



RAPPORT ANNUEL **2020**

BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN



Le 25 mars 2021

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

Objet: Rapport annuel 2020 — 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^{er} janvier et le 31 décembre 2020.

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 2019 y figurent aussi.

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

André 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 PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

FAITS SAILLANTS

**LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN
DE LA VILLE DE QUÉBEC** 1

ACTIVITÉS ET PRIORITÉS D'ACTION 5

QUELQUES CHIFFRES 7

**INTERVENTIONS AUPRÈS DE
L'ADMINISTRATION MUNICIPALE** 19

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2019 27

ANNEXES

**ANNEXE 1 — Cheminement d'une demande
d'intervention au Bureau de l'ombudsman** 33

**ANNEXE 2 — Présentation des commissaires
et de la direction** 35





MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

Comme la plupart des organisations, en 2020, le Bureau de l'ombudsman a dû composer avec une situation inédite et imprévue en raison de la pandémie de COVID-19. Pour continuer à fournir la même qualité de service, il a su faire preuve de flexibilité et d'efficacité. Ainsi, malgré le contexte, il s'est assuré de demeurer accessible et d'offrir une réponse optimale aux citoyens, et ce, le plus rapidement possible. La durée de traitement des demandes n'a d'ailleurs pas souffert de ces circonstances exceptionnelles, puisque le délai moyen entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier n'a été que de huit jours.

La nature des demandes reçues cette année témoigne des bouleversements que les citoyens ont vécus en raison de la pandémie. Confinés à domicile, et donc plus présents dans leur quartier, nombre d'entre eux ont été à même de constater différents problèmes liés notamment à la circulation, au stationnement ou à la gestion des parcs. Certains ont communiqué avec nous parce qu'ils n'obtenaient pas de réponse à une requête faite à l'administration municipale. D'autres se sont plaints du long délai de traitement de leur demande par un service ou une direction de la Ville. Très souvent, le Bureau est intervenu pour créer un pont entre les citoyens et le personnel responsable au sein de l'Administration. Il a ainsi une fois de plus constaté à quel point il importe de fournir aux citoyens des réponses précises et cohérentes. Il réitère d'ailleurs à l'administration municipale la nécessité d'informer régulièrement et clairement les requérants de l'état d'avancement de leur dossier.

Cette année, aucune demande n'a exigé une enquête approfondie. Toutefois, la direction du Bureau, de concert avec le président, a veillé à ce que chaque plainte fasse l'objet d'une analyse complète et reçoive le suivi approprié. En intervenant auprès de l'Administration, elle a réussi à obtenir des explications et à régler des problèmes. Son action a aussi donné lieu à des corrections ou encore à des engagements à rectifier une situation ou à améliorer un service. Ce rapport annuel présente des exemples de ces résultats.

À nouveau cette année, le personnel du Bureau a offert aux citoyens une écoute attentive et une attitude bienveillante, et ce, même lorsque l'objet de leur demande relevait de la compétence d'un autre organisme. Dans ces situations, il les a orientés vers la ressource appropriée.

En terminant, nous tenons à souligner une fois de plus l'engagement indéfectible des commissaires bénévoles envers la mission du Bureau.

André Julien
Président

Marie-Josée Dumais
Directrice

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.

Le rapport est accessible sur notre site Web à l'adresse ombudsman-villedequebec.qc.ca/rapports-annuels/.

FAITS SAILLANTS

194

DEMANDES TRAITÉES,

soit une baisse de 30 par rapport à l'an dernier

74 %

des demandes traitées en **MOINS DE 10 JOURS**

92 %

des demandes traitées en **30 JOURS OU MOINS**

SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES :

Urbanisme (28), circulation/stationnement (17), déneigement (15),
et aqueduc/égout (13)

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE :

Atteinte aux droits (31), insatisfaction quant à l'application de la réglementation (22), lacune dans la qualité du service (21) et long délai de réponse ou de traitement d'un dossier (12).

PRIORITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN en 2021 :

- Mieux faire connaître son rôle et ses modalités de service au personnel de la Ville et aux citoyens.
- Implanter une nouvelle application informatisée de gestion des dossiers de plainte.

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 mécontente 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 PLAINTES

- Atteinte aux droits
- Comportement inapproprié du personnel
- Difficulté d'accès à un service
- Erreur administrative
- Qualité inadéquate de l'information
- 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 CHAMP D'ACTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

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. 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 mécontentements.

Le 4 juillet 2018, le conseil municipal de Québec a désigné M. André Julien à titre de président du Bureau. Il a aussi renouvelé le mandat des autres commissaires, soit M. Robert J. Gravel, vice-président, M^{me} Marie Auger, M. Michel Lapointe et M^{me} Gaétane Vigneux. Les parcours des commissaires et de la directrice, M^e 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

LE MAINTIEN DES ACTIVITÉS DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Le Bureau de l'ombudsman s'est adapté très rapidement au contexte de confinement dû à la pandémie de COVID-19. Il a continué à offrir ses services aux citoyens par téléphone, en ligne à partir de son site Web et par courriel.

La directrice du Bureau a par ailleurs poursuivi sa participation au sein du groupe de travail des bureaux d'ombudsmans municipaux. Elle a aussi pris part au webinaire du Forum canadien des ombudsmans qui avait pour thème *COVID-19: Impacts et défis pour la pratique d'ombudsman*. Elle a de plus assisté au webinaire *L'importance de la médiation*, organisé par l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Finalement, elle a suivi diverses formations, dont celle sur la jurisprudence municipale qu'offre la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec.

Les commissaires, quant à eux, ont échangé au sujet des plaintes traitées au cours des derniers mois à l'occasion d'une rencontre virtuelle tenue en novembre.

DES OUTILS POUR FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE LE BUREAU

Un article visant à informer les citoyens des services du Bureau de l'ombudsman et des modalités de ce recours est paru dans le numéro d'hiver du journal *Ma Ville*. Intitulé « Deux organisations à votre service », le texte présentait les mandats du Bureau de l'ombudsman et du Vérificateur général.

Au cours de l'année, le Bureau compte produire des capsules informatives et pédagogiques sur son rôle et son fonctionnement. Celles-ci permettront au personnel de la Ville d'être bien au fait des champs de compétence du Bureau en vue d'y diriger les citoyens lorsque la situation s'y prête. Une version simplifiée de ces capsules pourrait être diffusée sur le site Web du Bureau, au bénéfice de la population.

LE REMPLACEMENT DE L'APPLICATION INFORMATISÉE DE GESTION DES DOSSIERS

La recherche et l'analyse en vue du remplacement de l'application informatisée de gestion des dossiers se sont poursuivies en 2020 avec le soutien du Service des technologies de l'information de la Ville. Malheureusement, le contexte de pandémie n'a pas favorisé un développement aussi rapide que souhaité. Le Bureau de l'ombudsman compte toutefois prioriser les travaux d'implantation d'une nouvelle solution informatique en 2021.

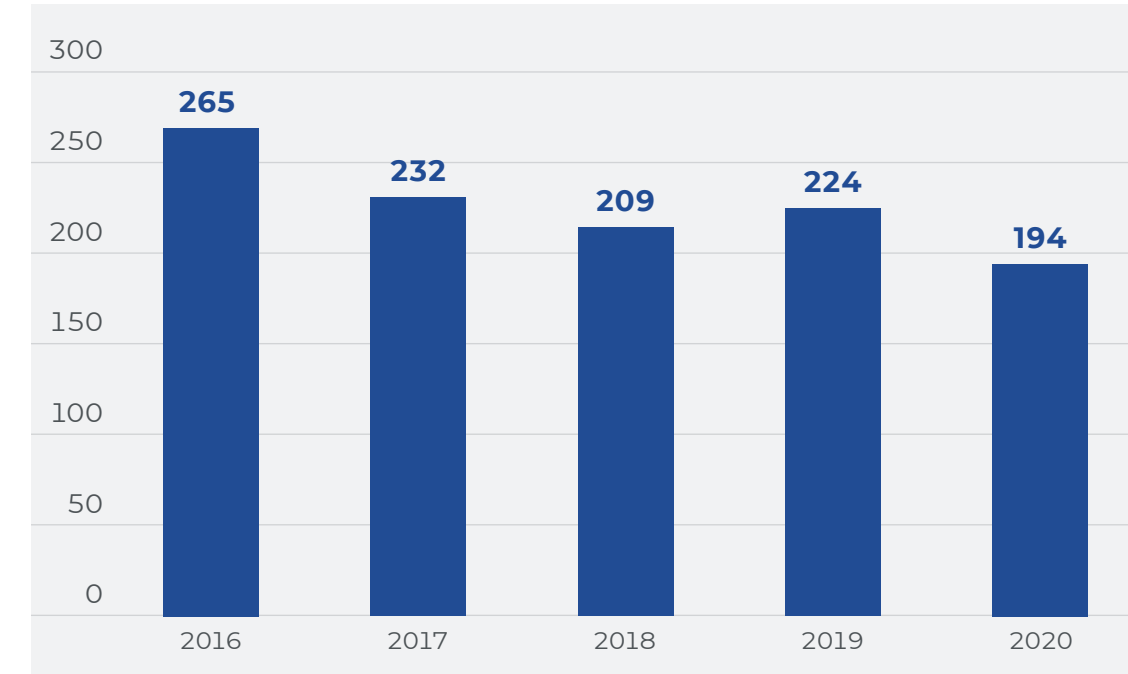
QUELQUES CHIFFRES

Dans cette section du rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman expose des données concernant les demandes traitées en 2020, dont les motifs et les catégories ainsi que la répartition par arrondissement.

1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 194 demandes de citoyens au cours de la dernière année. Cela représente une baisse par rapport à la moyenne des cinq dernières années, qui s'établit à 233 demandes. La diminution des demandes a surtout été observée au printemps 2020, soit au début de la pandémie.

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



2. Répartition des demandes par catégories

Encore cette année, les catégories « Aqueduc/égout », « Circulation/stationnement », « Déneigement » et « Urbanisme » regroupent une grande partie des demandes relevant de la compétence du Bureau. L'urbanisme a toutefois connu une baisse importante par rapport à la moyenne des cinq dernières années (28 comparativement à 49). Cette catégorie demeure tout de même celle qui a fait l'objet du plus grand nombre de requêtes.

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	13
Circulation/stationnement	17
Cour municipale	2
Déneigement	15
Environnement	4
Évaluation	3
Logement social ¹	4
Loisirs/culture	7
Matières résiduelles	2
Réclamation	6
Sécurité publique	8
Taxation/tarifification	1
Transport en commun (RTC) ¹	2
Urbanisme	28
Voirie	10
Autre (municipal) ²	14
Hors juridiction ³	58
Total	194

Notes

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 » comprend les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen du Québec ou la Régie du logement.

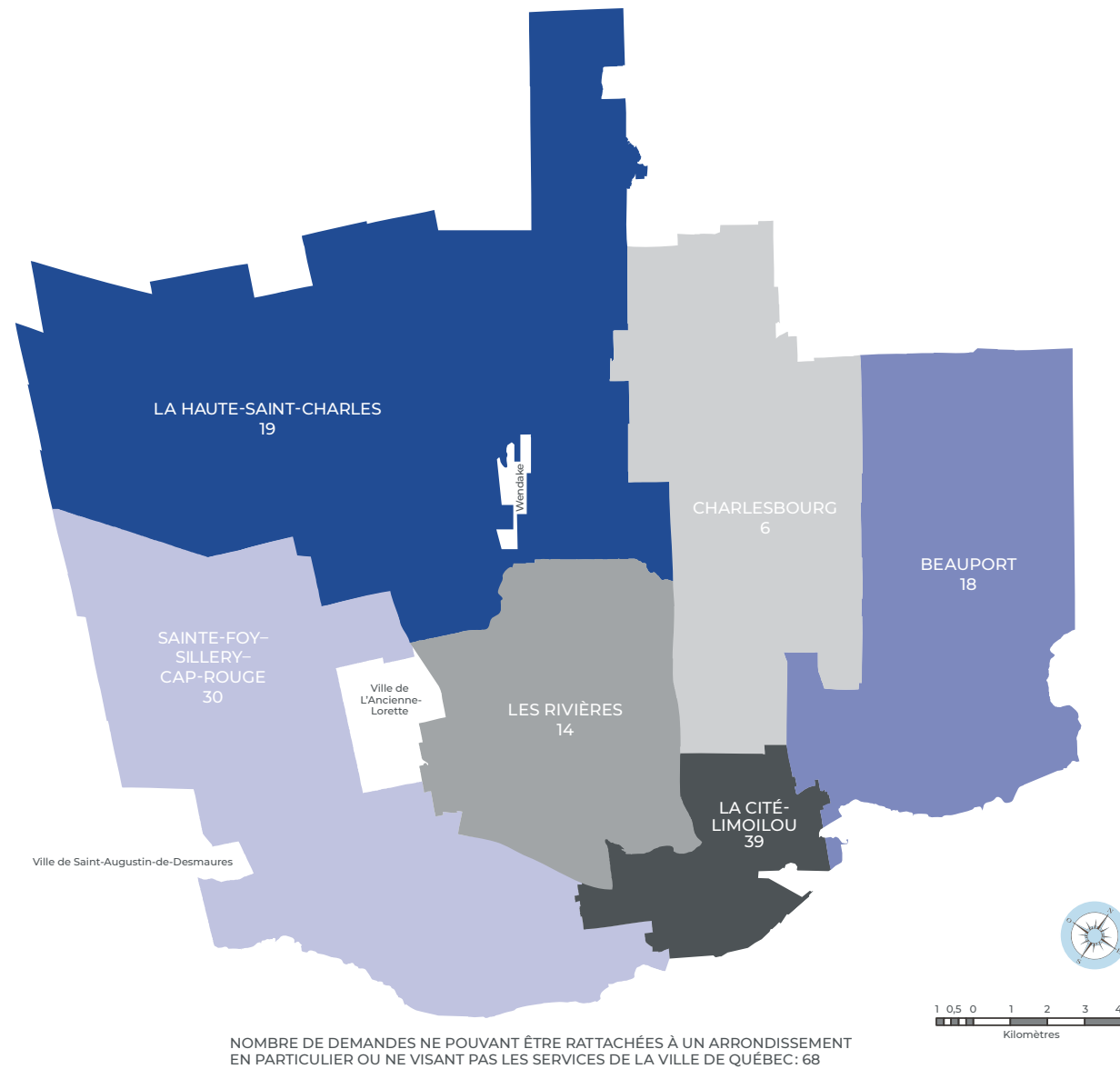
3. Objet des demandes

Les motifs de plainte ont été aussi variés que lors des années précédentes. En 2020, c'est l'objet « Atteinte aux droits » qui a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Cette catégorie regroupe des plaintes de citoyens qui estiment que l'Administration a contrevenu à un engagement ou encore à un droit inscrit dans une politique, un règlement ou une loi. Ces plaintes concernaient par exemple un refus d'accorder une subvention, une réponse négative à une demande de correction du rôle d'évaluation ou encore un manquement à la confidentialité. Suivent les objets « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation », « Lacune dans la qualité du service » et « Long délai de réponse ou de traitement ». Ces quatre motifs représentent près de la moitié des demandes.

OBJET DES DEMANDES

OBJET	NOMBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	31
Comportement inapproprié du personnel	9
Demande d'information	14
Désaccord sur le contenu de la réglementation	8
Difficulté d'accès aux services	6
Erreur administrative	2
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	22
Lacune dans la qualité du service	21
Long délai de réponse ou de traitement	12
Qualité inadéquate de l'information	5
Traitement inéquitable	4
Autre objet	2
Hors juridiction	58
Total	194

4. Répartition des demandes par arrondissements

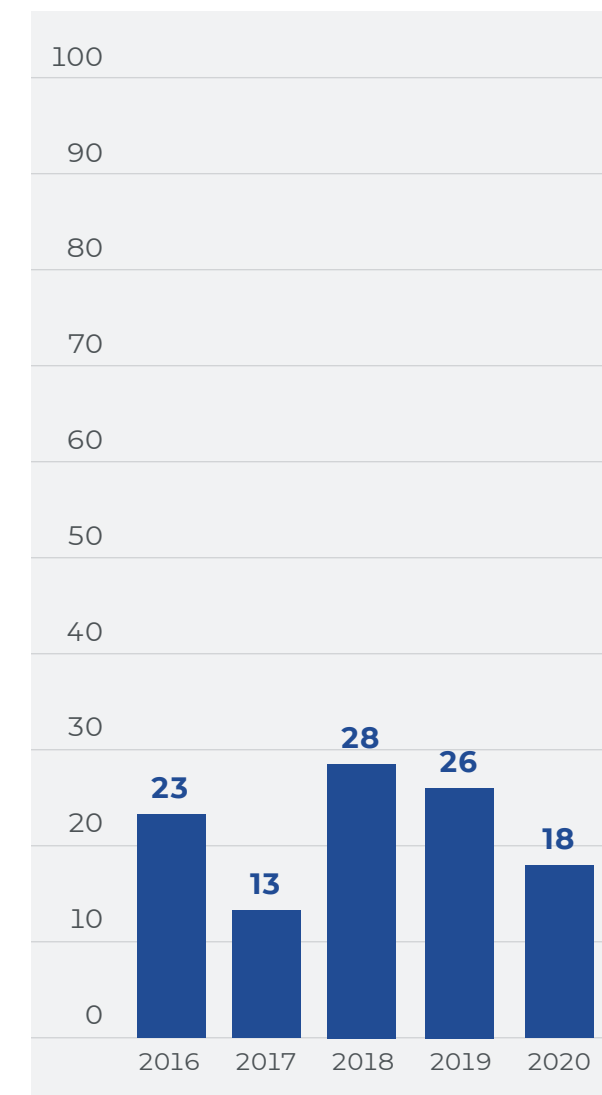


5. Données chiffrées pour chaque arrondissement

Cette section présente l'évolution du nombre de demandes pour chacun des arrondissements. Elle détaille aussi chaque fois la répartition des demandes traitées en 2020 selon les catégories. Le nombre de demandes est en baisse dans tous les arrondissements cette année, sauf à Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge.

ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

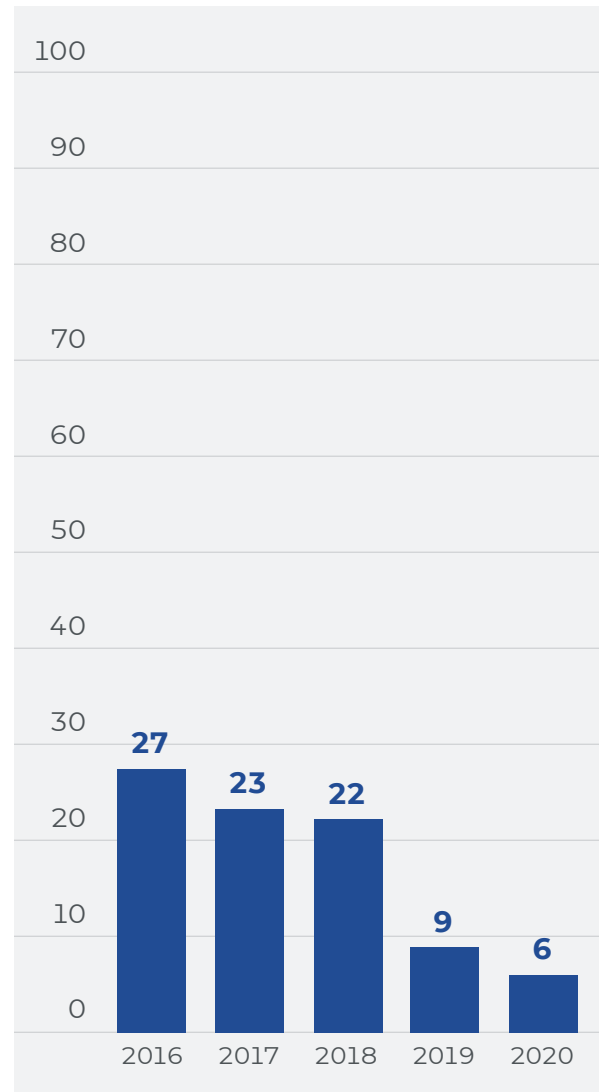


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	0
Déneigement	5
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	0
Sécurité publique	0
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun (RTC)	0
Urbanisme	4
Voirie	2
Autre (municipal)	2
Total	18

ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

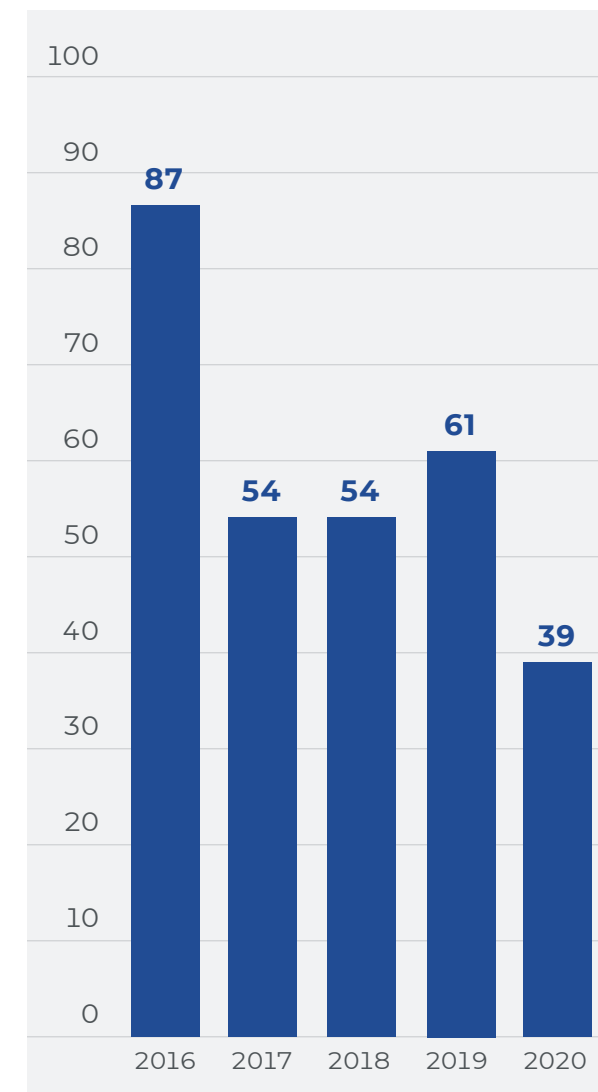


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

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

ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILLOU

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

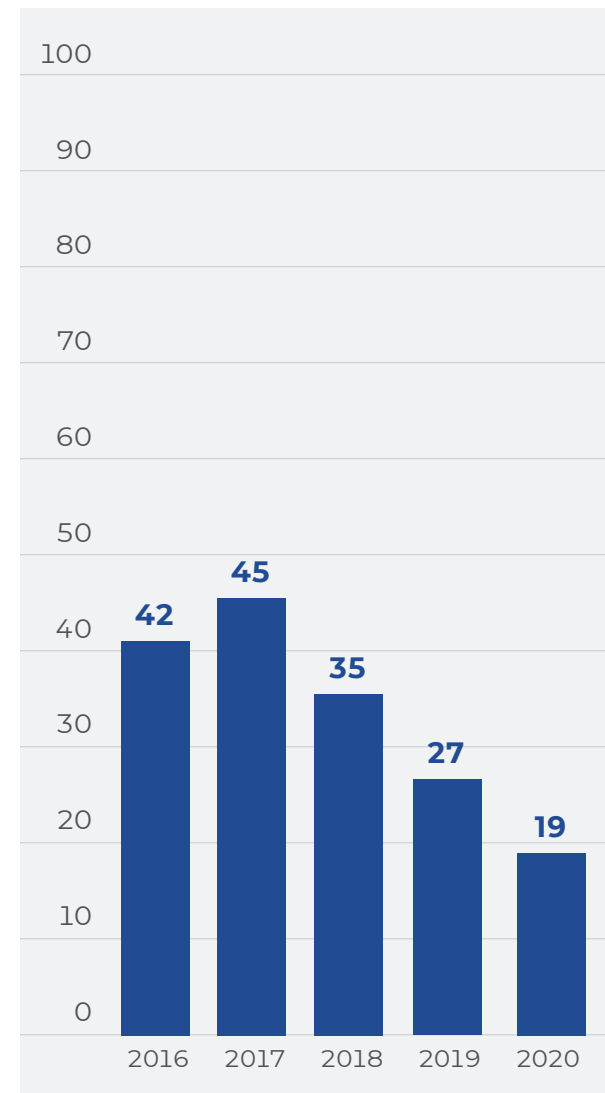


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	7
Cour municipale	1
Déneigement	4
Environnement	2
Évaluation	0
Logement social	3
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	0
Réclamation	2
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun (RTC)	1
Urbanisme	7
Voirie	2
Autre (municipal)	4
Total	39

ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	0
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	0
Réclamation	2
Sécurité publique	2
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun (RTC)	0
Urbanisme	3
Voirie	3
Autre (municipal)	2
Total	19

ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

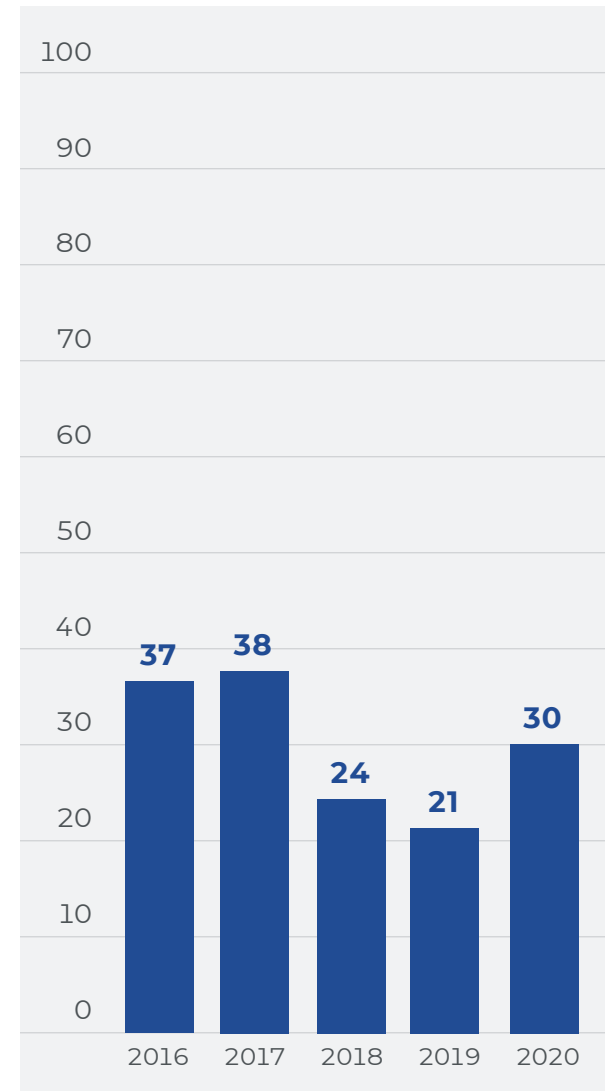


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	0
Environnement	2
Évaluation	2
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	0
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun (RTC)	0
Urbanisme	4
Voirie	0
Autre (municipal)	1
Total	14

ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2020)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	4
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	0
Déneigement	4
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	1
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	0
Réclamation	2
Sécurité publique	2
Taxation/tarifification	0
Transport en commun (RTC)	0
Urbanisme	5
Voirie	2
Autre (municipal)	3
Total	30

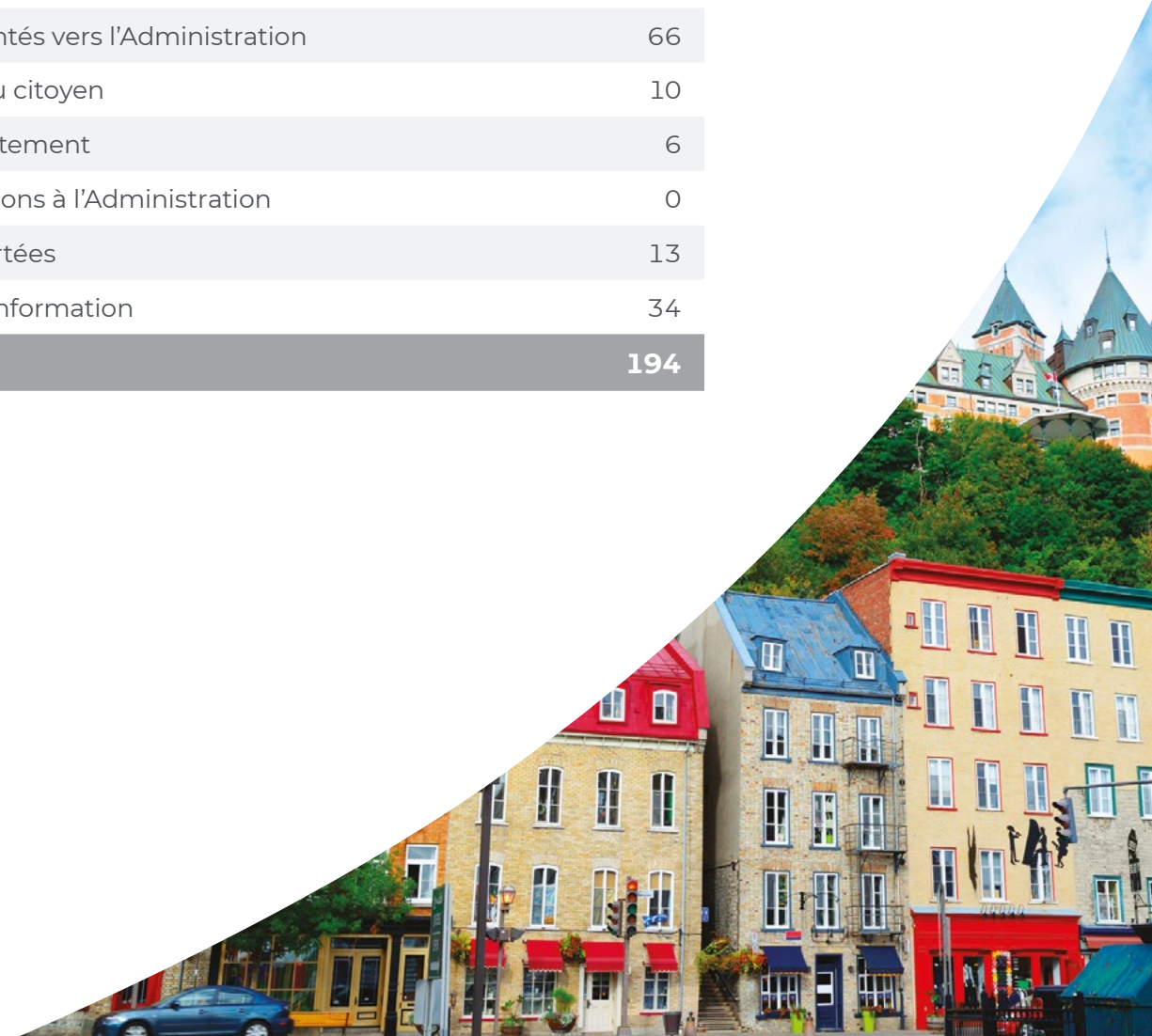
6. Type de traitement des demandes

Le Bureau de l'ombudsman a effectué des interventions auprès de l'administration municipale pour un peu plus du quart des demandes. Ces interventions s'inscrivent dans les catégories « Vérification et information », « Solutions apportées » et « Recommandations à l'Administration » présentées dans le tableau suivant. Ces démarches ont permis de régler la situation à la satisfaction des citoyens ou d'obtenir davantage d'explications sur la position ou la décision de la Ville. Dans certains dossiers, le Bureau a informé les citoyens du bien-fondé de la décision de l'Administration 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	65
Citoyens réorientés vers l'Administration	66
Désistement du citoyen	10
Dossiers en traitement	6
Recommandations à l'Administration	0
Solutions apportées	13
Vérification et information	34
Total	194



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 92% des demandes dans un délai inférieur à 31 jours et 74% en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement n'a été que de 8 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	143	73,7%
De 10 à 30 jours	36	18,6%
De 31 à 60 jours	6	3,1%
Plus de 60 jours	3	1,5%
En traitement au 31 décembre	6	3,1%
Total	194	100,0%

INTERVENTIONS AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

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 du Bureau de l'ombudsman.

URBANISME

En 2020, le Bureau a reçu 28 plaintes relatives à l'urbanisme. Il s'agit, encore cette année, du sujet ayant suscité le plus de demandes. Celles-ci concernaient entre autres la réglementation, l'inspection et les demandes de permis ou de dérogations mineures.

Dans le cas de litiges entre les citoyens et l'Administration concernant l'interprétation de dispositions réglementaires, le Bureau de l'ombudsman a encouragé et facilité le dialogue entre les parties. Il est à noter qu'en ces matières, il ne peut agir à titre d'arbitre ou de juge. Dans d'autres dossiers, il a informé les citoyens des options qui s'offraient à eux, comme les dérogations mineures ou les modifications réglementaires, pour que leur projet devienne conforme.



Un avis basé sur un document périmé

Une citoyenne dépose une demande d'avis préliminaire pour la construction d'un bâtiment. Comme elle obtient un avis favorable à la réalisation du projet, elle embauche des professionnels pour dessiner les plans qu'elle doit joindre à sa demande de permis. Quelques mois plus tard, après avoir déposé cette demande, elle est informée que le règlement de zonage ne permet pas la réalisation du projet. Elle remet en question cette réponse, considérant les informations reçues au préalable. Elle apprend alors que le règlement avait été modifié il y a plus d'un an et que cela n'avait pas été pris en compte lors de l'analyse préliminaire. Mécontente, elle porte plainte au Bureau de l'ombudsman et réclame les frais qu'elle a engagés pour faire préparer les plans.

RÉSULTAT

L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis de comprendre que l'avis avait été basé sur la consultation d'un document qui n'était pas à jour. L'Administration a pris les dispositions pour éviter qu'une telle situation se reproduise. De plus, elle s'est entendue avec la citoyenne pour le remboursement des sommes liées à la production des plans.

CIRCULATION/ STATIONNEMENT

En 2020, 17 demandes ont eu pour sujet la circulation ou le stationnement. Certaines avaient pour motif l'absence de suivi à des requêtes concernant une signalisation routière que les plaignants jugeaient inadéquate

RÉSULTAT

Les interventions du Bureau ont donné lieu à deux types de correctifs. D'une part, le service concerné s'est engagé à ce que ces requêtes soient traitées dans un délai plus raisonnable. D'autre part, il a apporté des modifications à la signalisation pour mieux répondre aux besoins des citoyens. Ainsi, l'indication d'un stationnement pour personne handicapée a été améliorée, un rétrécissement de voie sur la chaussée a été mieux signalé et un stationnement sur rue pour personne handicapée a été autorisé.

DÉNEIGEMENT

En matière de déneigement, le Bureau de l'ombudsman a reçu 15 plaintes. Celles-ci concernaient entre autres des lacunes dans la qualité du service, des bris causés à une propriété lors des opérations de déneigement ou le délai de réponse à des requêtes.

Le Bureau de l'ombudsman est notamment intervenu pour aider des citoyens à obtenir une réponse à leur requête concernant le déneigement. Parfois, il a constaté que les demandes avaient bel et bien été traitées, mais que l'Administration n'avait pas jugé nécessaire de faire un suivi auprès des citoyens.

RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau, la Ville a communiqué avec les requérants et a écouté leur point de vue. Lorsque cela était possible, elle a effectué les correctifs nécessaires.

Le Bureau rappelle que la communication avec le citoyen permet de bien comprendre ses attentes et de lui expliquer les contraintes inhérentes aux opérations de déneigement. L'Administration doit faire un suivi auprès de tout citoyen qui le demande. Elle doit aussi mettre en place les mécanismes de contrôle pour que les requêtes soient traitées dans un délai raisonnable.

Un refus non conforme au règlement

Des citoyens déposent des demandes de permis pour pouvoir déplacer dans la rue la neige des stationnements de leur copropriété. Sans réponse après quelques semaines, l'un d'eux communique avec l'Administration. Il apprend alors que leurs demandes ont été refusées et il est invité à faire appel au service responsable. Celui-ci l'informe que le nombre élevé de stationnements privés dans ce secteur ne permet pas d'autoriser le dépôt de neige dans la rue. Étant d'avis que cette réponse n'est pas conforme à la réglementation, les citoyens demandent au service de reconsidérer sa décision, ce que ce dernier refuse. Les citoyens s'adressent alors au Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau a constaté qu'en effet, la décision ne paraissait pas fondée sur le règlement applicable. Il a donc demandé au service de procéder à une nouvelle analyse basée sur les critères établis dans le règlement.

RÉSULTAT

Au terme de cette nouvelle analyse, le service a informé les citoyens que leur permis serait délivré pour l'hiver 2020-2021. Il procède par ailleurs à une révision du règlement pour en clarifier l'interprétation. Le Bureau salue cette révision visant à assurer la cohérence et la constance des décisions concernant ces demandes de permis. De plus, il est d'avis que dans le cas d'une décision défavorable, l'Administration devrait informer par écrit le citoyen des raisons du refus et lui permettre de faire valoir ses observations.

ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION

La Ville révisé actuellement le règlement concernant le dépôt de neige à la rue provenant d'un terrain privé. Dans la nouvelle version du règlement, elle s'engage à clarifier les exigences pour l'obtention d'un permis autorisant un tel dépôt, notamment en regard de la localisation du terrain d'où provient la neige.

Le Bureau souligne qu'en 2019, dans le contexte d'un dossier portant sur la question des permis partiels lorsqu'une propriété compte plusieurs stationnements individuels, l'Administration l'a informé qu'une révision de ce règlement était en cours. Il comprend donc que les deux sujets seront traités dans la nouvelle version du règlement et que cette révision est en voie d'être menée à terme.

VOIRIE

En 2020, le Bureau de l'ombudsman a reçu 10 demandes ayant trait à la voirie.

Une requête fermée trop vite et sans réponse au citoyen

Un citoyen estime que des travaux effectués par la Ville entravent l'accès au stationnement de son entreprise. De plus, il craint que les véhicules de ses employés soient endommagés en raison de l'état de la chaussée. Six mois après s'en être plaint à la Ville, il n'a toujours pas reçu de réponse et la situation reste inchangée. Il demande alors au Bureau de l'ombudsman d'intervenir.

Ce dernier a constaté que la requête avait été prise en considération dès sa saisie. La réalisation des travaux avait initialement été planifiée à l'automne. Or, comme aucun numéro de téléphone n'était inscrit au dossier, l'Administration n'a pas communiqué cette information au citoyen et elle a fermé le dossier. Pourtant, l'entreprise a pignon sur rue et ses coordonnées auraient pu facilement être trouvées.

Par ailleurs, malgré ce qui est indiqué dans la requête, les travaux n'ont pas été réalisés à l'automne.

RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau, les travaux seront finalement effectués en janvier 2021. Le délai occasionné pour le traitement de cette requête aura causé des inconvénients au citoyen, à ses employés ainsi qu'à l'Administration. La période hivernale complexifie en effet la réalisation des travaux : certains sous-traitants ne sont plus disponibles et la Ville doit composer avec ses opérations de déneigement. Une communication plus adéquate avec le citoyen aurait sans doute favorisé une meilleure planification.

Un manque de souplesse prive une citoyenne d'un service

Une citoyenne souhaite emprunter des tréteaux à la Ville pour la fin de semaine afin de réserver un espace sur rue pour son déménagement. Elle en fait la demande le mercredi après-midi. L'employé refuse d'enregistrer sa réservation parce qu'une telle requête doit être effectuée au moins 48 heures avant la prise de possession. Or, la citoyenne excède de seulement 38 minutes cette période. Insatisfaite, elle dépose une plainte au Bureau de l'ombudsman.

L'Administration a expliqué que la préparation des équipements récupérés par les citoyens dans les installations municipales requiert un délai de 48 heures. Comme le service n'est plus offert à compter de 15 h le vendredi, il est donc prévu que la prise de réservation cesse le mercredi à 15 h.

Le Bureau de l'ombudsman a remis en question cette pratique. En effet, il estime qu'il devrait être possible d'effectuer une réservation jusqu'à l'heure de fermeture des bureaux le mercredi, puisque les demandes ne sont traitées que le lendemain matin.

ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'Administration s'est engagée à modifier sa directive pour permettre aux citoyens de réserver l'équipement le mercredi jusqu'à l'heure de fermeture des bureaux.



Différents services se renvoient la balle

Un citoyen communique avec l'Administration en raison de vibrations ressenties dans sa résidence lors du passage de véhicules dans la rue. Il craint qu'elles causent des dommages à sa propriété et demande que la Ville fasse les vérifications nécessaires. Les employés émettent certaines hypothèses, mais aucune n'est approfondie. Après six mois, malgré plusieurs demandes, le citoyen n'obtient pas les examens qu'il souhaite. Il sollicite l'aide du Bureau de l'ombudsman.

Ce dernier a constaté que différents services s'étaient transféré le dossier sans en prendre la responsabilité.

RÉSULTAT

Le Bureau de l'ombudsman a fait appel au service qui lui semblait le plus concerné par cette situation. Celui-ci a désigné un responsable qui a communiqué avec le citoyen et qui a fait réaliser des tests au domicile de ce dernier.

ENVIRONNEMENT

En matière d'environnement, le Bureau de l'ombudsman a reçu quatre demandes. L'une d'elles concernait le programme de tests de vérification du plomb dans l'eau potable.

Un long délai crée des inquiétudes

En juillet, la Ville recueille un échantillon d'eau dans une résidence pour détecter la présence de plomb. Elle remet à la citoyenne une lettre mentionnant que le résultat lui sera fourni dans 30 jours. Au terme de ce délai, sans nouvelles et inquiète, la citoyenne communique avec l'Administration. On l'informe alors que la réponse lui sera plutôt acheminée en septembre. À la fin de ce mois, comme elle n'a toujours pas reçu de réponse, elle demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman.

La Ville a informé le Bureau que le projet d'échantillonnage d'eau venait de commencer et qu'il faisait encore l'objet d'un rodage, ce qui expliquait le délai de réponse. Elle a toutefois assuré le Bureau que dans le cas d'un résultat positif, elle avisait sans tarder le citoyen par téléphone.

RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, la citoyenne a reçu rapidement le résultat négatif.

ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION

Au terme de cette première année du projet, l'Administration a pris note des améliorations à apporter, notamment en matière de suivi auprès des citoyens. À ce jour, toutes les personnes dont la propriété a fait partie de l'échantillonnage en 2020 ont reçu le résultat du test d'eau.

LOISIRS/CULTURE

Le Bureau de l'ombudsman a reçu sept demandes concernant les domaines des loisirs et de la culture.

Un refus de fournir des explications importantes pour des assureurs

Des citoyens possédant une copropriété constatent, sur le site Web de la Ville de Québec, que leur immeuble est désigné bâtiment patrimonial. Cette appellation leur pose problème pour le renouvellement de leur assurance habitation, car certains assureurs y associent des contraintes additionnelles en cas de reconstruction. Étant donné que leur immeuble n'est pas considéré comme bien patrimonial par le ministère de la Culture et des Communications, les citoyens souhaitent que la Ville retire la mention sur son site Web. Celle-ci refuse parce qu'elle juge le bâtiment d'intérêt patrimonial. Les citoyens demandent alors à recevoir une lettre pour clarifier la situation auprès des assureurs. Devant un second refus, ils font appel au Bureau de l'ombudsman.

RÉSULTAT

L'intervention du Bureau a permis de constater une confusion, chez les assureurs, entre les notions de bâtiment d'intérêt patrimonial et de bien classé au sens de la *Loi sur les biens culturels*. L'Administration s'est finalement montrée disposée à aider les citoyens et leur a acheminé un document expliquant ces distinctions. Elle a aussi produit un document type qui pourra être fourni à tout citoyen qui en fait la demande.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2019

En 2019, à la suite d'interventions et d'enquêtes, le Bureau de l'ombudsman a soumis à l'administration municipale des recommandations en vue de contribuer à l'amélioration des services. Cette section du rapport annuel présente le suivi de ces recommandations réalisé par l'Administration.

URBANISME : RÈGLEMENT SUR LES MURS DE SOUTÈNEMENT

L'intervention du Bureau en 2019

En 2019, des citoyens s'étaient plaints des matériaux utilisés pour l'aménagement de murs de soutènement sur des propriétés voisines. Ils estimaient que des aménagements jugés conformes par la Ville étaient inadéquats. Lors de ses échanges avec l'Administration, le Bureau avait constaté les difficultés d'application des dispositions réglementaires concernant les matériaux. La Ville s'était engagée à apporter des précisions au règlement en ce qui a trait aux types de revêtements pouvant être utilisés pour ces murs.

Le suivi donné par l'administration municipale

En 2020, l'Administration a proposé une modification au règlement d'urbanisme R.V.Q. 1400 (modification R.V.Q. 2903). Le conseil municipal a adopté cette nouvelle version du règlement, qui est entrée en vigueur le 7 janvier 2021.

Le règlement apporte des précisions sur les matériaux qui peuvent être utilisés dans la construction d'un mur de soutènement, et ce, peu importe sa hauteur et le fait qu'il soit ou non couvert de végétation.

RÉCLAMATION : DEMANDE DE RÉPARATION ET RÉCLAMATION FINANCIÈRE

L'intervention du Bureau en 2019

L'an dernier, un citoyen s'était plaint du refus de la Ville 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.

L'Administration ne lui avait proposé aucune autre démarche de compensation. Le Bureau était d'avis que la Ville aurait dû informer le citoyen de l'existence et des modalités du recours au mécanisme de réclamation financière qui, lui, peut être exercé après le 15 mai.

Le suivi donné par l'administration municipale

L'Administration s'est engagée à bien communiquer les renseignements aux citoyens qui font une requête à la suite d'un bris sur leur propriété pour qu'ils connaissent tous les recours possibles.

DÉNEIGEMENT : PERMIS DE DÉNEIGEMENT D'AIRES DE STATIONNEMENT

L'intervention du Bureau en 2019

Après avoir accordé à des citoyens un permis de déneigement pour leur stationnement, la Ville avait annulé cette autorisation. Elle exigeait qu'ils se procurent un permis pour l'ensemble des aires de stationnement de leur propriété, même s'il s'agissait d'emplacements distincts qui n'étaient pas tous utilisés durant la saison hivernale. L'Administration invoquait le fait que la réglementation n'indiquait pas la possibilité de délivrer un permis pour seulement une partie des aires de stationnement d'une propriété. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman et en raison des travaux de révision de la réglementation prévus en 2020, elle avait finalement accepté de délivrer les permis pour une année additionnelle. Elle s'était engagée à clarifier cette question dans son règlement.

Le suivi donné par l'administration municipale

La révision réglementaire n'était pas terminée au 31 décembre 2020. Elle devrait l'être à la fin de 2021 et devrait inclure des précisions à ce sujet.

DÉNEIGEMENT : VIGNETTES TEMPÊTE NON REMBOURSABLES

L'intervention du Bureau en 2019

En 2019, un citoyen détenteur d'une vignette Tempête avait rapidement constaté que l'emplacement du parc de stationnement qui lui avait été attribué ne lui convenait pas. Or, même si la saison hivernale n'avait pas encore débuté, la Ville avait refusé de lui rembourser le coût de la vignette. Même si cette décision était conforme aux règles, le Bureau de l'ombudsman avait recommandé d'examiner la possibilité d'un remboursement dans de telles situations. Il était d'avis que ce changement favoriserait un meilleur service aux citoyens ainsi qu'une utilisation plus judicieuse des stationnements.

Le suivi donné par l'administration municipale

La Ville a donné suite à la recommandation du Bureau de l'ombudsman. En effet, le règlement précise maintenant que le coût de la vignette Tempête est remboursable si le requérant en fait la demande entre le 15 et le 25 octobre.



ANNEXES

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



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^{me} 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 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^{me} 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^{me} 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, M^e 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^{me} Angers est chargée du soutien administratif du Bureau.



RAPPORT
ANNUEL
2020



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN