

## RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

**OMB-12-12-033**

---

### RÉSUMÉ DU RAPPORT

#### *Permis de construction – demande de correction de travaux*

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

Le plaignant a effectué des travaux de rénovation sur sa propriété, au printemps 2012, à la suite de l'obtention d'un permis de l'Arrondissement. La Ville lui demande maintenant de retirer le revêtement extérieur de la partie inférieure de sa maison, étant donné que le matériau utilisé n'est pas conforme à la réglementation. Pourtant, le plaignant prétend que les travaux ont été réalisés conformément aux plans déposés et approuvés. Il considère se retrouver dans cette situation en raison de lacunes dans l'analyse de sa demande de permis. Il se sent lésé et demande au Bureau de l'ombudsman d'enquêter sur le traitement de son dossier.

#### **Analyse et recommandations**

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la plainte du citoyen est fondée et qu'il y a eu des lacunes dans le traitement administratif de son dossier.

Les représentants de la Division de la gestion du territoire ont expliqué avoir procédé à l'analyse des plans déposés par le plaignant à l'aide des outils habituels : Règlement sur l'urbanisme de l'Arrondissement de La Haute-Saint-Charles, grille de spécifications de la zone concernée et guide d'analyse. À la suite de cette analyse, ils ont informé le plaignant que des correctifs devaient être apportés à certains éléments des plans, car jugés non conformes. Aucune mention n'a toutefois été faite au sujet du revêtement extérieur. Aucun des documents complétés ne demande par ailleurs de préciser la nature des matériaux utilisés; le technicien du bâtiment doit donc faire son analyse à partir des informations fournies sur les plans.

La représentante de la division responsable de l'étude de la demande de permis a expliqué s'être fiée au dessin dans son analyse. Bien qu'elle ne savait pas ce que signifiait le nom apparaissant sur les plans, elle n'a pas jugé bon faire une recherche quant à sa signification. En fait, elle a procédé par association; le dessin illustrait un motif de pierre et le mot ressemblait à un nom de brique connue. Elle a donc déduit qu'il devait s'agir d'un matériau noble dont l'utilisation était autorisée par la réglementation. Cet élément lui apparaissant conforme, elle n'a demandé aucune précision ni modification relativement au revêtement et a délivré le permis lorsque les autres éléments ont été corrigés.

Après analyse, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que le plaignant a réalisé les travaux annoncés sur les plans, mais que c'est l'étude de la demande de permis qui a causé problème. Il croit tout d'abord qu'il revient à l'Administration d'informer correctement les citoyens des exigences de sa réglementation concernant les projets de construction. Lorsqu'il dépose une demande de permis, le citoyen est en droit de s'attendre à ce qu'on l'informe des normes applicables à son projet, qu'on vérifie la conformité du projet présenté et qu'on lui donne les précisions nécessaires pour faire des

corrections, s'il y a lieu. De même, le technicien du bâtiment doit s'assurer de bien comprendre ce qui est indiqué dans les documents et les plans déposés par le citoyen, car il atteste leur conformité en délivrant le permis. Si les plans sont incomplets ou imprécis, il lui incombe de demander les correctifs appropriés.

L'analyse de la demande de permis aurait aussi dû être faite avec plus de soin et de précaution. Il incombe en effet au technicien du bâtiment, à titre de représentant de l'Administration, de faire les vérifications nécessaires afin de s'assurer que les plans déposés sont suffisamment détaillés pour lui permettre de vérifier la conformité de tous les éléments. Le représentant de l'Administration doit s'assurer, avant de délivrer un permis, de comprendre tout le contenu qui apparaît sur les plans présentés et non seulement jugé le dessin représenté. Procéder par déduction ou par association comporte des risques et les conséquences peuvent être importantes pour le citoyen. Une simple vérification sur Internet ou une question à ce sujet au plaignant aurait suffi à comprendre qu'il s'agissait d'un revêtement de polymère imitant la pierre.

Le Bureau de l'ombudsman constate malheureusement que c'est maintenant le plaignant qui est aux prises avec une propriété non conforme à la réglementation et qu'il n'aura d'autres choix que de faire des travaux correctifs, à moins que la Ville ne modifie sa réglementation. Il serait souhaitable que l'Administration collabore à régler cette situation dans laquelle elle a, de toute évidence, contribué à le mettre.

Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale que l'Administration s'assure que les employés concernés reçoivent une formation adéquate et que leurs connaissances sont à jour, afin qu'ils puissent faire une analyse attentive et complète de la conformité des projets présentés. Il recommande aussi d'évaluer la pertinence de préciser, dans les documents relatifs aux demandes de permis, la nature du revêtement utilisé dans un projet afin de s'assurer que les dispositions applicables de la réglementation sont bien expliquées aux citoyens et bien analysées. Enfin, le Bureau considère que l'Administration devrait soutenir le plaignant dans ses démarches pour régler cette déplorable situation.

2013-02-27