

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-09-12-024

RÉSUMÉ DU RAPPORT

« *Traitement d'une plainte concernant un bris à la propriété de la Ville* »

Nature de la plainte

Le citoyen se dit insatisfait du traitement de sa plainte déposée à son Arrondissement relativement au bris de bordures de rue, près de sa résidence, par un entrepreneur privé. Il considère que les représentants de la Ville manquent à leurs devoirs en ne prenant aucune action visant à sanctionner le geste de l'entrepreneur ou à obtenir réparation. Il déplore aussi le fait que la Ville ne procède pas aux travaux requis pour remettre les lieux en état.

Enquête

Le 27 novembre 2009, dans le cadre de leur enquête, les commissaires désignés ont rencontré les représentants de l'Arrondissement des Rivières soit la directrice des Relations avec les citoyens et du soutien administratif et un contremaître de la Division des travaux publics. Ils ont ensuite rencontré le plaignant.

Conclusion et recommandations

Dans un premier temps, les commissaires considèrent que le plaignant a fait son devoir de citoyen en informant son Arrondissement de la situation. Cela a sans aucun doute permis de limiter les dommages aux infrastructures de la Ville. De plus, il aura permis, par le biais de cette enquête, de porter à l'attention de l'Administration les difficultés rencontrées par les employés municipaux lors de leurs interventions dans ces situations.

Au terme de leur enquête, les commissaires sont d'avis que le plaignant a raison d'être insatisfait du traitement donné à ses demandes. Les documents déposés par l'Arrondissement font état de cinq mémos de travail saisis dans le système de plaintes RMS sur une période d'un an relativement à cette problématique. Quatre de ces mémos portent la mention « réglée » alors que le plaignant affirme qu'on ne l'a pas informé du règlement et de la fermeture du dossier. Il a dû communiquer lui-même à plusieurs reprises avec l'Arrondissement dans le but de connaître l'état du dossier et de le faire réactiver au besoin. Le cinquième mémo, sa plainte datée du 11 juin 2009, était d'ailleurs toujours en traitement dans le système RMS en septembre 2009 et aucune note quant au suivi donné n'y apparaissait.

Les commissaires croient que les demandes du plaignant auraient pu être traitées de façon plus efficace en ce qui concerne les délais et le suivi au citoyen. À cet effet, ils réitèrent les recommandations formulées dans le Rapport annuel 2009 sur les délais de réponse et la définition de critères permettant de considérer une demande d'intervention « plainte réglée ». Le suivi donné au citoyen par écrit ou verbalement devrait aussi être consigné au dossier.

Les commissaires se sont penchés sur la question des recours contre l'opérateur de la machinerie qui a causé des bris. Les représentants de l'Arrondissement ont affirmé que, selon l'information obtenue, aucune infraction pour des gestes de cette nature n'était prévue aux règlements municipaux. De plus, le Service des affaires juridiques aurait considéré que le montant des dommages ne justifiait pas une poursuite devant les tribunaux. C'est pourquoi, bien qu'ils le déplorent eux aussi, les représentants de l'Arrondissement affirmaient ne pouvoir exercer de recours contre l'entrepreneur.

Les commissaires considèrent les attentes du plaignant, à cet égard, légitimes et ils comprennent sa déception quant à l'écrit de la Ville l'informant ne pouvoir rien faire dans ces cas. L'Administration doit pouvoir agir, et ce, dans l'intérêt de l'ensemble des contribuables. Lors de l'étude de ce dossier, les commissaires ont pris connaissance du nouveau *Règlement sur les nuisances* entré en vigueur le 5 février 2009. Ce règlement prévoit qu'endommager le domaine public constitue une nuisance et que quiconque contrevient au règlement est passible d'une amende. Ce règlement a toutefois été adopté après les événements faisant l'objet de cette enquête et ne peut être appliqué rétroactivement. Les commissaires croient que ces dispositions permettraient maintenant à la Ville d'intervenir de façon à prévenir et punir de tels agissements. Ils ont cependant constaté, lors de l'enquête, que les représentants de l'Arrondissement semblaient en ignorer l'existence ainsi que les modalités d'application.

Les commissaires recommandent à l'Administration de s'assurer de la diffusion du contenu et des modalités d'application du Règlement concernant les nuisances, R.V.Q. 1006, à tous les services concernés. Une courte formation pourrait être mise sur pied à cette fin.

Concernant le remboursement du montant des dommages causés, les commissaires s'étonnent de la réponse des représentants de l'Arrondissement à savoir qu'aucune procédure administrative ne permet un tel recouvrement. Ils croient que les services de la Ville devraient, par des moyens administratifs, au moins tenter de recouvrer les sommes dues par des entreprises ou des contribuables ayant causé des bris ou des dommages appréciables à la propriété de la Ville. L'intérêt public en serait ainsi mieux servi. La pertinence d'intenter une action devant les tribunaux pourrait être étudiée après l'application de ces mesures administratives. Les commissaires comprennent toutefois la réponse du Service des affaires juridiques donnée à la Direction des relations avec les citoyens et du soutien administratif voulant que le montant des dommages ne justifiait pas un recours devant les tribunaux. Cette décision ne leur apparaît ni déraisonnable ni contraire à l'intérêt des contribuables.

Les commissaires invitent donc l'Arrondissement en collaboration avec le Service des finances à étudier la possibilité d'utiliser des procédures de recouvrement lors d'événements semblables. Si, par ailleurs, de telles procédures existent, les services concernés devraient en être informés.

Enfin, les commissaires ne peuvent conclure que l'Arrondissement a manqué à son devoir en ne procédant pas à la réparation des bordures. Les explications fournies par le contremaître de la Division des travaux publics démontrent, à leur satisfaction, que la décision de ne pas réparer les bordures éraflées semblait bien fondée considérant les inconvénients probables à les réaliser tant sur le plan esthétique que sur le plan technique. Les commissaires croient également qu'il ne serait pas justifié pour eux d'interroger cette opinion d'ordre technique. Le plaignant a affirmé ne pas avoir reçu ces explications. Le contremaître soutient qu'il aurait donné ces explications au plaignant lors d'un entretien téléphonique, mais son affirmation n'est confirmée par aucune note au dossier.

En conclusion, les commissaires ne peuvent trouver déraisonnables les décisions de l'Arrondissement de ne pas réparer les bordures, considérant les inconvénients, et de ne pas intenter d'action devant les tribunaux, considérant les coûts. Ils croient toutefois que la Ville doit intervenir auprès des citoyens ou des entrepreneurs ayant causé des bris ou des dommages appréciables à la propriété de la Ville, afin de ne pas les laisser agir impunément. Cela permettrait aussi de prévenir des récidives. Les commissaires croient d'ailleurs que la Ville s'est donné les moyens appropriés à cette fin lors de l'adoption des nouvelles dispositions du R.V.Q. 1006, *Règlement sur les nuisances*. Il lui faudra néanmoins s'assurer que les dispositions prévues sont bien appliquées.