

# RAPPORT ANNUEL 2019



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT DES DROITS DU CITOYEN



Le 26 mars 2020

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

Objet: Rapport annuel 2019 — Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement du mandat du Bureau de l'ombudsman pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2019.

Ce rapport fait état du nombre de demandes traitées par le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année ainsi que de la nature et de la répartition sur le territoire de ces demandes. Il présente également, à titre d'exemples, des résultats obtenus à la suite d'interventions auprès de l'administration municipale. Les suivis donnés aux recommandations formulées dans le rapport annuel 2018 y figurent aussi.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Andre Julien

Président

305, rue Racine, bureau RC-03, Québec (Québec) G2B 1E7

Téléphone: 418 641-6737 Télécopieur: 418 641-6730

bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

# **TABLE** DES MATIÈRES

MESSAGE	DU PRESIDE	NT FT DF L	A DIRECTRICE

#### **FAITS SAILLANTS**

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC	1
ACTIVITÉS ET PRIORITÉS D'ACTION	5
QUELQUES CHIFFRES	7
INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS	19
SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2018	27

ANNEXES		
Annexe 1 — Cheminement d'une demande		
d'intervention au Bureau de l'ombudsman	31	THE
Annexe 2 — Présentation des commissaires		
et de la direction	32	
		no la







# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

L'année 2019 marquait le 15° anniversaire de la création du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Dès ses débuts, l'organisme s'est imposé comme un recours à la fois unique et essentiel grâce à son statut particulier. Les commissaires étant nommés par le conseil municipal, le Bureau jouit en effet d'une entière indépendance. Il intervient de façon objective et n'a aucun parti pris.

Depuis 2004, le Bureau a répondu à près de 3 500 demandes de citoyens. Chaque fois, il s'est fait un devoir d'offrir à ces derniers un accueil empathique et une écoute bienveillante. Cette approche humaine s'inscrit au cœur de ses valeurs éthiques, qui sont le respect, l'impartialité, l'équité et l'intégrité.

À nouveau cette année, le Bureau a contribué à rétablir le dialogue entre les plaignants et l'Administration dans bon nombre de situations. Ainsi, à la suite de son intervention, des citoyens ont pu obtenir des explications claires ou encore discuter de solutions possibles. Dans d'autres cas, le dialogue a permis à l'Administration d'être mieux informée d'une problématique et d'entamer une démarche pour apporter les améliorations nécessaires.

Le Bureau de l'ombudsman constate tous les jours l'importance du dialogue. Une décision mal expliquée ou une réponse qui tarde à venir peut causer des inquiétudes ou un sentiment d'être traité injustement. Rarement intentionnel, le bris de dialogue peut résulter d'une communication insuffisante ou maladroite. En agissant en quelque sorte comme médiateur entre les parties, le Bureau parvient alors à régler rapidement des problèmes qui semblaient pourtant insolubles.

Heureusement, le Bureau observe la plupart du temps une volonté sincère de l'Administration de rétablir le dialogue. Cette ouverture lui permet de remplir son mandat et d'aider les citoyens dans la résolution de leurs conflits avec la Ville.

En terminant, nous remercions tous les membres de l'équipe du Bureau de l'ombudsman qui ont œuvré à l'accomplissement de sa mission au cours de cette année. Nous soulignons particulièrement l'engagement et la disponibilité des commissaires bénévoles. Le respect et l'impartialité ont guidé en tout temps leur travail, et leur collaboration a été entière. Nous leur en sommes pleinement reconnaissants.

André Julien

Président

Marie-Josée Dumais

Directrice

# **FAITS SAILLANTS**

2019

marquait les 15 ANS D'EXISTENCE du Bureau de l'ombudsman

94%

des demandes traitées en MOINS DE 30 JOURS

224

**DEMANDES TRAITÉES.** 

soit 15 de plus que l'an dernier

79%

des demandes traitées en

MOINS DE 10 JOURS, comparativement à 75%l'an dernier

#### SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES:

Urbanisme (37), déneigement (17), circulation/stationnement (13) et aqueduc/égout (12)

#### PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE:

Application de la réglementation (35), lacune dans la qualité du service (27), atteinte aux droits (24) et long délai de réponse ou de traitement d'un dossier (19)

#### PRIORITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN en 2020:

- · S'assurer que les membres du personnel de la Ville, notamment les nouveaux employés, connaissent bien le rôle et le fonctionnement du Bureau.
- · Mettre à niveau l'application informatisée de gestion des dossiers du Bureau.

# LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

# UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LES CITOYENS

Depuis 2004, le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes des citoyens qui s'estiment lésés par l'administration municipale. Tout comme le Vérificateur général, il est indépendant de celle-ci puisqu'il relève du conseil de la Ville. Outre l'indépendance, il fonde son action sur les principes de neutralité, de confidentialité et de transparence. Il conduit toutes ses interventions et ses enquêtes en privé.

Le Bureau de l'ombudsman tient lieu de dernier recours non judiciaire pour les citoyens qui ont une mésentente avec l'administration municipale. Il cherche des solutions, donne des avis et formule des recommandations aux directions et aux services concernés. Ainsi, en plus de résoudre des problèmes, il contribue à améliorer la qualité des services à la population.

Le Bureau intervient donc dès qu'il estime qu'un manquement de l'administration municipale a lésé une personne ou un groupe de personnes. Un tel manquement peut consister dans une décision, une recommandation, un acte ou une omission. Il peut être le fait de l'Administration ou d'une personne effectuant des tâches pour le compte de celle-ci.

Le Bureau examine chaque cas avec objectivité et traite de la même façon toutes les parties en cause. Il appuie son examen sur les critères suivants:

- 1. Le citoyen est-il lésé?
- 2. L'administration municipale a-t-elle manqué à ses obligations ou à ses engagements?
- 3. Existe-t-il un lien entre le préjudice subi par le citoyen et le manquement de l'Administration?

# QUELQUES EXEMPLES D'OBJETS DE PLAINTE

- · Atteinte aux droits
- · Comportement inapproprié du personnel
- · Difficulté d'accès à un service
- · Erreur administrative
- · Information erronée
- Interprétation incorrecte de la réglementation
- · Lacune dans la qualité d'un service
- Long délai de réponse ou de traitement d'une demande
- Traitement inéquitable



Le Bureau agit à la suite de plaintes ou de sa propre initiative. Bien qu'il n'exerce pas d'autorité sur l'Administration, il possède un pouvoir de recommandation. En effet, à la suite d'une intervention, il peut recommander à l'Administration toute mesure qu'il juge appropriée.

Le Bureau examine notamment les plaintes concernant l'aqueduc et les égouts, le déneigement, l'environnement, les loisirs et la culture, les matières résiduelles, la sécurité publique, l'urbanisme et la voirie.

Il ne peut toutefois pas se pencher sur les questions suivantes:

- · Décisions, actions et agissements des élus;
- Décisions, actions et agissements d'un policier;
- Décisions, actions et agissements d'un organisme mandataire ou supramunicipal (ex.: Réseau de transport de la Capitale);
- Dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires ou juridictionnelles (ex.: Commission d'accès à l'information du Québec, Régie du logement);
- · Relations de travail;
- · Litiges entre citoyens.



Si une demande ne relève pas de sa compétence, le Bureau dirige le citoyen vers le recours approprié. Il assume ainsi un rôle d'information, d'aide et de référence.

Lorsqu'il reçoit une demande d'un citoyen, le Bureau s'assure d'abord que ce dernier a épuisé ses recours auprès du service ou de la direction en cause. Il peut par ailleurs refuser d'intervenir s'il considère qu'une plainte est frivole ou vexatoire ou encore que le plaignant est de mauvaise foi.

Sauf exception, le Bureau ne peut pas agir s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits.

Les renseignements concernant les conditions de recevabilité des plaintes et la procédure à suivre pour déposer une demande se trouvent sur le site Web du Bureau (ombudsman-villedequebec.qc.ca). Le cheminement d'une demande d'intervention est aussi illustré au graphique produit à l'annexe 1.

# LA COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau est composé d'une direction et de commissaires bénévoles. Ces derniers sont nommés par le conseil municipal en fonction de leur expertise pour une durée de trois ans. Leur rôle consiste à donner un éclairage pertinent aux dossiers qui leur sont soumis pour enquête. La direction, quant à elle, reçoit les demandes, en vérifie l'admissibilité et effectue les interventions requises auprès de l'Administration en vue du règlement des mésententes.

En 2018, le conseil municipal de Québec a désigné M. André Julien à titre de président du Bureau. Les autres commissaires, également en poste jusqu'en 2021, sont M. Robert J. Gravel, vice-président, M<sup>me</sup> Marie Auger, M. Michel Lapointe et M<sup>me</sup> Gaétane Vigneux. Les parcours des commissaires et de la directrice, M<sup>e</sup> Marie-Josée Dumais, sont présentés à l'annexe 2.

Le Bureau appuie son action sur des règles de régie interne, sur un code de déontologie, sur un énoncé de valeurs éthiques et sur une déclaration d'engagement. Ces documents peuvent être consultés sur son site Web.

# ACTIVITÉS ET PRIORITÉS D'ACTION

# LA FORMATION CONTINUE ET LE PARTAGE DES SAVOIRS ET DES EXPÉRIENCES

Au cours de la dernière année, les commissaires ainsi que la directrice ont poursuivi leurs activités de développement des connaissances et de rayonnement du Bureau de l'ombudsman.

En plus des rencontres destinées à l'étude de dossiers, les commissaires et la directrice ont tenu trois rencontres au cours desquelles ils ont invité des représentants de l'Administration à les informer de différents sujets. Ainsi, M. François Moisan, conseiller au Service de l'interaction citoyenne, a présenté la Déclaration de services de la Ville de Québec et la politique municipale de gestion des demandes. M. Alain Tardif, directeur général adjoint des services de proximité de la Ville, et M. Marc-André Guitard, son adjoint, ont quant à eux décrit la réorganisation des services de proximité en cours depuis janvier 2019. Enfin, M. Martin Lefebvre, directeur du Service de l'interaction citoyenne, a exposé les résultats du dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle. Grâce à ces formations, les commissaires et la directrice ont pu approfondir leur connaissance de l'organisation et de ses processus, et ce, au profit d'une analyse rigoureuse des plaintes et d'une gestion adéquate des attentes des citoyens.

De plus, la directrice a poursuivi son engagement au sein du Centre de justice de proximité de Québec à titre de membre du conseil d'administration. Cet organisme à but non lucratif a pour mission de faciliter l'accès à la justice par des services d'information juridique gratuits, de soutien et d'orientation. Me Dumais a par ailleurs contribué au groupe de travail des bureaux d'ombudsmans municipaux. Elle a aussi participé au colloque annuel de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec, tenu sur le thème Agir pour transformer la gestion des plaintes. Elle a également assisté à une conférence de cette association qui avait pour sujet l'équité décisionnelle. Finalement, la directrice a suivi diverses formations, dont celle sur la jurisprudence municipale qu'offre la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec.

# DES ACTIONS POUR FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE LE BUREAU AU PERSONNEL DE LA VILLE DE QUÉBEC

Au cours de la prochaine année, le Bureau de l'ombudsman mettra en place des actions pour faire connaître davantage son mandat et son mode de fonctionnement au personnel de la Ville.

Pour diriger au besoin les citoyens vers un recours impartial, les employés doivent être bien au fait du rôle et des champs de compétence du Bureau. Or, depuis la création de ce dernier, il y a maintenant plus de 15 ans, plusieurs employés se sont ajoutés au personnel de la Ville. Il faut donc s'assurer que toute l'information pertinente est portée à leur connaissance.

# LE REMPLACEMENT DE L'APPLICATION INFORMATISÉE DE GESTION DES DOSSIERS

L'application informatisée de gestion des dossiers, mise en place lors de l'ouverture du Bureau en 2004, doit être modernisée. En 2020, l'organisme compte donc amorcer, avec le Service des technologies de l'information de la Ville de Québec, des travaux de développement d'un nouvel outil afin d'assurer l'efficacité et à la continuité de ses activités.



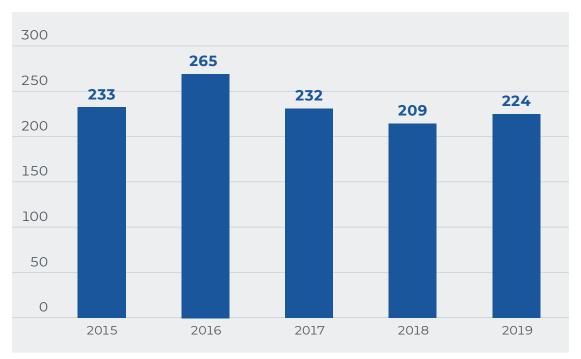
# **QUELQUES CHIFFRES**

Dans cette section du rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman expose des données concernant les demandes traitées en 2019. Des changements dans la présentation de ces données par rapport aux années antérieures ont été apportés pour faciliter la compréhension du lecteur et donner un meilleur éclairage sur la nature des demandes.

#### 1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 224 demandes de citoyens au cours de la dernière année. Cela représente une légère augmentation par rapport à 2018, mais demeure inférieur à la moyenne des cinq dernières années, qui s'établit à 233 demandes.

#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



#### 2. Répartition des demandes par catégories

Les catégories « Aqueduc/égout », « Circulation/stationnement », « Déneigement » et « Urbanisme » regroupent près de la moitié des demandes relevant de la compétence du Bureau. La catégorie « Urbanisme » demeure, comme par les années passées, celle comportant le plus grand nombre de demandes. Enfin, 54 demandes ne concernaient pas un service rendu par la Ville de Québec.

#### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	12
Circulation/stationnement	13
Cour municipale	4
Déneigement	17
Environnement	11
Évaluation	9
Logement social 1	3
Loisirs/culture	8
Matières résiduelles	4
Réclamation	11
Sécurité publique	7
Taxation/tarification	7
Transport en commun (RTC)¹	3
Urbanisme	37
Voirie	7
Autre (municipal) <sup>2</sup>	17
Hors juridiction <sup>3</sup>	54
Total	224

#### Note:

- 1. Les demandes des catégories « Logement social » et « Transport en commun (RTC) » n'étant pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman, ce dernier a expliqué aux plaignants les démarches qu'il est possible d'entreprendre auprès des organismes appropriés.
- 2. La catégorie « Autre (municipal) » inclut, par exemple, les demandes relatives à l'accès à l'information, aux programmes de subvention ou à la vente de terrains.
- 3. La catégorie « Hors juridiction » inclut les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen du Québec ou la Régie du logement.

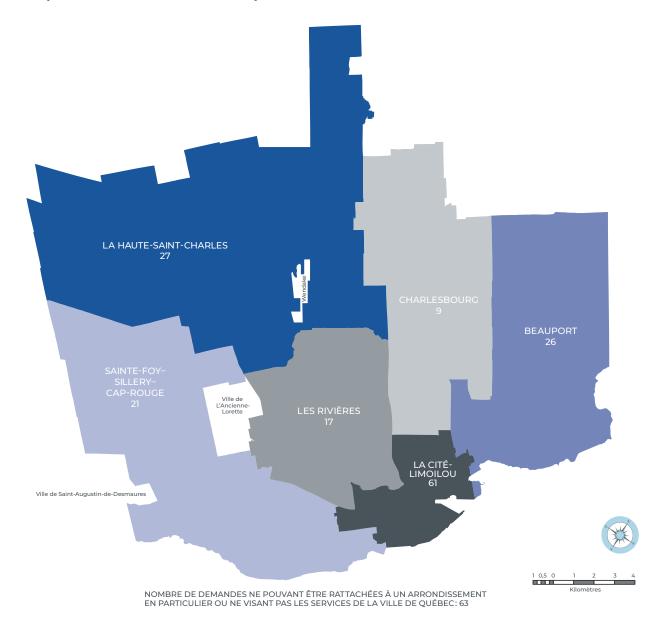
#### 3. Objet des demandes

Encore cette année, les motifs de plainte ont été variés. L'insatisfaction quant à l'application de la réglementation a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Cette insatisfaction concernait, par exemple, l'interprétation donnée par l'Administration à une disposition réglementaire ou l'absence d'intervention de sa part pour faire appliquer un règlement et ainsi mettre fin à une situation problématique. Suivent les objets « Lacune dans la qualité du service », « Atteinte aux droits » et « Long délai de réponse ou de traitement ». Ces quatre motifs représentent près des deux tiers des demandes.

#### **OBJET DES DEMANDES**

OBJET NON	MBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	24
Comportement inapproprié du personnel	9
Demande d'information	14
Désaccord sur le contenu de la réglementatio	n 10
Difficulté d'accès aux services	4
Erreur administrative	10
Insatisfaction quant à l'application de la réglei	mentation 35
Lacune dans la qualité du service	27
Long délai de réponse ou de traitement	19
Qualité inadéquate de l'information	5
Traitement inéquitable	6
Autre objet	7
Hors juridiction	54
Total	224

# 4. Répartition des demandes par arrondissements

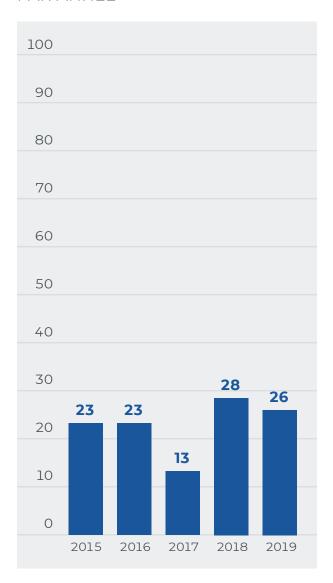


#### 5. Données chiffrées pour chaque arrondissement

Nouveauté cette année, le Bureau de l'ombudsman présente, dans son rapport annuel, l'évolution du nombre de demandes pour chacun des arrondissements. Il détaille aussi chaque fois la répartition des demandes traitées en 2019 selon les catégories.

#### ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

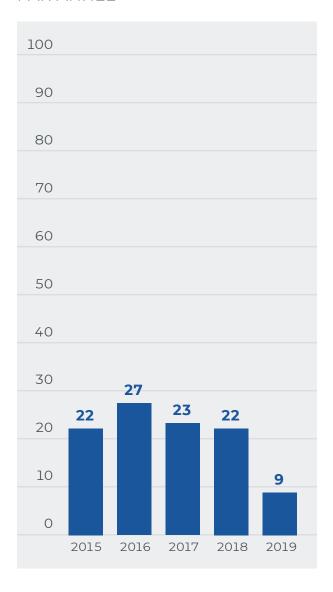
#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	1
Déneigement	4
Environnement	2
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	4
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	0
Transport en commun (RT	-C) 0
Urbanisme	6
Voirie	1
Autre (municipal)	1
Total	26

#### ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

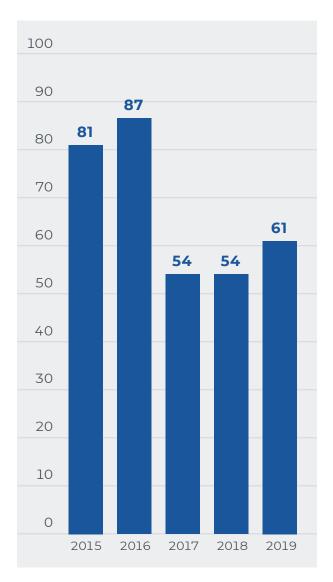
#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	Ο
Déneigement	2
Environnement	0
Évaluation	1
Logement social	1
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	Ο
Réclamation	1
Sécurité publique	0
Taxation/tarification	0
Transport en commun (RT	-C) 0
Urbanisme	1
Voirie	0
Autre (municipal)	0
Total	9

#### ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILOU

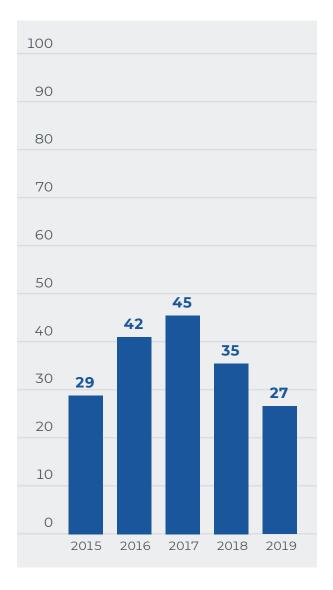
## NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	: 8
Cour municipale	3
Déneigement	6
Environnement	4
Évaluation	2
Logement social	1
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	1
Réclamation	2
Sécurité publique	4
Taxation/tarification	2
Transport en commun (RT	-C) 0
Urbanisme	14
Voirie	4
Autre (municipal)	5
Total	61

# ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

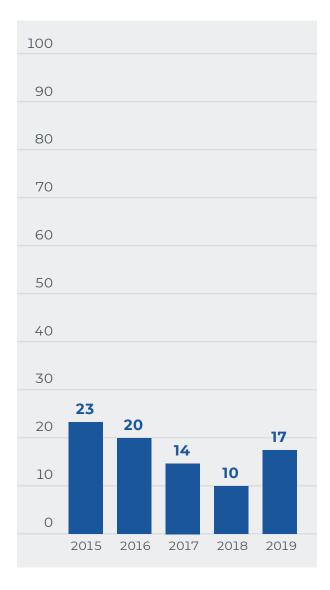
#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE <sup>1</sup>	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	0
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	2
Évaluation	3
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	2
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	3
Transport en commun (RTC	c) O
Urbanisme	7
Voirie	1
Autre (municipal)	1
Total	27

#### ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES

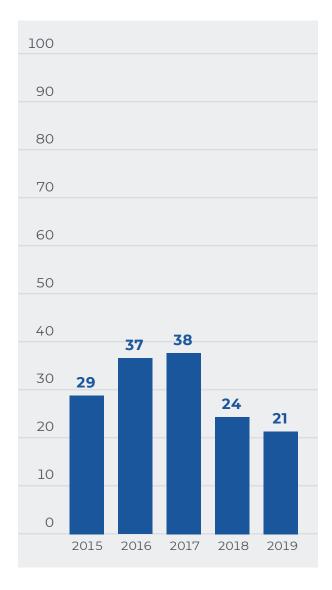
#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	3
Évaluation	0
Logement social	1
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	1
Réclamation	2
Sécurité publique	0
Taxation/tarification	0
Transport en commun (RT	C) 0
Urbanisme	2
Voirie	1
Autre (municipal)	2
Total	17

# ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

#### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	0
Évaluation	2
Logement social	0
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	0
Réclamation	0
Sécurité publique	0
Taxation/tarification	2
Transport en commun (RT	C) 1
Urbanisme	7
Voirie	0
Autre (municipal)	3
Total	21

#### 6. Type de traitement des demandes

Le Bureau de l'ombudsman a effectué des vérifications ou des interventions auprès de l'administration municipale pour près du tiers des demandes. Dans plusieurs cas, cela a permis de régler la situation à la satisfaction des citoyens. Le Bureau a par ailleurs acheminé des recommandations à l'Administration à deux reprises. Dans d'autres dossiers, il a informé les citoyens du bien-fondé de la décision de l'administration municipale ou encore des raisons pour lesquelles il ne pouvait pas poursuivre son intervention.

Lorsque les citoyens n'avaient pas épuisé leurs recours au sein de l'administration municipale, le Bureau les a dirigés vers la direction ou le service en cause. Dans d'autres cas, parce que la demande ne relevait pas de sa compétence, il a orienté les plaignants vers d'autres organismes pouvant les assister selon la nature de leur problème.

#### TYPE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

TYPE DE TRAITEMENT	NOMBRE DE DEMANDES
Aide et référence	73
Citoyens réorientés vers l'Administration	77
Désistement du citoyen	6
Dossiers en traitement	2
Recommandations à l'Administration	2
Solutions apportées	18
Vérification et information	46
Total	224

#### 7. Délai de traitement des demandes

Le Bureau de l'ombudsman se fait un devoir de traiter les demandes le plus rapidement possible. Ainsi, il a traité 94% des demandes dans un délai inférieur à 31 jours et 79% en moins de 10 jours.

#### DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI NOMBRE DE D	EMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	176	78,6%
De 10 à 30 jours	34	15,1%
De 31 à 60 jours	8	3,6%
Plus de 60 jours	4	1,8%
En traitement au 31 décembre	2	0,9%
Total	224	100,0%



# INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS

Au cours de la dernière année, des citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils s'estimaient lésés par une décision de l'administration municipale. D'autres se sont plaints du long délai de traitement de leur dossier, de la qualité du service reçu ou d'un problème avec l'application d'un règlement municipal.

Cette section du rapport annuel présente quelques exemples d'interventions et de recommandations du Bureau de l'ombudsman.

#### **URBANISME**

Cette année, le Bureau a reçu 37 plaintes concernant l'urbanisme. Il s'agit du sujet ayant suscité le plus de demandes. Celles-ci concernaient entre autres la réglementation, l'inspection et les demandes de permis.

# Les murs de soutènement: un flou dans l'application réglementaire

Des citoyens se sont plaints des matériaux utilisés pour l'aménagement de murs de soutènement sur des propriétés voisines. Lors de ses échanges avec l'Administration, le Bureau a constaté les difficultés d'application des dispositions réglementaires concernant les matériaux. Par exemple, des pierres de grandes dimensions pouvaient être utilisées pourvu que le mur soit recouvert de végétaux. Or, aucune balise n'était définie quant à la superficie ni à la densité des végétaux en question. Ainsi, des citoyens estimaient que des aménagements jugés conformes par la Ville s'avéraient inadéquats.

Le Bureau a sensibilisé l'Administration à cette situation et lui a suggéré de définir des balises d'application afin d'éviter toute équivoque.

#### RÉSULTAT

L'Administration s'est engagée à apporter des précisions à la réglementation concernant les types de revêtements pouvant être utilisés pour les murs de soutènement. Dans la foulée de l'intervention du Bureau, elle a d'ailleurs amorcé une démarche pour modifier le règlement de zonage à cet égard.

## Des suivis insatisfaisants relativement à des requêtes d'inspection de terrains ou de bâtiments

Des citoyens étaient insatisfaits du traitement accordé par la Ville à leur requête concernant l'inspection d'un terrain ou d'un bâtiment. L'inspection demandée visait, par exemple, à vérifier l'existence de nuisances sur un terrain ou de travaux non conformes sur un bâtiment. Les citoyens ont estimé que l'Administration avait traité leur demande de façon incomplète ou que le résultat était insatisfaisant. Le Bureau de l'ombudsman a effectué des démarches auprès de la Ville pour s'assurer que les droits de ces citoyens étaient bien respectés.

#### RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau, la Ville a fait des suivis assidus auprès des personnes responsables des nuisances ou des travaux non conformes. Les situations problématiques ont ainsi été réglées. Dans un autre cas, la Ville a accepté d'effectuer une nouvelle inspection afin de vérifier la conformité des travaux sur un bâtiment.

# L'importance de bien accompagner les citoyens qui font une demande de permis

Un citoyen a reçu un avis de la Ville exigeant qu'il apporte des correctifs aux travaux réalisés sur sa propriété. Toutefois, il soutenait que les travaux étaient conformes aux renseignements soumis dans sa demande de permis acceptée par l'Administration.

Le Bureau a constaté que le plan joint à la demande de permis ne détaillait pas les matériaux utilisés. Or, l'Administration a omis de vérifier ce point auprès du citoyen au moment de l'analyse du dossier. C'est donc seulement lors de l'inspection des travaux que la Ville a constaté qu'un des matériaux n'était pas autorisé par le règlement. Bien qu'elle soit en droit d'exiger des correctifs, l'Administration aurait dû demander au citoyen des plans complets et détaillés afin d'éviter des malentendus.

#### RÉSULTAT

Le Bureau a sensibilisé l'Administration au fait que la réglementation en matière d'urbanisme est complexe.

Conséquemment, elle doit bien accompagner les citoyens qui effectuent des demandes de permis afin que ces dernières incluent des plans complets. La Ville s'est montrée réceptive aux arguments du Bureau.

# L'encadrement de l'hébergement touristique collaboratif

Si le sujet de l'hébergement touristique collaboratif a été d'actualité au cours de la dernière année, il a aussi suscité des plaintes au Bureau de l'ombudsman. Alors que des citoyens souhaitaient que la Ville agisse de façon plus soutenue pour faire respecter la réglementation, d'autres ont déploré s'être vu refuser un permis pour louer leur résidence. Le Bureau a informé les citoyens que les décisions relatives aux usages permis dans chacune des zones du territoire relevaient de la compétence des élus municipaux. Conséquemment, il ne pouvait intervenir à cet égard. Il est à noter que le Bureau a traité ces demandes d'intervention avant l'entrée en vigueur, à l'automne 2019, du nouveau règlement autorisant ce type d'hébergement sur tout le territoire moyennant le respect de certains critères et de certaines exigences réglementaires.

# La non-intervention du Bureau de l'ombudsman dans les dossiers de la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec

Au cours de la dernière année, plusieurs citoyens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman concernant des décisions rendues à l'égard de leur projet par la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec. Ils déploraient le refus opposé à leur demande de permis et des exigences trop élevées ou encore jugées coûteuses. Le Bureau leur a expliqué qu'il ne peut pas intervenir dans les dossiers de cette commission ni enquêter sur ses décisions. Lorsque cela était opportun, il a orienté les citoyens vers le personnel apte à leur fournir des explications et à les conseiller.

# TAXATION/TARIFICATION

En 2019, sept demandes ont eu pour sujet la taxation ou la tarification. En ces matières, le Bureau de l'ombudsman peut notamment agir lorsqu'il est question de délai, de qualité de l'information ou de respect des droits. Il ne peut toutefois pas intervenir pour faire modifier le montant d'une taxe ou d'une tarification.

#### Un long délai pour obtenir un crédit de taxes

Un citoyen a acquis un immeuble résidentiel au printemps 2018. Dès l'été, il a effectué des travaux afin de retrancher un logement. Il a alors entrepris des démarches auprès de l'Administration afin de faire ajuster l'évaluation de la propriété. La facture de taxes municipales devait aussi être modulée en conséquence et un crédit de taxes devait lui être accordé. Au mois de janvier 2019, alors qu'il a reçu sa facture de taxes municipales pour la nouvelle année, le citoyen a constaté que la correction n'avait pas été faite. Le rôle d'évaluation n'avait pas non plus été revu. Inquiet, le citoyen a communiqué avec l'Administration, qui lui a mentionné que son dossier était toujours en traitement. En août, comme il n'avait toujours pas reçu l'avis de modification du rôle d'évaluation ni le crédit de taxes, et que l'échéance du deuxième versement de taxes arrivait à grands pas, il a demandé au Bureau de l'ombudsman d'intervenir.

Après des vérifications auprès de l'Administration, le Bureau a informé le citoyen que la modification au rôle d'évaluation avait été traitée à la fin du mois de juillet.

De plus, les crédits auxquels il avait droit étaient depuis peu inscrits à son dossier.

Ils avaient été appliqués à la somme due à l'échéance du mois de septembre.

La Ville s'apprêtait à acheminer une lettre au citoyen pour l'en informer.

#### RÉSULTAT

L'intervention du Bureau a permis de rassurer le citoyen et de lui éviter de débourser inutilement des sommes, l'échéance du versement qu'il devait effectuer étant très proche.

## Une entreprise reçoit une facture pour des services rendus à un ancien propriétaire

Une entreprise a reçu une facture de la Ville pour des services rendus à l'ancien propriétaire du bâtiment qu'elle occupait depuis plus d'un an. L'Administration refusait d'annuler cette facture. Elle suggérait plutôt à l'entreprise de faire elle-même les démarches auprès du vendeur pour obtenir le remboursement des sommes payées.

#### RÉSULTAT

Le Bureau de l'ombudsman a constaté que ce dossier n'avait pas été traité selon les normes. Le Service des finances de la Ville l'a en effet informé que la facture pour les services en question aurait dû être acheminée à l'ancien propriétaire. À la suite de l'intervention du Bureau, l'entreprise a reçu un crédit qui corrigeait la situation.

### **RÉCLAMATION**

Cette année, le Bureau de l'ombudsman a reçu 11 plaintes de citoyens insatisfaits du traitement de leur dossier de réclamation. Il leur a expliqué qu'il ne peut enquêter sur les décisions de la Ville dans ce type de dossier. En effet, il revient aux tribunaux de juger du bien-fondé de la réclamation du citoyen et de la position de la Ville. Cependant, dans certains cas, le Bureau s'est assuré que l'Administration avait bien pris en considération tous les éléments soulevés par le citoyen et qu'elle avait en sa possession les pièces pertinentes pour se prononcer sur sa responsabilité ou sur le montant des dommages. Cette démarche a parfois permis d'apporter des clarifications et de s'assurer d'une décision juste.

## Les services rendus par des sous-traitants: des réclamations sans réponse

Conformément à la loi, l'administration municipale demande aux citoyens qui estiment avoir subi un dommage causé par un sous-traitant de la Ville d'adresser leur réclamation à ce dernier. Or, des citoyens ont rapporté au Bureau de l'ombudsman les difficultés qu'ils ont rencontrées pour obtenir une réponse ou un dédommagement de la part d'entreprises mandatées par la Ville. Si leurs dossiers ont finalement été réglés, la lourdeur des démarches leur est apparue exagérée et ils ont tenu à en informer le Bureau. Ce dernier est d'avis que la Ville ne doit pas se décharger de ses responsabilités quant au droit des citoyens d'obtenir un suivi ou une réponse concernant leur réclamation, et ce, même si le traitement de celle-ci relève d'un mandataire.

#### RÉSULTAT

Le Bureau de l'ombudsman avait déjà soulevé ce point dans son rapport annuel 2018. La Direction générale de la Ville de Québec a répondu qu'un rappel serait fait auprès des entrepreneurs afin d'assurer le respect des dispositions des contrats relativement aux plaintes et aux réclamations.

### La différence entre les demandes de réparation et les réclamations financières

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'un citoyen concernant le refus de la Ville de Québec de procéder à la réparation de son terrain endommagé lors d'une opération de déneigement. Ce refus était motivé par le fait que le citoyen avait formulé sa requête après la date limite du 15 mai établie pour ce type de demande. La Ville n'a par ailleurs proposé aucune autre démarche de compensation au citoyen.

Certaines demandes de réparation de terrains ou de propriétés peuvent être effectuées en dehors du mécanisme de réclamation prévu par la loi. L'administration municipale a mis en place un tel processus pour des raisons d'efficacité et d'économie. Elle a fixé une date limite, le 15 mai, pour l'envoi de ces demandes. Ce processus n'exclut pas le recours au mécanisme de réclamation financière, qui, lui, peut être exercé après le 15 mai.

Le Bureau de l'ombudsman était d'avis que la Ville aurait dû informer le citoyen qu'à défaut d'avoir déposé une demande de réparation de son terrain avant la date limite, il pouvait présenter une réclamation. La demande de réparation et la réclamation sont deux recours bien distincts qui peuvent être exercés dans des délais différents et selon des modalités particulières à chacun. Cela doit être expliqué aux citoyens.

#### RECOMMANDATION

Clarifier la distinction entre les deux recours possibles pour les bris causés lors des opérations de déneigement, soit la demande de réparation et la réclamation, et s'assurer que l'information donnée aux citoyens est explicite.

#### RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale de la Ville de Québec a informé le Bureau que les assistants-greffiers des arrondissements, accompagnés par le Service des affaires juridiques, analyseront la situation et recommanderont, si nécessaire, une révision du processus afin d'éviter toute confusion dans le traitement des requêtes.

## **DÉNEIGEMENT**

En 2019, le Bureau de l'ombudsman a reçu 17 demandes ayant trait au déneigement.

# Le déneigement d'aires de stationnement : des permis annulés

Après avoir accordé à des citoyens un permis de déneigement pour leur stationnement, la Ville les a ensuite avisés qu'elle annulait cette autorisation. Elle exigeait qu'ils se procurent un permis pour l'ensemble des aires de stationnement de leur propriété, même si celles-ci n'étaient pas toutes utilisées durant la saison hivernale. Considérant qu'ils avaient obtenu un permis pour une seule aire de stationnement l'année précédente, les citoyens ont refusé de payer le coût d'un permis pour une superficie plus grande que leurs besoins. Ils ont de plus fait valoir que les aires de stationnement visées étaient aménagées sur deux emplacements distincts.

L'Administration a expliqué au Bureau de l'ombudsman que la réglementation concernant le dépôt de neige dans la rue ne prévoit pas la possibilité de délivrer un permis pour seulement une partie des aires de stationnement d'une propriété. C'est pourquoi, lorsqu'elle s'est aperçue que la propriété en question comptait plus d'un stationnement, elle a annulé les permis délivrés.

Des citoyens avaient déploré des décisions similaires l'année dernière. La Ville avait alors répondu au Bureau de l'ombudsman qu'en 2019, elle se doterait de règles claires et qu'elle en ferait une application constante.

#### RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, et en raison de travaux de révision de la réglementation et des pratiques de gestion prévus en 2020, l'Administration a accepté de délivrer les permis initiaux aux citoyens concernés, mais pour une année additionnelle seulement.

# ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION

Dans le cadre de la révision réglementaire concernant le dépôt de neige dans la rue, la Ville s'engage, d'une part, à clarifier l'exigence d'obtenir un permis de déneigement pour l'ensemble des aires de stationnement d'une propriété et, d'autre part, à assurer son application constante.

# Des vignettes Tempête non remboursables

Un citoyen détenteur d'une vignette Tempête a rapidement constaté que l'emplacement du parc de stationnement ne lui convenait pas. Il a alors demandé qu'on lui rembourse le coût de la vignette. Or, même si la saison hivernale n'avait pas encore débuté, la Ville a refusé sa requête.

Cette décision étant conforme aux règles en vigueur lors de la saison hivernale 2018-2019, la Ville n'était pas obligée de procéder au remboursement de la vignette. L'information à ce sujet était d'ailleurs bien communiquée aux acheteurs de vignettes. Le Bureau a toutefois suggéré à l'Administration de reconsidérer cette règle dans l'avenir, étant donné le nombre restreint de vignettes offertes. Un tel changement demanderait sans doute des ajustements administratifs, mais le Bureau croit qu'il favoriserait un meilleur service aux citoyens ainsi qu'une utilisation des stationnements plus judicieuse.

#### RECOMMANDATION

Examiner la possibilité de procéder au remboursement du coût d'une vignette Tempête lorsqu'un citoyen n'en a plus besoin.

### RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le conseil municipal a adopté, en octobre 2019, le Règlement modifiant le Règlement sur le coût des permis et des licences, les taxes spéciales, la tarification de biens et de services et les autres frais relativement au tarif d'abonnement au stationnement TP-1 (R.V.Q. 2797). Ce règlement prévoit que le coût de la vignette Tempête est dorénavant remboursable si le requérant en fait la demande entre le 15 et le 25 octobre de l'année d'achat de la vignette. Il stipule également que des frais administratifs de 15% seront soustraits du montant du remboursement. Cette mesure était en vigueur au moment de la vente des vignettes Tempête pour la saison hivernale 2019-2020.

#### **ENVIRONNEMENT**

En matière d'environnement, le Bureau de l'ombudsman a reçu 11 demandes au cours de l'année. Les motifs à l'origine de ces demandes étaient variés : entretien et abattage d'arbres, nuisances causées par le bruit ou réglementation concernant l'entretien des fosses septiques.

#### L'abattage obligatoire d'ormes

Des propriétaires ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman concernant l'ordre de la Ville d'abattre un orme situé sur leur propriété. Le Bureau leur a confirmé que cette obligation découlait bien d'un règlement municipal adopté dans le contexte de la lutte contre la propagation de la maladie hollandaise de l'orme. Il a aidé les citoyens qui souhaitaient obtenir plus d'information, qui voulaient s'assurer que l'arbre était bien situé sur leur propriété ou encore qui se demandaient si l'avis de la Ville avait aussi été donné aux autres copropriétaires.



# SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2018

En 2018, à la suite d'interventions et d'enquêtes, le Bureau de l'ombudsman a soumis à l'administration municipale des recommandations afin de contribuer à l'amélioration des services. Cette section du rapport annuel présente le suivi de ces recommandations réalisé par l'Administration.

### CIRCULATION/STATIONNEMENT: GESTION DES ENTRAVES À LA CIRCULATION

#### L'intervention du Bureau en 2018

L'an dernier, un citoyen s'est plaint de la signalisation mise en place par des entrepreneurs lors de l'exécution de travaux sur des propriétés privées. Il estimait que la Ville n'effectuait pas une surveillance adéquate de cette signalisation alors que les travaux empiétaient sur la voie publique. Au terme de son enquête, le Bureau a conclu que l'Administration avait correctement pris en charge la situation en demandant à l'entrepreneur de modifier la signalisation. Il a toutefois recommandé à la Ville d'améliorer le processus de gestion des entraves à la circulation et d'harmoniser les façons de faire sur l'ensemble du territoire. Il préconisait aussi de doter les employés d'outils, dont un règlement particulier, pour planifier et contrôler la gestion des entraves.

#### Le suivi donné par l'administration municipale

L'Administration a bien accueilli les recommandations du Bureau de l'ombudsman. Elle avait d'ailleurs déjà amorcé une démarche allant dans leur sens. Ainsi, en janvier 2020, soit peu après la période couverte par ce rapport annuel, le *Règlement sur les autorisations d'occupation de la voie publique* (R.V.Q. 2786) et le *Règlement de l'agglomération sur les autorisations d'occupation de la voie publique* (R.A.V.Q. 1313) étaient soumis au conseil municipal et au conseil d'agglomération. Ces règlements visent à encadrer la délivrance de permis d'occupation temporaire de l'emprise d'une rue et à en définir les modalités d'application. De plus, un système informatique pour la gestion de ces activités devrait être déployé à l'été 2020. Enfin, le personnel responsable de la délivrance de ces permis a été regroupé au sein de la Division de l'exploitation et de la mobilité intelligente du Service du transport et de la mobilité intelligente de la Ville de Québec.

#### ZONAGE ET URBANISME: GESTION DES DOSSIERS

#### L'intervention du Bureau en 2018

Le Bureau de l'ombudsman a recommandé à l'Administration de rappeler à son personnel l'importance de documenter les demandes dans l'application de gestion des dossiers et d'assurer un suivi auprès des citoyens, particulièrement lorsque ceux-ci le demandent. Il soulignait que l'on trouve ces règles dans la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens de la Ville.

#### Le suivi donné par la Direction générale

La Politique administrative de gestion des demandes des citoyens précise la responsabilité des unités administratives concernant:

- · la détermination des délais de traitement;
- · la prise en charge des demandes;
- la documentation des demandes;
- · les pratiques prescrites pour le suivi auprès des citoyens et la fermeture des dossiers.

Au cours de l'année, les gestionnaires et les employés de première et de deuxième ligne ont été tenus de suivre une formation sur le contenu de cette politique. Par ailleurs, l'Administration a établi des délais de traitement pour 90% des services. Elle terminera cet exercice en 2020 pour couvrir la totalité de ceux-ci. Dans 60% des cas, les citoyens qui ont fait appel à ses services ont été informés des délais de traitement. À l'automne 2020, la Ville effectuera un audit pour s'assurer que ces exigences sont bien appliquées.

#### DÉNEIGEMENT: RÉCLAMATION AUPRÈS DES SOUS-TRAITANTS

#### L'intervention du Bureau en 2018

Le Bureau de l'ombudsman a recommandé à l'Administration de prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que ses mandataires donnent un suivi adéquat aux plaintes et aux réclamations. En effet, il est d'avis que la Ville ne doit pas se décharger de ses responsabilités quant au droit des citoyens d'obtenir un suivi ou une réponse concernant leur plainte ou leur réclamation, et ce, même si le traitement de celles-ci relève d'un mandataire.

#### Le suivi de la Direction générale

L'administration municipale s'assurera qu'un rappel sera effectué auprès des entrepreneurs lors des rencontres préparatoires, à l'automne 2020, afin qu'ils exercent un suivi adéquat des plaintes des citoyens, et ce, en conformité avec les dispositions des devis.

Une demande sera également soumise au Service de l'interaction citoyenne pour que les plaintes de citoyens insatisfaits du traitement de leur réclamation par un entrepreneur obtiennent un suivi approprié. Plus précisément, ces plaintes seront assignées au technicien responsable du contrat de déneigement par le personnel du Centre de relation avec les citoyens (le 311).



### **ANNEXES**

# ANNEXE 1 — CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Réception d'une demande au Bureau de l'ombudsman

La demande relève-t-elle de la compétence du Bureau?

> NON

Le Bureau oriente le citoyen vers la ressource appropriée.

OUI

Le citoyen a-t-il épuisé ses recours auprès du service en cause?

NON

Le Bureau oriente le citoyen vers l'administration municipale.

OUI

Analyse, collecte des informations et communication avec le service en cause

Conclusion: y a-t-il eu manquement de l'Administration ou préjudice?

> NON

Le Bureau informe le citoyen et ferme le dossier.

OUI

Intervention auprès de l'Administration

L'Administration règle-t-elle le dossier?

OUI

Le Bureau ferme le dossier.

NON

Recommandation à la Direction générale de la Ville

## ANNEXE 2 — PRÉSENTATION DES COMMISSAIRES ET DE LA DIRECTION



André Julien, président

Bachelier en mathématique informatique, M. Julien a travaillé pendant 35 ans à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il y a occupé différentes fonctions, dont celle de commissaire aux plaintes et responsable du bureau des plaintes, de 2009 à 2013. Durant cette période, il a été président de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Il a aussi été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches pendant plus de 10 ans. À cette occasion, il a occupé durant plusieurs années le poste de vice-président du conseil, en plus d'avoir siégé à de nombreux comités, dont ceux de vérification et de gouvernance et d'éthique.



Robert J. Gravel, vice-président

Ingénieur de formation, M. Gravel est titulaire d'une maîtrise en planification urbaine et régionale, d'une maîtrise en administration publique et d'un doctorat en géographie humaine. Il a fait carrière à titre de professeur titulaire à l'École nationale d'administration publique, où il a, entre autres, assumé la direction du programme de maîtrise en analyse et gestion urbaines. Il a aussi été chargé de cours en transport au Département de génie civil de l'Université Laval et conseiller municipal à l'ex-Ville de Sillery. En plus d'être auteur de publications en gestion municipale, il a travaillé comme consultant en urbanisme et en administration. Il a participé à la Commission royale sur les peuples autochtones et a été membre du comité Lemieux sur l'avenir des municipalités régionales de comté. Il a également été membre du Groupe de travail sur la gouvernance à la Ville de Québec.



Marie Auger, commissaire

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et science politique et ayant fait des études en droit, M<sup>me</sup> Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administrative de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et a travaillé comme gestionnaire à la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs, Maintenant retraitée, elle est membre bénévole du Conseil de la justice administrative, membre nommée par l'Office des professions du Québec au sein du conseil d'administration de l'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec et présidente du Syndicat des copropriétaires du Village Belvédère à Québec.



Michel Lapointe, commissaire

M. Lapointe possède une maîtrise en psychologie industrielle et une licence en orientation scolaire. Au cours de sa carrière, il a travaillé comme consultant en gestion des ressources humaines, directeur des ressources humaines au Centre hospitalier de Charlevoix et conseiller d'orientation et chef des services aux élèves à la Commission scolaire Harricana. Il a aussi été membre du conseil des commissaires de la Commission scolaire de Charlevoix, membre et président de la télévision communautaire de Charlevoix ainsi que membre et président des Amis des plaines d'Abraham pendant plusieurs années.





Gaétane Vigneux, commissaire

Bachelière en communication, M<sup>me</sup> Vigneux a occupé la fonction de commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec de 2005 à 2014. Auparavant, elle a travaillé dans cette organisation à titre d'adjointe au commissaire. Elle a également été adjointe à la direction au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, où elle était responsable du traitement des plaintes. M<sup>me</sup> Vigneux a siégé au conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec et a été membre du Forum canadien des ombudsmans. Elle s'implique de plus bénévolement, depuis plusieurs années, auprès d'organismes qui soutiennent les personnes en difficulté.



Marie-Josée Dumais, directrice

Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, Me Dumais travaille depuis plus de 25 ans dans le domaine municipal. Elle a occupé différentes fonctions liées au droit et à la gestion. Nommée par le conseil de la Ville de Québec au Bureau de l'ombudsman en 2008, elle assure la gestion des activités de ce dernier ainsi que sa représentation auprès de l'administration municipale et de différents organismes.



Nathalie Angers, agente de secrétariat

M<sup>me</sup> Angers est chargée du soutien administratif du Bureau.

