

## RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-05-02-006

---

### RÉSUMÉ DU RAPPORT

#### « *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 professionnel 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.