensemble de leurs commentaires, recommandations ou avis consignés dans le rapport annuel 2004;
2. d'analyser les demandes ou plaintes traitées au cours de l'année 2005 et de faire des commentaires, recommandations ou avis découlant de leurs observations;
3. de suggérer des orientations relativement aux activités du Bureau de l'ombudsman pour 2006.

Ce comité formé de M. André Escojido, M<sup>e</sup> Jocelyne Olivier et M<sup>e</sup> Monique Perron, assisté de M<sup>e</sup> Pierre Angers et M<sup>e</sup> Daniel

Martineau, fait ainsi état des constatations, commentaires, recommandations ou avis suivants :

### **En lien avec les cinq enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2004**

#### **Rapport OMB-04-03-001 et Rapport OMB-04-03-002**

#### **Dommages causés à la suite de travaux de réfection d'infrastructures de rue**

Recommandations des commissaires

- L'examen préalable des immeubles susceptibles d'être affectés par les travaux;
- l'adoption de mesures relatives à l'arbitrage dans le but de faciliter le règlement des réclamations similaires et de protéger les citoyens contre des dépenses importantes et les longs délais parfois engendrés par les procédures judiciaires.

Suivi donné par l'Administration

Les commissaires expriment leur satisfaction à l'égard du fait que la Ville procède à un examen préalable des immeubles susceptibles d'être affectés lors de la réalisation de travaux et qu'il y a, à cette occasion, prise de photos des lieux.

Constatant que rien ne semble avoir été amorcé relativement à l'introduction des procédures d'arbitrage, lorsque la situation s'y prête, les commissaires considèrent toujours pertinent et opportun que la Ville adopte une telle mesure. Ils appuient leur conviction sur le fait que trois cas leur ont été soumis au cours de la dernière année où l'arbitrage aurait été souhaité par les plaignants eux-mêmes. Ils réitèrent donc cette recommandation à l'Administration et aux élus municipaux.



### **Rapport OMB-04-05-003**

#### **Comportement discriminatoire et abusif**

---

##### Recommandation des commissaires

L'exécution par la Ville, aux frais du propriétaire, des travaux nécessaires à la sécurité et à la salubrité des lieux et l'adoption, à l'avenir, d'un comportement plus rigoureux dans l'application des pouvoirs qu'elle détient lorsqu'un immeuble est insalubre et non sécuritaire.

##### Suivi donné par l'Administration

Les commissaires prennent acte de l'information qui leur a été communiquée par l'Administration à l'effet qu'un suivi très serré avait été effectué dans ce dossier. Ils notent toutefois le caractère ponctuel de cette surveillance et souhaitent qu'elle soit généralisée à tous les dossiers de même nature.

### **Rapport OMB-04-10-004**

#### **Insatisfaction à l'égard de l'interprétation d'une politique administrative**

---

##### Recommandation des commissaires

Encourager la Ville à adopter des politiques qui contribuent à réduire l'arbitraire dans des décisions qu'ont à prendre ses représentants et l'encourager à les publiciser.

##### Suivi donné par l'Administration

Les commissaires comprennent que la mise en œuvre de la *Déclaration de services de la Ville de Québec* sera l'occasion de mettre en application les recommandations qu'ils ont déjà exprimées.

### **Rapport OMB-04-10-005**

#### **Travaux de réfection dans l'emprise du domaine public**

---

Enquête interrompue, la Direction générale de la ville ayant décidé de procéder dans les meilleurs délais aux réparations requises.

#### **En lien avec les commentaires, recommandations ou avis émis à la suite de l'analyse des demandes ou plaintes ayant fait l'objet d'interventions de la part du Bureau de l'ombudsman en 2004**

---

#### **Accessibilité aux directives, normes, programmes ou politiques administratives servant à la prise de décision concernant un dossier**

---

Bien que les programmes politiques et normes qui font l'objet d'une résolution du conseil municipal, du comité exécutif ou d'un conseil d'arrondissement aient un caractère public, et de ce fait, sont accessibles à la population, les commissaires souhaitent que les règles internes guidant les fonctionnaires d'un service dans leur prise de décision le soient également.

Dans un contexte où la Ville désire prendre une approche axée sur le service aux citoyens, les commissaires sont d'avis que la Ville ne doit pas présumer qu'en raison du caractère public conféré aux documents, politiques et normes adoptés par le conseil, ces derniers sont automatiquement connus des citoyens. En conséquence, la Ville doit faire les efforts requis pour bien les informer, tant sur le contenu que sur leur application.



### **Harmonisation de la réglementation**

Les commissaires prennent acte des efforts consentis par l'Administration pour l'harmonisation des règlements. Ils reconnaissent cependant la complexité du processus et encouragent la Ville à poursuivre et à intensifier ses efforts.

### **Délai de réponse**

L'approche « client » doit, de l'avis des commissaires, être toujours présente au cœur des préoccupations de l'Administration. Les commissaires souhaitent que le processus de traitement d'un dossier prévoie que les citoyens soient informés des raisons justifiant un traitement tardif ou prolongé de leur dossier, lorsque la situation se présente, et que le personnel en soit clairement informé et soit sensibilisé à cette façon de faire. En ce sens, les énoncés contenus dans le projet de déclaration de services sont perfectibles, car de l'avis des commissaires, ils apparaissent imprécis et nettement insuffisants.

### **Sécurité des propriétés contiguës à un terrain de golf**

Les commissaires prennent acte du fait que l'Administration s'est montrée sensible à cette recommandation en révisant l'encadrement juridique de cette activité dans certains arrondissements et qu'éventuellement des normes pourront être proposées et étendues à la grandeur du territoire de la ville.

### **Garderies en milieu résidentiel**

Les commissaires prennent acte du fait que leur suggestion de prévoir des mesures visant à diminuer les irritants liés aux stationnements et à la circulation des véhicules à leurs abords, sera portée à l'attention du service concerné. Ils sont de plus informés du fait que des normes de stationnement sont prévues lorsqu'il y a plus de neuf enfants dans une garderie, laquelle est alors associée à un CPE.

### **Réclamations de moins de 1 000 \$**

Dans leur rapport de 2004, les commissaires reprenaient les intentions de la Ville manifestées dans son document « Servir le citoyen, tout simplement » qui déclarait vouloir alléger les procédures et reconnaissait que le citoyen souhaite de la simplicité et de l'accessibilité. Les commissaires voyaient là un bon champ d'action pour la mise en application de cette volonté manifestée par la Ville. Ils faisaient état à cette occasion du fait qu'ils avaient été saisis d'un nombre important de dossiers dans lesquels les plaintes comportaient subsidiairement des réclamations de moins de 1 000 \$. Ils relataient également le fait que les citoyens se plaignaient que la procédure de traitement de leur réclamation était trop exigeante et trop rigide compte tenu des montants en cause. Ils dénonçaient de plus l'attitude des représentants de la Ville affectés au traitement de leur réclamation comme un incitatif à porter systématiquement leur différend devant la Cour des petites créances.



Malgré les mesures prises par la Ville, consistant à faire traiter les réclamations par les arrondissements dans le but de réduire les délais, le nombre et la teneur des plaintes portent les commissaires à penser que cette mesure, bien que valable, n'est pas significative et n'apporte pas le niveau de satisfaction souhaité par les citoyens. Force est de constater que la nature des plaintes reçues ne se limite pas uniquement au délai de traitement, mais touche également la procédure de traitement de la réclamation ainsi que la façon dont le citoyen est lui-même traité dans ses relations avec le service concerné. De l'avis des commissaires, la Ville devrait porter une attention particulière à la nature de ces plaintes et à leur traitement.

#### **Droits supplétifs en application de la Loi concernant les droits sur les mutations immobilières**

La Loi concernant les droits sur les mutations immobilières afin d'exclure de l'imposition du droit supplétif les transferts d'immeuble à un conjoint survivant et à une succession dont le conjoint survivant est bénéficiaire, ayant été modifiée, la situation décrite par les commissaires a été corrigée.

#### **Coordination des projets de développement d'infrastructures de rues impliquant des entrepreneurs privés**

Compte tenu que le Bureau de l'ombudsman n'a reçu aucune autre plainte de cette nature, les commissaires estiment que le suivi assuré par les services de la ville depuis que le cas a été soumis à leur attention est adéquat.

#### **Politique concernant l'abattage d'arbres**

Les commissaires prennent acte des efforts déployés par l'Administration, notamment par la distribution de dépliants d'information dans tous les arrondissements, dans le but de mieux expliquer la relation entre les racines d'arbres et l'obstruction des conduites. Cette action semble porter ses fruits puisque le nombre de plaintes en matière d'abattage d'arbres a diminué.

Par ailleurs, les commissaires demeurent convaincus que la révision de la politique d'abattage d'arbres et les modifications qui pourraient y être apportées amélioreront la situation.

#### **Motivation des réponses fournies aux citoyens**

Les commissaires prennent acte du fait que l'Administration voit dans l'application du projet de déclaration de services de la Ville une source d'amélioration au problème soulevé et ils apprécient qu'elle ait sensibilisé ses fonctionnaires à cet égard.



Depuis le 16 novembre 2004, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a procédé au traitement de 201 dossiers. Le traitement de ces dossiers s'est traduit par la tenue de 4 enquêtes par des bancs de commissaires et de 197 interventions réalisées par le secrétariat général.

Le même comité de travail formé de M. André Escojido, M<sup>e</sup> Jocelyne Olivier et M<sup>e</sup> Monique Perron, assisté de M<sup>e</sup> Pierre Angers et M<sup>e</sup> Daniel Martineau, rend compte dans la présente partie de ce rapport des résultats de son analyse desdits dossiers et formule en conséquence certains commentaires, recommandations ou avis.

### **RÉSUMÉ DES QUATRE ENQUÊTES EFFECTUÉES PAR DES BANCS DE COMMISSAIRES EN 2005**

#### **Rapport OMB-05-02-006**

#### **Insatisfaction à l'égard du traitement d'une plainte par des fonctionnaires municipaux**

La plaignante allègue être lésée en raison de malversations par des fonctionnaires de la ville, de la manipulation de la nature de ses plaintes et du traitement négligé de ces dernières, de la violation du code d'éthique professionnelle dans le but d'avantager les intérêts personnels d'une collègue du même service et enfin de préjudices qui ont entravé ses droits.

Au terme de leur enquête, les trois commissaires sont unanimement d'avis que la Ville ou son représentant n'a en rien lésé la plaignante pour les motifs suivants :

- tous les aspects des plaintes formulées par la plaignante par téléphone et à la suite de ses demandes exprimées lors des visites des lieux ont été pris en compte et traités de façon responsable par les fonctionnaires concernés et que d'aucune façon le libellé de la plainte n'a subi de manipulation de la part d'un ou d'une fonctionnaire;
- le manque de témoignages permettant d'établir un niveau de prépondérance pouvant les amener à trancher entre deux versions différentes concernant l'appréciation de l'attitude de l'inspecteur chargé de traiter la plainte sur le bruit;
- le défaut par la plaignante de faire une démonstration claire et corroborée d'un comportement inapproprié des fonctionnaires des services visés par la plainte de collusion;
- la présence ou l'absence d'un inspecteur assigné par *subpoena* à la Régie du logement relève de la compétence de cet organisme.

Enfin, certains aspects de la plainte ne sont pas rapportés dans le présent résumé puisqu'ils ne relèvent pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman.

Les commissaires recommandent toutefois à la Ville :

- qu'une politique relative à la présence physique des fonctionnaires assignés à comparaître par voie de *subpoena* soit clairement établie et publicisée et que les citoyens qui assignent à cette fin un fonctionnaire en soient informés;



- de donner suite à ses intentions de bonifier son service à la clientèle dans le cadre d'une déclaration de services et notamment d'y inclure des mesures visant à bonifier la saisie des plaintes ainsi que les mécanismes prévus pour s'assurer auprès des plaignants qu'ils retrouvent dans leur libellé les éléments substantifs qu'ils ont relatés.

### **Rapport OMB-05-04-007**

#### **Annulation par la Ville de trois permis d'exploitation d'un véhicule hippomobile**

La plaignante allègue être lésée en raison de l'annulation par la Ville de trois permis d'exploitation d'un véhicule hippomobile, et ce, après le refus par l'institution bancaire de l'un de ses chèques en raison d'insuffisance de fonds. Alléguant sa bonne foi, à la suite d'une erreur de chéquier au moment de remettre un nouveau chèque en remplacement de celui portant une date erronée, la plaignante demande à la Ville de réviser sa décision et de considérer valides les permis émis.

Devant le refus de la Ville, les procureurs de la plaignante déposent à la Cour supérieure une requête introductive d'instance en jugement déclaratoire et *mandamus*. Les commissaires décident alors de suspendre leurs travaux jusqu'au terme de ces procédures et attendent la décision du Tribunal dans cette cause avant de reprendre leur enquête.

Informés, le 21 mars 2005, que le Tribunal avait accueilli favorablement la requête de la plaignante, les commissaires reprennent leur enquête. Au terme de celle-ci, les

trois commissaires sont unanimement d'avis que la plaignante a été lésée par la conséquence déraisonnable de la décision rendue par la Ville, à la suite de l'interprétation qu'elle a faite de son règlement relativement à l'annulation des permis de calèche, lesquels représentent une valeur économique constituant, pour elle et ses employés, la source de revenus nécessaires à l'existence de son entreprise.

Les commissaires recommandent donc à la Ville :

1. de prendre les dispositions nécessaires, tenant compte du jugement rendu par l'honorable Claudette Tessier-Couture, j.c.s., pour modifier le règlement R.R.V.Q., chapitre V-1, *Règlement sur les véhicules hippomobiles de la Ville de Québec*, pour corriger les ambiguïtés qui y sont identifiées et changer au besoin les dates et mode de perception du paiement des droits relatifs aux permis ;
2. de prévoir, le cas échéant, des mesures claires qui permettent, au profit du citoyen, de remédier à tout défaut pouvant entraîner l'annulation radicale d'un permis lorsque ce défaut a trait, notamment au paiement des droits rattachés au permis ;
3. de mettre en vigueur les modifications requises au Règlement avant le mois de décembre 2005, de façon à ce que le prochain renouvellement des permis se fasse selon les nouvelles normes à venir.



## Rapport OMB-05-05-008

### Demande de permis d'abattage d'arbres dont les racines obstruent un égout

La Ville est propriétaire de deux érables à l'avant de la propriété résidentielle de la plaignante. La résidence a subi un premier refoulement d'égout en 1997. Des racines obstruaient le drain de fondation et la conduite sanitaire. Un second refoulement est survenu à l'automne 2004, des racines obstruaient les conduites au niveau du raccordement entre le drain de fondation et la conduite sanitaire. À titre préventif, la plaignante a demandé un permis d'abattage d'arbres à la Ville, lequel permis lui a été refusé. Elle allègue, en s'appuyant sur les propos de son expert, qu'un troisième refoulement est prévisible dans deux ans et que la Ville est négligente en refusant d'agir, à titre préventif, par l'abattage des arbres.

La Ville permet l'abattage d'un arbre public s'il est mort, malade ou constitue un danger pour la sécurité des personnes. Les arbres ne rencontrent aucun de ces trois critères et ne peuvent donc être abattus.

La Ville est d'opinion que les arbres ne sont pas la cause du problème. Selon la Ville, une conduite installée correctement et en bon état ne permet pas aux racines de l'obstruer.

L'enquête a permis aux commissaires de constater que l'article 3.9.1. du règlement de zonage applicable mentionne que « tout saule, peuplier ou érable argenté peut être abattu sur des terrains de plus de 300,0 m<sup>2</sup> ». Selon l'administration municipale, ces normes ne sont pas applicables à un arbre public. Elle affirme

aussi que lorsqu'un arbre est planté sur la ligne de division entre une propriété publique et privée, les normes relatives à un arbre privé sont appliquées.

Les commissaires remarquent que le règlement ne fait pas la distinction entre un arbre public et privé. D'autre part, ils s'interrogent à savoir en quoi la propriété de l'arbre (public ou privé) peut apporter une distinction sur l'utilité ou la nuisance d'un arbre à proximité d'une infrastructure. Dans le cas présent, il aurait suffi que les arbres soient plantés plus près des fondations de la maison sur la propriété de la plaignante ou sur la ligne de division pour que cette dernière obtienne le permis demandé.

Les commissaires font à la Ville les recommandations et commentaires suivants :

1. S'il avait été établi par un tribunal que les arbres étaient la cause du refoulement, les commissaires n'auraient eu aucune hésitation à recommander leur abattage. Toutefois, il n'est pas démontré que les arbres en sont la cause et qu'ils causeront un nouveau refoulement, le désaccord entre les parties demeurant. Les commissaires sont aussi conscients de l'importance de sauvegarder les arbres en milieu urbain et du précédent que pourrait créer une recommandation d'abattre des arbres dans le cas présent, qui équivaldrait à recommander d'abattre des arbres dès que des racines sont trouvées dans une conduite, sans égard à la cause de leur présence dans cette conduite. Les commissaires tiennent donc à préciser qu'ils n'entendent pas créer un tel précédent.



2. Les commissaires sont d'avis que l'ambiguïté et le doute à l'égard de l'application d'un règlement doivent profiter au citoyen plutôt que d'avoir à subir une interprétation restrictive et favorable à la Ville. Les commissaires recommandent donc à la Ville :

- a. de reconsidérer le refus du permis d'abattage d'arbres après avoir fait vérifier par son Service des affaires juridiques si l'article 3.9.1., du règlement de zonage n° 96-2921, adopté par l'ancienne Ville de Charlesbourg permet à l'Administration d'appliquer des normes différentes à l'abattage des arbres publics qu'à celles établies pour les arbres privés;
- b. de tenir compte, au niveau de l'interprétation qui sera faite de la disposition réglementaire, du principe mentionné ci-haut à l'effet que l'ambiguïté et le doute doivent profiter au citoyen;
- c. de chercher une solution pour l'avenir compte tenu du risque d'un nouveau préjudice et des coûts qui pourraient en résulter;
- d. dans le cadre de l'harmonisation de sa réglementation, d'adopter des normes qui répondent à ses objectifs sans reproduire les ambiguïtés retrouvées à l'article 3.9.1.;
- e. de mieux diffuser l'information à la population sur les règles et politiques municipales applicables à la gestion des arbres en milieu urbain, des motifs qui les justifient et du comportement des racines à l'égard des infrastructures enfouies.

## Rapport OMB-05-10-009

### Discrimination systémique fondée sur l'orientation sexuelle de l'organisme plaignant dans le cadre de demandes de subvention

Le plaignant, M. [X], président de l'organisme [Y], allègue que la Ville de Québec a fait preuve de discrimination systémique fondée sur l'orientation sexuelle à l'égard de son organisme. Il précise que [Y] organise annuellement les célébrations de la fierté gaie, lesbienne, bisexuelle et transgenre de Québec. Selon le plaignant, en classifiant l'événement « Fête de quartier », la Ville discrimine de façon systémique son organisme en créant de ce fait un impact négatif au niveau de l'appui financier pouvant provenir des pouvoirs publics. Le plaignant demande donc au Bureau de l'ombudsman d'enquêter notamment sur le caractère discriminatoire de la décision de la Ville de ne pas attribuer à l'événement organisé par [Y] la classification de « grand événement », contribuant ainsi à causer un préjudice considérable à l'organisme dans l'accomplissement de sa mission.

Dans le cadre de leur enquête, les commissaires ont examiné notamment :

- la nature des programmes visés par la plainte;
- le comportement de la Ville ou de ses représentants à l'égard du plaignant dans leurs gestes et attitudes de même que les motifs invoqués par ceux-ci dans le traitement des demandes de subvention de l'organisme concerné;
- les conditions dans lesquelles l'organisme a soumis ses demandes de subvention.



Au terme de leur enquête, après avoir entendu les témoignages des parties impliquées, analysé les documents déposés par ces dernières et avoir délibéré, les commissaires en arrivent unanimement à la conclusion que la Ville ou ses représentants n'ont en rien fait preuve de « discrimination », pas plus que de « discrimination systémique » fondée sur l'orientation sexuelle du plaignant ou de l'organisme qu'il représente.

Les commissaires sont donc d'avis que l'organisme plaignant doit, comme tout autre promoteur d'événement à la recherche de financement, faire en sorte de satisfaire aux critères de qualification, aux objectifs visés, aux procédures requises et aux délais impartis par les programmes concernés.

Ils considèrent donc la plainte non fondée dans les faits, étant d'avis qu'elle est davantage la résultante d'une déception causée par les difficultés à se procurer du financement à l'intérieur des programmes municipaux existants.

#### **COMMENTAIRES, RECOMMANDATIONS OU AVIS ÉMANANT DE L'ANALYSE DES INTERVENTIONS DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL EN 2005**

##### **Traitement des réclamations par la Ville**

Trois constantes se dégagent des 60 plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman depuis le début de ses activités (28 en 2004 et 32 en 2005), à l'égard du traitement des réclamations par la Ville, à savoir :

- les délais;
- l'attitude des fonctionnaires;
- les procédures.

Dans le cas des plaintes relevant de la juridiction de la Cour des petites créances, certains citoyens affirment avoir l'impression qu'on retarde indûment le traitement de leur dossier jusqu'à la limite du délai de prescription. D'ailleurs, dans deux dossiers, nous avons constaté que la réponse est parvenue au plaignant après le délai de prescription, alors que dans un troisième dossier, la réponse a été communiquée au plaignant l'après-midi correspondant à la date d'échéance du délai.

L'attitude des fonctionnaires est aussi fréquemment dénoncée par les plaignants. Elle est perçue comme une approche d'affrontement où le citoyen a l'impression qu'on doute de ses propos et qu'on recherche la moindre faille pour permettre à la Ville de se déresponsabiliser, alors qu'il recherche plutôt de celle-ci un support pour résoudre son problème.

Enfin, d'autres soulignent que la procédure leur semble lourde et rigide dans le cas de réclamations mineures.

Les commissaires sont d'avis que le citoyen ne devrait pas subir préjudice de l'effet de la prescription en raison du retard que met l'Administration à répondre à sa réclamation. Conséquemment, ils recommandent à la Ville de faire diligence et de renoncer à invoquer la prescription comme moyen de défense lorsque le retard lui est imputable, dans la mesure où l'action est prise dans un délai raisonnable suivant sa réponse à la réclamation du citoyen.



## Programme de revitalisation

Même s'ils n'ont procédé à aucune enquête dans les quatre dossiers soumis à cet égard, les commissaires désirent porter à l'attention de l'Administration et des élus certaines remarques que les plaignants leur ont soumis relativement à l'application du Programme de revitalisation et d'intervention en habitation (Rénovation-Québec).

Dans chacune des plaintes reçues, les citoyens reconnus admissibles au programme ont été privés du versement de la subvention prévue en raison de l'épuisement des fonds rattachés à ce programme.

Tout en demeurant admissibles jusqu'à ce que de nouveaux fonds soient injectés, ces mêmes citoyens s'estiment lésés par le fait que, lors du réapprovisionnement de fonds dont ils auraient pu bénéficier, la Ville a modifié le programme par l'addition de nouvelles conditions qui remettent en cause leur éligibilité initialement établie.

Considérant qu'il n'est pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman d'intervenir dans les décisions du conseil, les commissaires portent toutefois à la considération des élus la question d'opportunité d'introduire des mesures transitoires dans l'application de « programmes modifiés ». En effet, les plaignants déplorent que l'absence de telles mesures contribue à faire perdre à certains citoyens reconnus admissibles, les avantages dont ils auraient pu bénéficier dans un cas de reconduction de programme non modifié.

## Stationnement pour handicapés

Les commissaires désirent manifester leur profonde déception quant au comportement de l'Administration à l'égard d'une plainte qu'ils ont reçue le 1<sup>er</sup> juin 2004, concernant l'application des normes relatives aux espaces de stationnement pour personnes handicapées.

Considérant que le plaignant n'avait pas épuisé ses recours administratifs, le Bureau de l'ombudsman, en conformité avec sa politique d'accompagnement, l'avait alors redirigé dans l'appareil administratif en établissant un contact direct avec la Division de la circulation et du transport qui devait, sur une période de six à neuf mois, travailler avec le plaignant sur ce dossier. En mai 2005, le plaignant s'adressait à nouveau au Bureau de l'ombudsman pour l'informer que, malgré plusieurs tentatives, le traitement de son dossier n'avait pas encore été amorcé. Le 12 juillet dernier, le plaignant rencontrait le directeur général pour le saisir de la situation et il nous informait récemment que son dossier demeurait toujours sans suivi.

À la suite d'une vérification effectuée auprès de la Direction générale le 24 octobre 2005 et de la réponse reçue le 28 octobre 2005, il appert que l'étude du dossier bien qu'amorcée accuse un retard important qui fait perdurer l'insatisfaction du plaignant.

Les commissaires, considérant ce cas isolé, trouvent pour le moins intolérable et désolante une telle attitude de la part de l'Administration, compte tenu du nombre de personnes handicapées impliquées par le traitement de ce dossier.



Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction du présent rapport, nous produisons des tableaux « statistiques » relatifs aux plaintes ou demandes d'information reçues en 2005, dans le but de fournir aux gestionnaires une source d'information supplémentaire pour leur gouverne.

Ces tableaux sont présentés de la même manière que dans notre rapport 2004.

**NOTE :**

---

Pour les fins de l'interprétation des tableaux de statistiques, la catégorie « Autre » est une catégorie résiduaire. Elle regroupe les demandes qui :

- ne concernent pas le domaine municipal (ex. : immigration ou curatelle publique);
- s'adressent à des organismes mandataires ou supramunicipaux, excluant celles relatives au logement social ou au RTC, qui sont identifiées par des catégories particulières au motif que nous avons reçu plus d'une demande à leur sujet;
- représentent des cas isolés quant à leur objet et qui ne justifient pas de ce fait la création d'une catégorie;
- concernent plus d'un objet, rendant difficile leur classement dans une catégorie particulière.



# Lieu visé par les demandes

période du 2004.11.16 au 2005.10.31

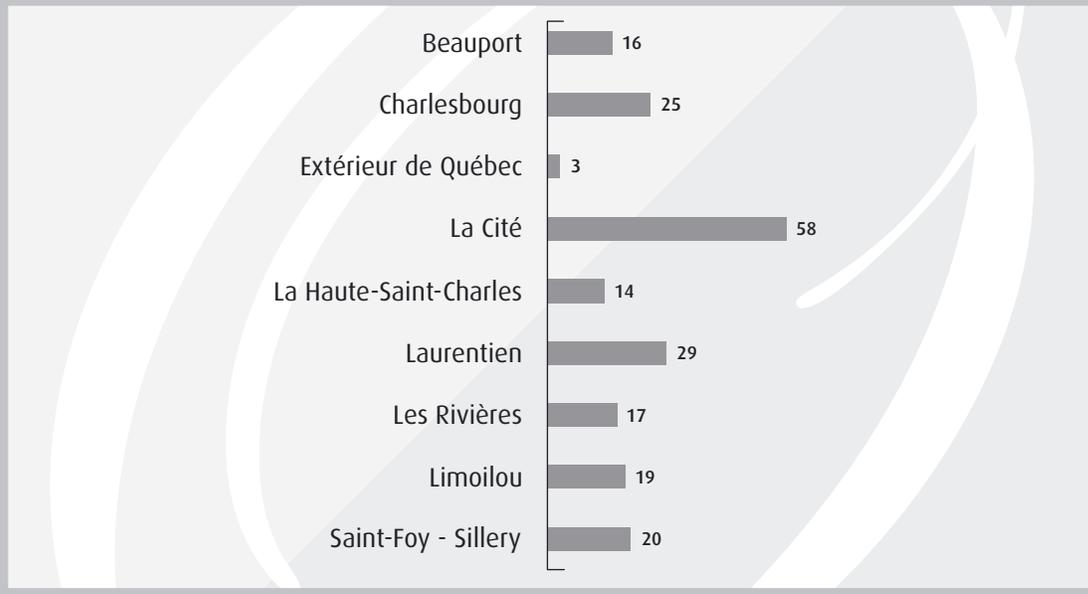


## STATISTIQUES

Lieu	Nombre	Pourcentage
Beauport	16	7,96 %
Charlesbourg	25	12,44 %
Extérieur de Québec	3	1,49 %
La Cité	58	28,86 %
La Haute-Saint-Charles	14	6,97 %
Laurentien	29	14,43 %
Les Rivières	17	8,46 %
Limoilou	19	9,45 %
Sainte-Foy - Sillery	20	9,95 %
<b>T O T A L :</b>	<b>201</b>	<b>100,00 %</b>



## GRAPHIQUE



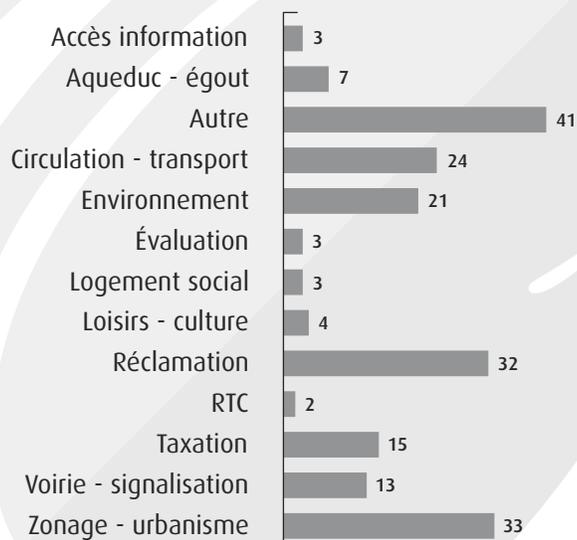


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Accès information	3	1,49 %
Aqueduc - égout	7	3,48 %
Autre	41	20,40 %
Circulation - transport	24	11,94 %
Environnement	21	10,45 %
Évaluation	3	1,49 %
Logement social	3	1,49 %
Loisirs - culture	4	1,99 %
Réclamation	32	15,92 %
RTC	2	1,00 %
Taxation	15	7,46 %
Voirie - signalisation	13	6,47 %
Zonage - urbanisme	33	16,42 %
TOTAL :	201	100,00 %



## GRAPHIQUE



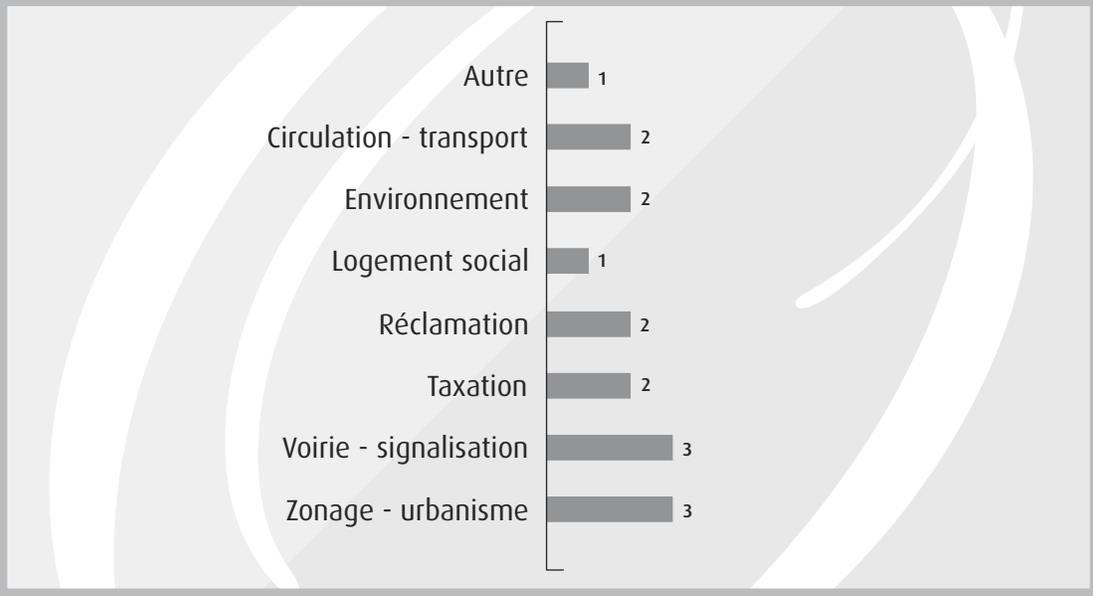


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Autre	1	6,25 %
Circulation - transport	2	12,50 %
Environnement	2	12,50 %
Logement social	1	6,25 %
Réclamation	2	12,50 %
Taxation	2	12,50 %
Voirie - signalisation	3	18,75 %
Zonage - urbanisme	3	18,75 %
TOTAL :	16	100,00 %



## GRAPHIQUE



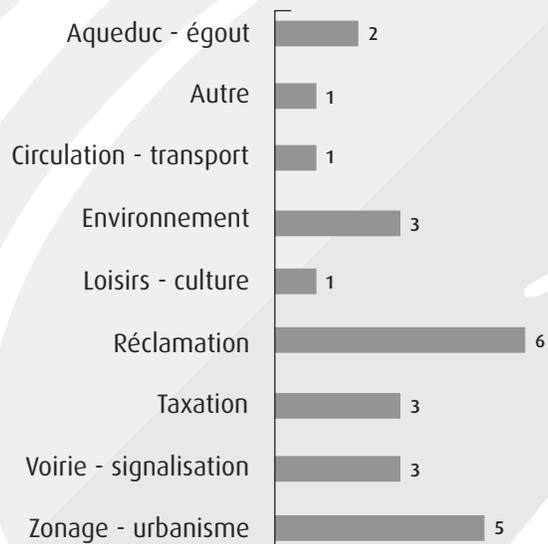


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Aqueduc - égout	2	8,00 %
Autre	1	4,00 %
Circulation - transport	1	4,00 %
Environnement	3	12,00 %
Loisirs - culture	1	4,00 %
Réclamation	6	24,00 %
Taxation	3	12,00 %
Voirie - signalisation	3	12,00 %
Zonage - urbanisme	5	20,00 %
TOTAL :	25	100,00 %



## GRAPHIQUE



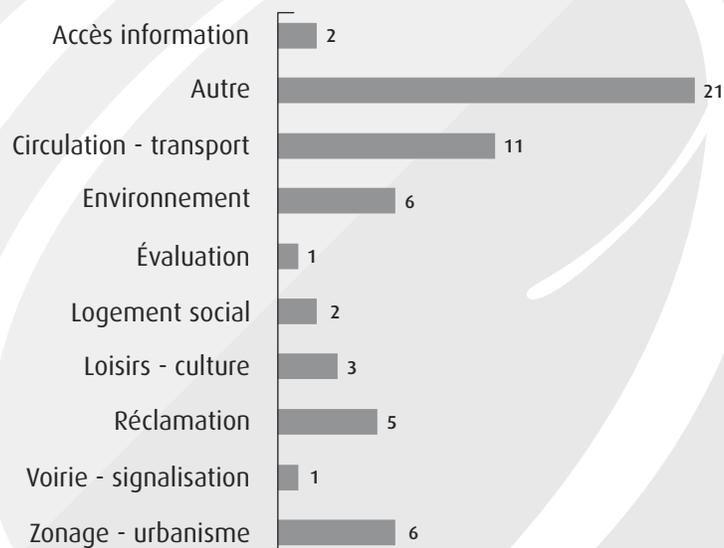


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Accès information	2	3,45 %
Autre	21	36,21 %
Circulation - transport	11	18,97 %
Environnement	6	10,34 %
Évaluation	1	1,72 %
Logement social	2	3,45 %
Loisirs - culture	3	5,17 %
Réclamation	5	8,62 %
Voirie - signalisation	1	1,72 %
Zonage - urbanisme	6	10,34 %
<b>T O T A L :</b>	<b>58</b>	<b>100,00 %</b>



## GRAPHIQUE



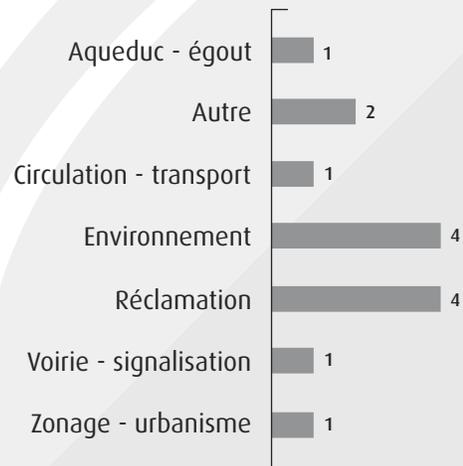


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Aqueduc - égout	1	7,14 %
Autre	2	14,29 %
Circulation - transport	1	7,14 %
Environnement	4	28,57 %
Réclamation	4	28,57 %
Voirie - signalisation	1	7,14 %
Zonage - urbanisme	1	7,14 %
T O T A L :	14	100,00%



## GRAPHIQUE



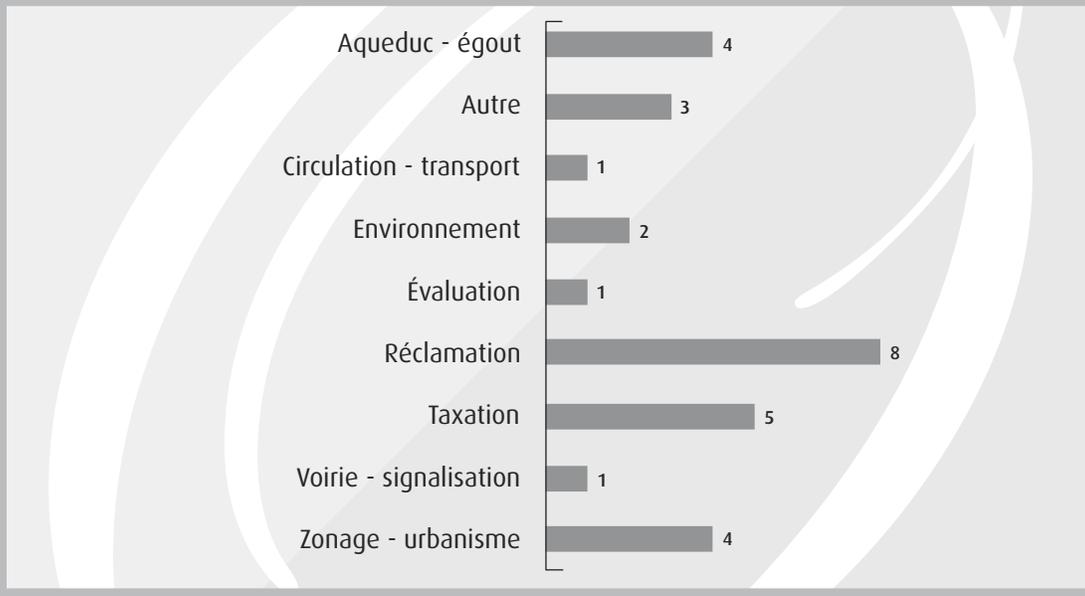


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Aqueduc - égout	4	13,79 %
Autre	3	10,34 %
Circulation - transport	1	3,45 %
Environnement	2	6,90 %
Évaluation	1	3,45 %
Réclamation	8	27,59 %
Taxation	5	17,24 %
Voirie - signalisation	1	3,45 %
Zonage - urbanisme	4	13,79 %
<b>TOTAL :</b>	<b>29</b>	<b>100,00 %</b>



## GRAPHIQUE



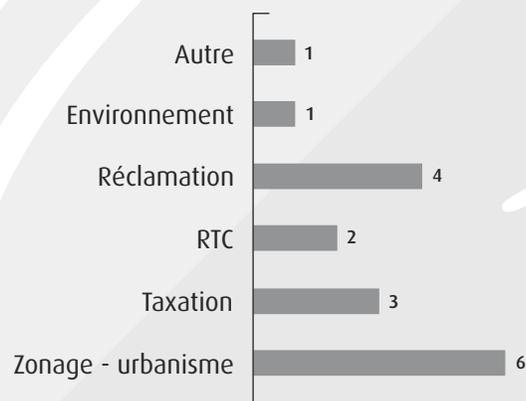


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Autre	1	5,88 %
Environnement	1	5,88 %
Réclamation	4	23,53 %
RTC	2	11,76 %
Taxation	3	17,65 %
Zonage - urbanisme	6	35,29 %
TOTAL :	17	100,00 %



## GRAPHIQUE



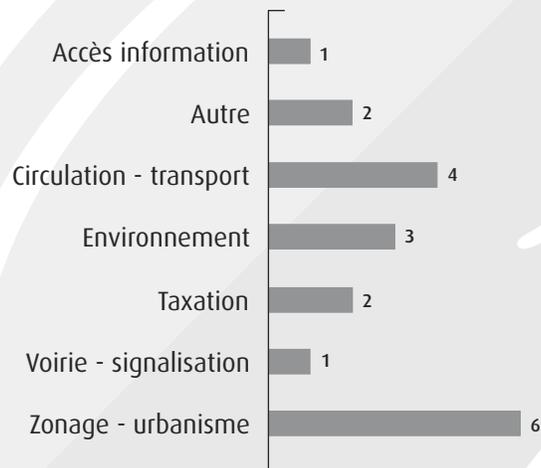


### STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Accès information	1	5,26 %
Autre	2	10,53 %
Circulation - transport	4	21,05 %
Environnement	3	15,79 %
Taxation	2	10,53 %
Voirie - signalisation	1	5,26 %
Zonage - urbanisme	6	31,58 %
TOTAL :	19	100,00 %



### GRAPHIQUE



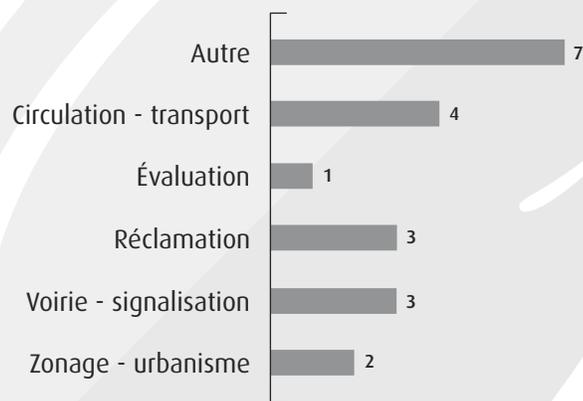


## STATISTIQUES

Catégories	Nombre	Pourcentage
Autre	7	35,00 %
Circulation - transport	4	20,00 %
Évaluation	1	5,00 %
Réclamation	3	15,00 %
Voirie - signalisation	3	15,00 %
Zonage - urbanisme	2	10,00 %
T O T A L :	20	100,00 %



## GRAPHIQUE





Au terme d'une deuxième année d'activités, de réalisations, d'interventions diverses et d'enquêtes, la présidente et les commissaires du Bureau de l'ombudsman désirent faire sous forme de constatations et d'orientations certains commentaires généraux qui leur semblent opportuns.

### **Nos constatations pour 2005**

Jusqu'à maintenant, la pratique d'une écoute attentive et empathique à l'égard des citoyens qui se sont adressés au Bureau a conduit à trouver les solutions satisfaisantes pour la plupart des personnes qui s'estimaient lésées par le fait ou l'omission de la Ville.

Nous sommes d'avis que l'approche complémentaire d'interventions immédiates menées par le secrétariat général en dehors du processus d'enquête se justifie et porte ses fruits en ce qu'elle contribue à la recherche de solutions dans bon nombre de questions litigieuses et à réduire l'impersonnalité des rapports entre les contribuables et l'administration de la ville.

Nous soulignons également que le Bureau tend à favoriser, dans un esprit de réciprocité et de collaboration fonctionnelle, une référence aux services disponibles de la Maison de Justice de Québec, dans chaque cas où cela s'avère opportun pour mieux servir les citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman est heureux de souligner l'accueil chaleureux et intéressé que les élus de chacun des arrondissements visités ont réservé au personnel du secrétariat général et les en remercie.

À nouveau cette année, nous réalisons que le besoin d'un Bureau de l'ombudsman se

confirme par le traitement des 201 plaintes ou demandes reçues. Ce nombre de dossiers traités démontre également que le Bureau de l'ombudsman est correctement perçu par la population comme une véritable instance de dernier recours et non comme un guichet unique destiné à la réception de plaintes.

Nous remercions particulièrement le directeur général de la ville d'avoir accordé un suivi efficace à la majorité des recommandations, commentaires ou avis contenus dans notre rapport annuel 2004. Cette collaboration est importante non seulement pour solutionner certains problèmes ponctuels faisant l'objet d'une plainte, mais également pour développer une approche préventive plutôt que curative, qui tend à améliorer le service à notre client, le citoyen.

Nous remercions aussi l'ensemble des directeurs des relations avec les citoyens et du soutien administratif de chacun des arrondissements ainsi que la coordonnatrice à la Direction générale. Ces personnes sont des collaborateurs privilégiés dans la recherche de solutions administratives ou d'une information de qualité à fournir au citoyen qui présente une plainte. Leur efficacité et leur dévouement méritent d'être soulignés. Sans leur participation, le niveau d'efficacité que le Bureau de l'ombudsman s'est fixé en matière de traitement des dossiers serait plus difficile à atteindre.

Nous tenons également à souligner la collaboration constante et efficace des fonctionnaires de la ville avec qui le Bureau de l'ombudsman est entré en relation lors d'interventions ou d'enquêtes et nous les en remercions.



Enfin, nous nous réjouissons des reconnaissances sous forme d'attribution de prix qui nous ont été décernées par l'UMQ et l'IAPQ au cours de cette année. Nous ferons en sorte de mettre à profit ces éléments de distinction pour rassurer et inciter d'autres municipalités intéressées à doter leur population d'un Bureau de l'ombudsman, sur le modèle de celui adopté par Québec.

À cet égard, nous félicitons la Ville de Saguenay et son maire, M. Jean Tremblay, d'avoir pris une telle initiative et d'avoir rendu opérationnelle en septembre 2005 une structure d'ombudsman inspirée du modèle de la Ville de Québec. Ce fut un plaisir pour nous de partager avec Saguenay notre courte expérience et sommes disposés à agir ainsi avec toute autre municipalité désireuse d'offrir un tel service à ses citoyens.

### **Nos orientations pour 2006**

Conscient de l'utilité sociale du modèle collégial du Bureau de l'ombudsman, il apparaît valable de poursuivre l'approche de coopération avec les municipalités désireuses de se doter d'un bureau de protection du citoyen à l'image de celui implanté par la Ville de Québec.

Afin de favoriser la consolidation des initiatives de protection des citoyens de façon continue, il paraît souhaitable que le secrétaire général du Bureau organise une réunion annuelle de sensibilisation, d'information et d'échange, en présence de la présidente du Bureau et, le cas échéant, de certains commissaires, avec les directeurs des relations avec les citoyens de l'ensemble des arrondissements de la ville et la coordonnatrice à la Direction générale.

L'obtention en 2005 de reconnaissances par l'UMQ et l'IAPQ, ayant souligné le caractère novateur du concept associé à la création du Bureau, est un encouragement indéniable à la poursuite d'initiatives de rayonnement. Aussi, il paraît indiqué que la présidente et le secrétaire général du Bureau s'emploient à nouer de nouveaux liens en matière de protection des citoyens en adhérant à d'autres organismes chevronnés de même nature que le nôtre, pour y partager des façons efficaces de concevoir et de faire dans l'exercice de son mandat.

La mise en réseau du Bureau avec des associations et organismes qui regroupent des institutions de protection du public apparaît souhaitable :

- Institut international de l'ombudsman ;
- Association des ombudsmans et médiateur de la francophonie ;
- Association des ombudsmans nord-américains.

Il semble justifié de poursuivre et d'intensifier toutes interventions et actions qui contribuent positivement à l'avancement des dossiers référés à la considération du Bureau et maintenir des relations de confiance par des auditions de cas conviviales et des dialogues dépourvus de formalisme.

Il importe de perfectionner le mécanisme de suivi des recommandations formulées à l'administration de la ville par le Bureau de l'ombudsman.

Nous espérons que ce deuxième rapport annuel traduise correctement la perception que nous avons de notre mandat et qu'il réponde aux besoins des citoyens.



Nous souhaitons que la qualité de nos rapports avec l'Administration se maintienne et que nos commentaires, recommandations ou avis continuent d'être perçus comme des moyens constructifs d'améliorer la qualité des services à rendre aux citoyens.

Enfin, nous réitérons notre volonté de demeurer *à l'écoute des citoyens et des citoyennes* afin de maintenir le lien de confiance qu'ils nous ont démontré jusqu'ici.

Les membres du Bureau de l'ombudsman et moi-même vous remercions à l'avance de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.

Veillez agréer, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

