

## **RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

**DOSSIER : OMB-09-04-020**

---

### **RÉSUMÉ DU RAPPORT**

#### **«Traitement d'une demande de subvention pour rénovation»**

##### **Nature de la plainte**

Le plaignant allègue que les représentants du Service du développement économique l'ont invité à soumettre une demande de subvention pour la rénovation de sa propriété, mais qu'ils ont manqué à leur devoir de l'informer adéquatement sur les conditions du programme. Il considère que la Ville a fait preuve d'inconduite en le pressant de déposer rapidement une demande, l'obligeant ainsi à engager un architecte et à assumer des honoraires professionnels, alors qu'il ne répondait pas aux critères du programme. Il se dit donc lésé par les agissements de la Ville.

##### **Enquête**

Le 12 mars 2009, dans le cadre de leur enquête, les commissaires désignés ont rencontré le plaignant. Ils ont par la suite rencontré séparément les représentants de la Division de l'habitation du Service du développement économique.

##### **Conclusion et recommandation**

Au terme de leur enquête, les commissaires sont d'avis que les événements survenus dans le dossier du plaignant résultent d'un ensemble de circonstances et que la responsabilité ne peut en être entièrement attribuée au Service du développement économique.

Les commissaires constatent d'abord que le plaignant avait la possibilité de mieux s'informer étant donné qu'on lui a remis des documents explicatifs dès la première rencontre. S'il n'en a pas pris connaissance adéquatement, il ne peut le reprocher à la Ville. Ces documents sont apparus assez complets aux commissaires et pouvaient inviter le plaignant, à tout le moins, à poser plus de questions. Ils faisaient notamment état des conditions liées au versement de la subvention et aux ententes de fixation des loyers. Ils croient toutefois que la forme des documents pourrait être améliorée afin que le contenu soit plus accessible et qu'un aide-mémoire pourrait être donné au citoyen afin de l'aider à bien comprendre ses obligations. Cet aide-mémoire pourrait aussi attirer son attention sur l'importance de bien évaluer, au préalable, l'aspect financier de son projet. Les formulaires pertinents pourraient également lui être remis, à cette étape, afin qu'il sache bien quels documents il devra fournir à la Ville. Cela aurait notamment permis au plaignant de savoir avant octobre 2008 que le programme comportait une condition relative à l'éviction des locataires pour y loger des proches. Cette condition, contraire aux règles habituelles en cette nature, ne semble pas mentionnée aux documents remis au citoyen lors de l'ouverture du dossier. Une trousse plus complète pourrait donc lui être remise dès le début de la démarche. Les commissaires tiennent à rappeler que les citoyens ne sont pas tous habitués à des contextes réglementaire et bureaucratique.

Quant à la procédure suivie pour le traitement du dossier du plaignant, les commissaires sont d'avis qu'il a été établi que la procédure a été modifiée en 2007-2008 afin d'enlever une étape et d'écourter les délais. Ils considèrent toutefois que l'objectif du Service du développement économique était tout à fait louable étant donné qu'il visait à donner accès aux subventions pour rénovation au plus grand nombre de citoyens possibles. Le contexte exceptionnel le justifiait. Malgré cela, les commissaires croient que les représentants de la Ville devraient bien mesurer les impacts de la « procédure accélérée » pour le citoyen et l'informer du risque couru. Par exemple, dans le cas de la procédure adoptée à l'hiver 2008, on aurait pu informer le citoyen, dès le début de sa démarche, de l'omission de l'étape d'analyse financière préliminaire. Il serait, par conséquent, informé de l'admissibilité de sa demande qu'après la confection des plans. Le citoyen aurait alors pu décider en toute connaissance s'il prenait ce risque. On aurait pu aussi lui proposer qu'il fasse cette analyse préliminaire avec son institution financière étant donné le manque de temps de la Ville pour le faire.

Les commissaires ont toutefois constaté que le Service du développement économique a par la suite déployé les efforts requis afin de finalement préparer un projet admissible au programme respectant la capacité financière du plaignant. Bien qu'il soit déplorable que ce dernier ait perdu du temps avec le premier projet, il faut reconnaître que seul le deuxième projet était réalisable et que la subvention, en octobre 2008, lui était maintenant offerte. C'est le plaignant qui a choisi d'abandonner son projet à cause des conditions dont il disait ignorer l'existence jusqu'à la rencontre d'octobre 2008.

En conclusion, malgré qu'ils comprennent la frustration du plaignant, les commissaires ne peuvent imputer toute la responsabilité des événements aux seuls représentants du Service du développement économique. Ils ne peuvent donc conclure que les fonctionnaires ont fait preuve d'inconduite dans le traitement de la demande de subvention. Les commissaires souhaitent toutefois que la Ville prenne conscience qu'en compressant des délais le citoyen peut se sentir bousculé et que, de part et d'autre, certains détails administratifs peuvent échapper aux parties. Dans ces circonstances, il est primordial qu'une information complète et accessible soit remise au citoyen.

2009-04-07