



RAPPORT ANNUEL **2021**

BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 24 mars 2022

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

Objet: Rapport annuel 2021 — 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 2021.

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 de ces demandes et de leur répartition sur le territoire. 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 les rapports annuels de 2019 et 2020 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

25

ANNEXES

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

29

ANNEXE 2 — Présentation des commissaires et de la direction

31



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/**.



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

La légère diminution du nombre de demandes que nous avons connue en 2020 ne s'est pas poursuivie cette année. En effet, malgré le contexte de pandémie qui a perduré, le volume d'activité du Bureau de l'ombudsman s'est inscrit dans la moyenne des cinq dernières années.

À nouveau, les motifs de plainte et les secteurs touchés ont été variés. L'urbanisme demeure, comme chaque année, le sujet le plus souvent évoqué. La sécurité publique, quant à elle, arrive en deuxième place.

Encore une fois, l'atteinte aux droits a constitué un objet récurrent de plaintes. En effet, plusieurs personnes ont fait appel au Bureau de l'ombudsman parce qu'elles estimaient que l'administration municipale n'avait pas respecté leurs droits. Elles ont alors pu recevoir un avis indépendant, appuyé sur une analyse rigoureuse de leur dossier. Dans bien des cas, l'intervention impartiale du Bureau a rassuré les citoyens et a contribué à rétablir leur confiance envers l'Administration.

La situation sanitaire liée à la COVID-19 a par ailleurs posé au personnel de la Ville des défis en matière de communication. Des citoyens ont parfois dû multiplier les démarches pour obtenir une réponse, des précisions ou des éclaircissements. À l'occasion, l'Administration a même fermé des dossiers sans fournir aux citoyens un suivi satisfaisant. L'intervention du Bureau a permis à ces personnes de recevoir une réponse détaillée ou des explications de la part du service concerné.

Plus que jamais cette année, le Bureau de l'ombudsman a été à même de constater à quel point les citoyens ont besoin d'être entendus. Peu importe l'objet de leur demande, ces derniers veulent bénéficier d'une écoute empathique et ouverte. Le Bureau leur offre cette possibilité. Il s'emploie de plus à créer un climat propice à la recherche de solutions et à la résolution des mécontentements.

En terminant, nous remercions les membres de l'équipe du Bureau de l'ombudsman qui ont dû faire preuve de beaucoup de souplesse tout au long de cette année de pandémie. Nous soulignons particulièrement l'engagement et la collaboration des commissaires bénévoles.

Handwritten signature of André Julien in blue ink.

André Julien
Président

Handwritten signature of Marie-Josée Dumais in blue ink.

Marie-Josée Dumais
Directrice

FAITS SAILLANTS

LE NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES (217)

s'inscrit dans la moyenne des cinq dernières années

79 %

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

91 %

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

SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES :

Urbanisme (36), sécurité publique (21) et circulation/stationnement (19)

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE :

Atteinte aux droits (38), insatisfaction quant à l'application de la réglementation (36) et long délai de réponse ou de traitement (20)

L'ARRONDISSEMENT SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

est le territoire visé par le plus grand nombre de demandes.

Il devance La Cité-Limoilou, qui faisait l'objet du plus grand nombre de demandes depuis plusieurs années.

PRIORITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN en 2022 :

Se faire connaître davantage des citoyens, des élus et des employés de la Ville en vue de leur permettre de bien comprendre son rôle, l'étendue de son mandat et la manière dont il contribue à la défense des droits des citoyens et à l'amélioration des services.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LES CITOYENS

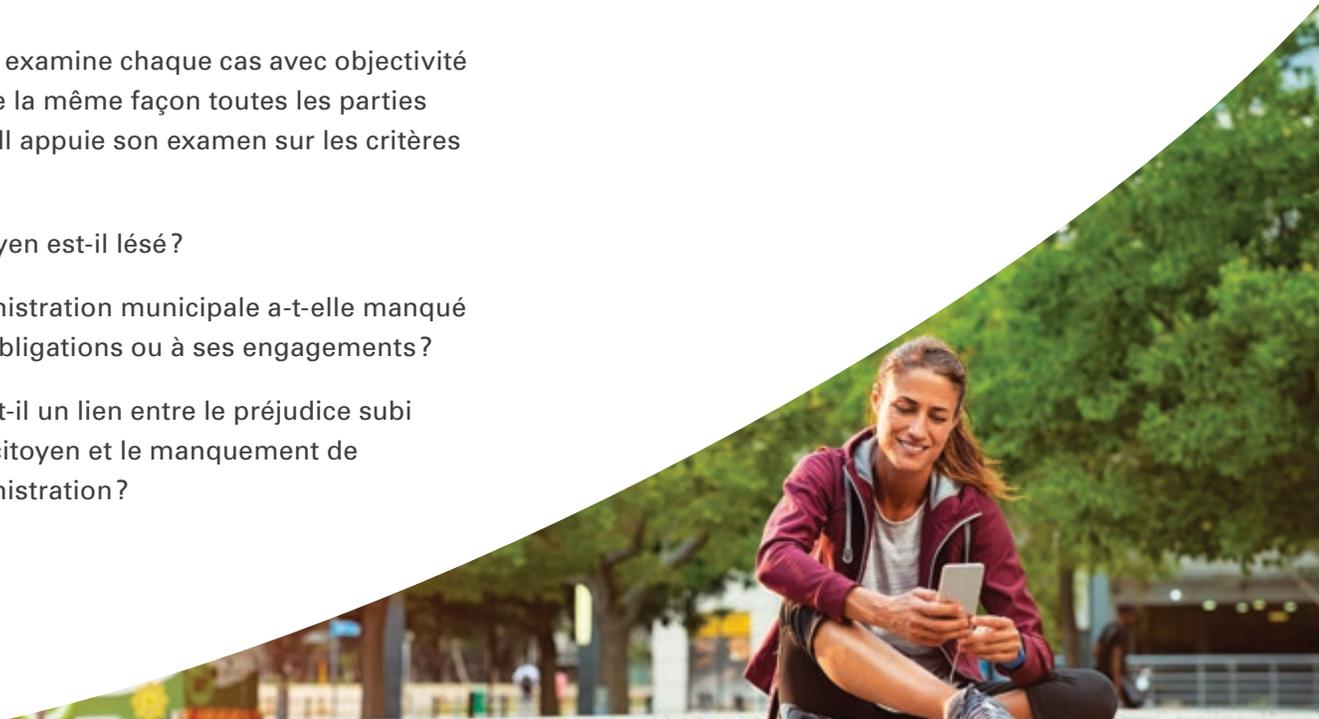
Depuis 2004, le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes des citoyens qui s'estiment lésés par l'administration municipale. Tout comme le Vérificateur général, il est indépendant de celle-ci puisqu'il relève du conseil de la Ville. Outre l'indépendance, il fonde son action sur les principes de neutralité, 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 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, Tribunal administratif 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 mécontentes.

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

MAINTENIR L'EFFICACITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

En 2021, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi ses activités en s'adaptant au contexte de pandémie. Bien qu'il n'ait pu accueillir les citoyens dans ses locaux durant certaines périodes en raison des mesures sanitaires, il a continué à offrir ses services par téléphone, en ligne à partir de son site Web et par courriel. Le Bureau a incidemment pu observer que les citoyens ont privilégié ces deux derniers moyens pour communiquer avec lui.

Les commissaires se sont rencontrés de façon virtuelle à deux reprises au cours de l'année. Ils ont de plus assisté à une présentation de la Division de gestion des matières résiduelles concernant les modes d'opération de certains services. Ils ont aussi discuté de certains dossiers lorsque le besoin se présentait.

En plus du traitement des demandes des citoyens, la directrice du Bureau a quant à elle suivi des formations offertes par le Barreau du Québec et la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec. Elle a assisté au colloque virtuel de cette corporation ainsi qu'aux webinaires de l'Association des responsables de la gestion des plaintes. Finalement, elle a pris part à la conférence organisée par le Forum canadien des ombudsmans dans le cadre de la Journée internationale des ombuds, le 14 octobre. Elle poursuit également sa participation au sein du groupe de travail des bureaux d'ombudsmans municipaux du Québec.

FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE LE BUREAU

Se faire connaître des citoyens, des conseillers municipaux et des employés de la Ville demeure une priorité du Bureau de l'ombudsman. C'est pourquoi, au cours de la dernière année, le Bureau a amorcé des travaux en vue de réaliser une capsule vidéo sur son rôle, ses services et son fonctionnement. Le Service des communications de la Ville contribue à la réalisation de ce projet qui devrait être mené à terme en 2022.

Par ailleurs, le Bureau offrira une présentation aux élus municipaux, dont plusieurs en sont à leur premier mandat. Celle-ci vise à leur permettre de bien comprendre son rôle, l'étendue de son mandat et la manière dont il contribue à la défense des droits des citoyens et à l'amélioration des services.

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE LA GESTION DES DOSSIERS

À l'issue de plusieurs mois de travaux réalisés avec la collaboration du Service des technologies de l'information de la Ville de Québec, le Bureau de l'ombudsman bénéficie dorénavant d'une nouvelle application informatisée de gestion des dossiers, plus performante et plus fonctionnelle.



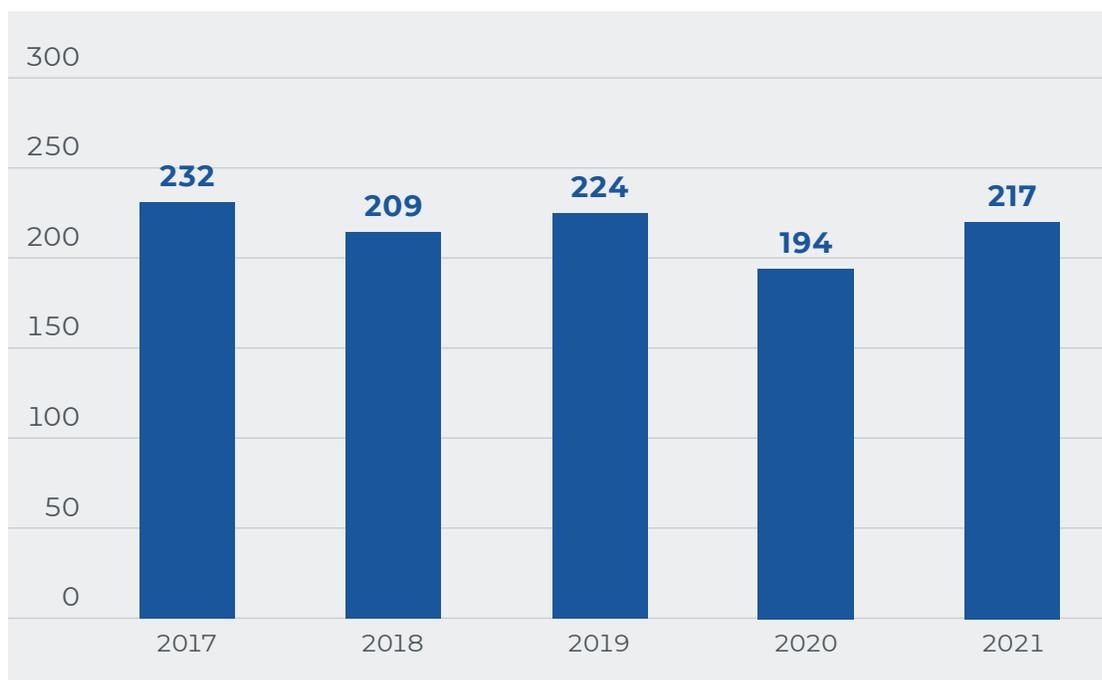
QUELQUES CHIFFRES

Dans cette section du rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman expose des données concernant les demandes traitées en 2021, dont les catégories et les motifs ainsi que la répartition par arrondissements.

1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 217 demandes de citoyens au cours de 2021. Ce nombre s'inscrit dans la moyenne des cinq dernières années. Après la baisse constatée en 2020, soit au début de la pandémie de COVID-19, le volume de demandes a donc retrouvé une stabilité, malgré la situation sanitaire qui perdure.

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



2. Répartition des demandes par catégories

Les catégories « Circulation/stationnement », « Sécurité publique » et « Urbanisme » regroupent près de la moitié des demandes qu'a reçues le Bureau concernant des services de la Ville. Il s'agit d'une hausse notable pour la catégorie « Sécurité publique » alors que le nombre de demandes reçues dans les deux autres catégories est relativement stable.

La tendance à la baisse des plaintes de la catégorie « Urbanisme », observée depuis 2017, s'est poursuivie en 2021. 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	6
Circulation/stationnement	19
Cour municipale	9
Déneigement	7
Environnement	9
Évaluation	2
Logement social ¹	3
Loisirs/culture	9
Matières résiduelles	4
Réclamation	11
Sécurité publique	21
Taxation/tarifification	6
Transport en commun ¹	4
Urbanisme	36
Voirie	9
Autre (municipal) ²	12
Hors juridiction ³	50
Total	217

Notes

1. Les demandes des catégories « Logement social » et « Transport en commun » 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.

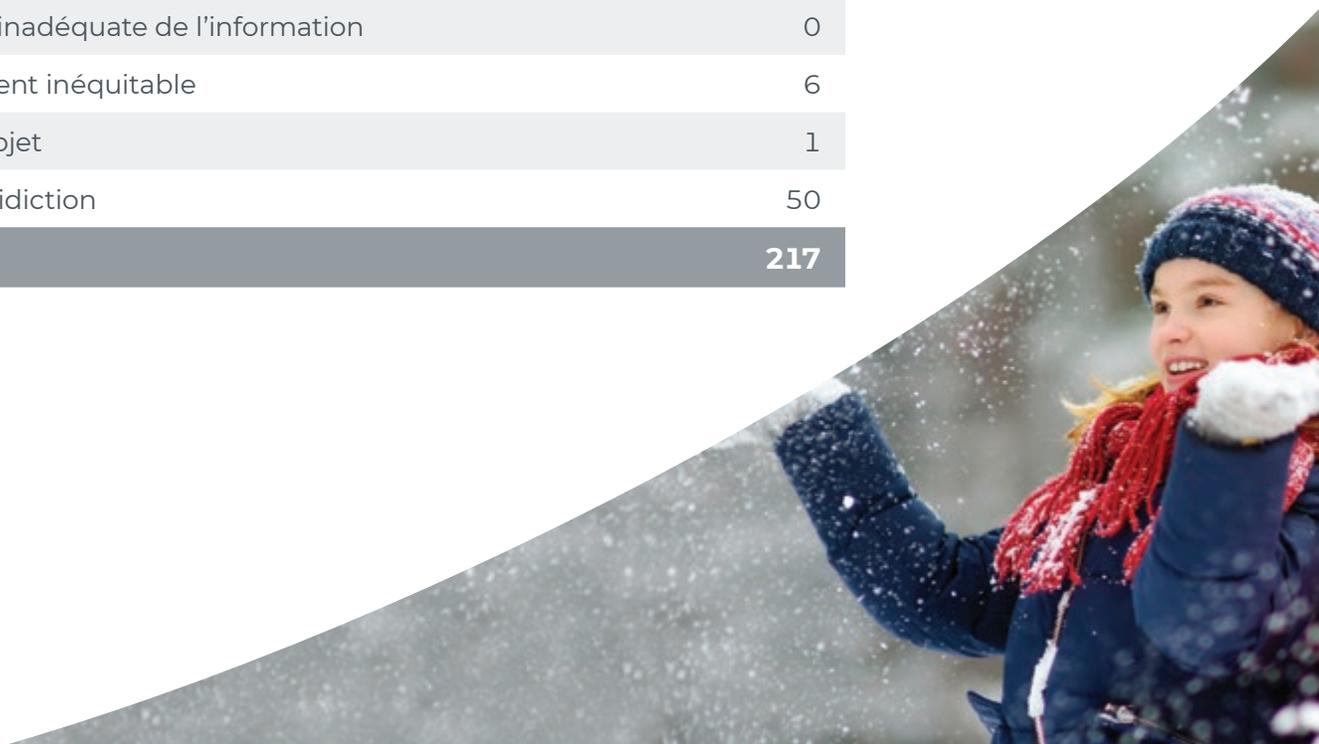
3. La catégorie « Hors juridiction » comprend les demandes relevant de la compétence d'autres organismes, tels que le Protecteur du citoyen du Québec ou le Tribunal administratif du logement.

3. Objet des demandes

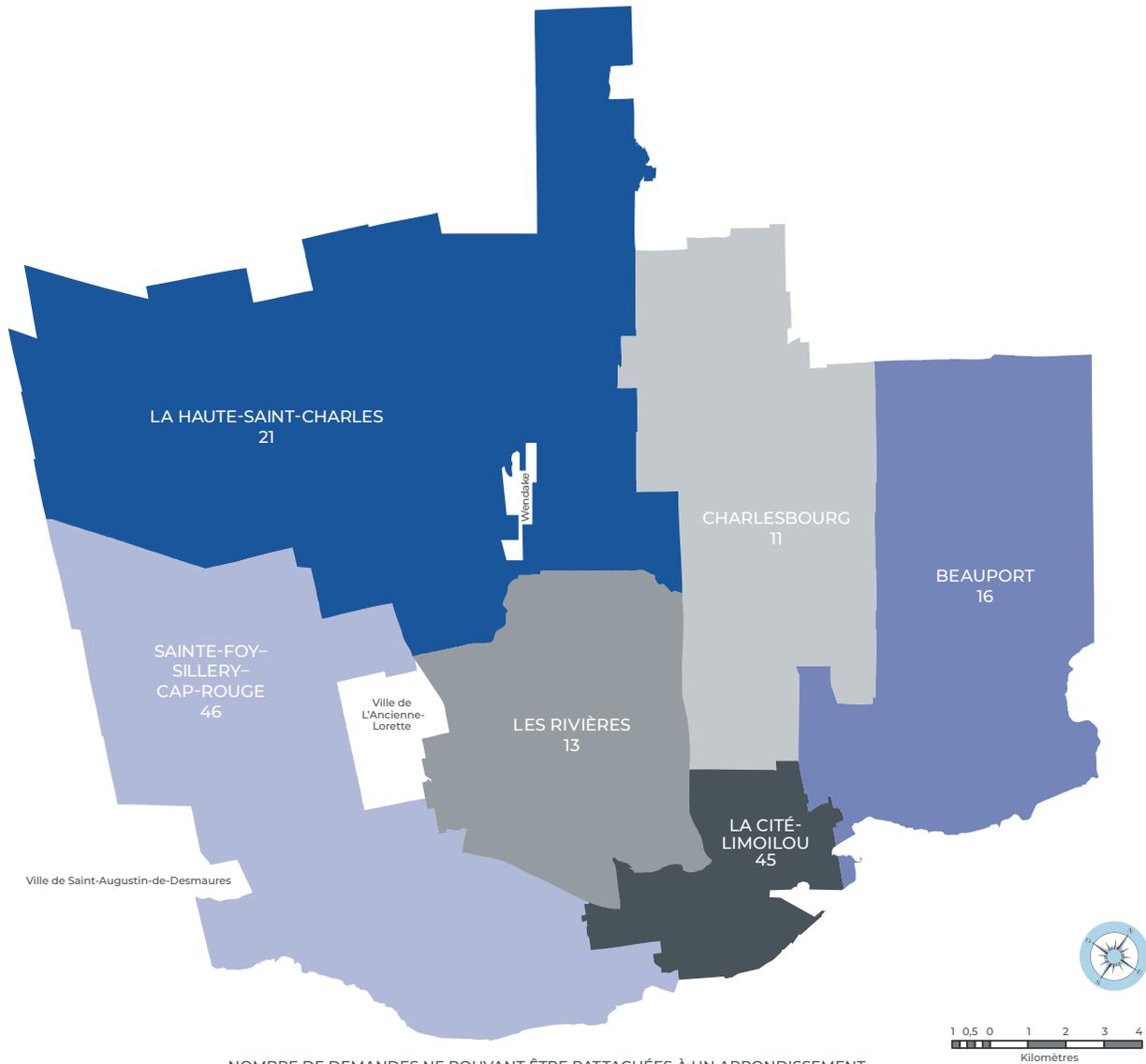
Les allégations d'atteinte aux droits arrivent encore cette année en première place des motifs de plainte. Cette catégorie regroupe des demandes de citoyens qui estiment que l'Administration a contrevenu à un engagement ou à un droit inscrit dans une politique, un règlement ou une loi. Ces plaintes avaient notamment pour objet un refus d'accorder un remboursement, une réponse négative à une demande de permis de stationnement ou un manquement à la confidentialité. Suivent les objets « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation », « Long délai de réponse ou de traitement » et « Lacune dans la qualité du service ». Ces quatre motifs représentent les deux tiers des demandes relevant de la juridiction du Bureau de l'ombudsman. Fait à noter, aucune plainte cette année n'a eu pour objet la qualité inadéquate de l'information.

OBJET DES DEMANDES

OBJET	NOMBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	38
Comportement inapproprié du personnel	15
Demande d'information	14
Désaccord sur le contenu de la réglementation	7
Difficulté d'accès aux services	7
Erreur administrative	5
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	36
Lacune dans la qualité du service	18
Long délai de réponse ou de traitement	20
Qualité inadéquate de l'information	0
Traitement inéquitable	6
Autre objet	1
Hors juridiction	50
Total	217



4. Répartition des demandes par arrondissements



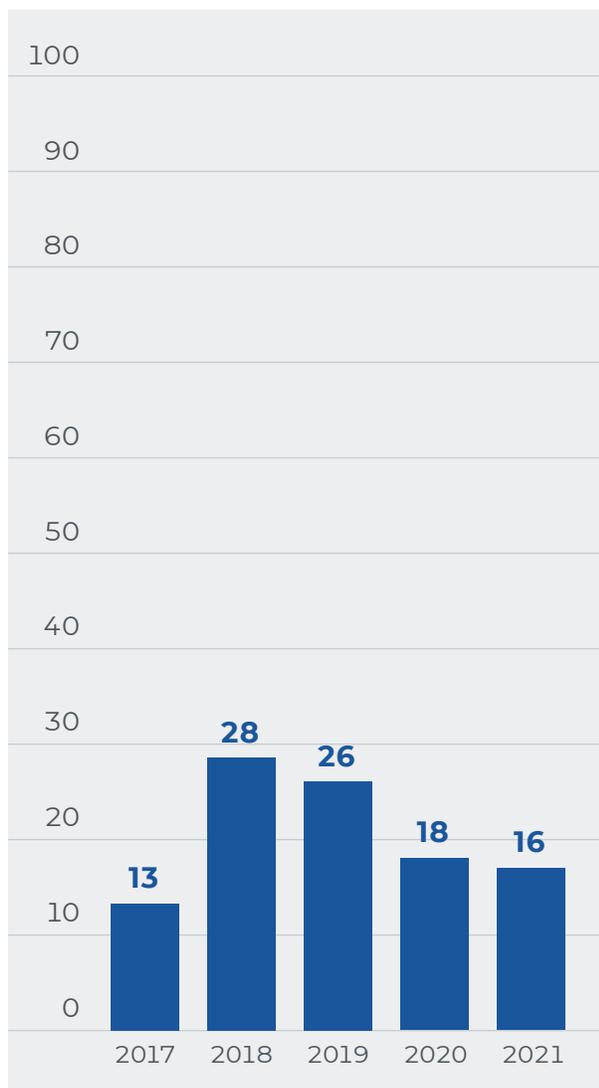
NOMBRE DE DEMANDES NE POUVANT ÊTRE RATTACHÉES À UN ARRONDISSEMENT EN PARTICULIER OU NE VISANT PAS LES SERVICES DE LA VILLE DE QUÉBEC: 65

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 2021 selon les catégories. Tout comme l'an dernier, on constate en 2021 une hausse importante du nombre de demandes visant l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge. Cet arrondissement devance cette année La Cité–Limoilou, qui faisait l'objet du plus grand nombre de demandes depuis plusieurs années.

ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

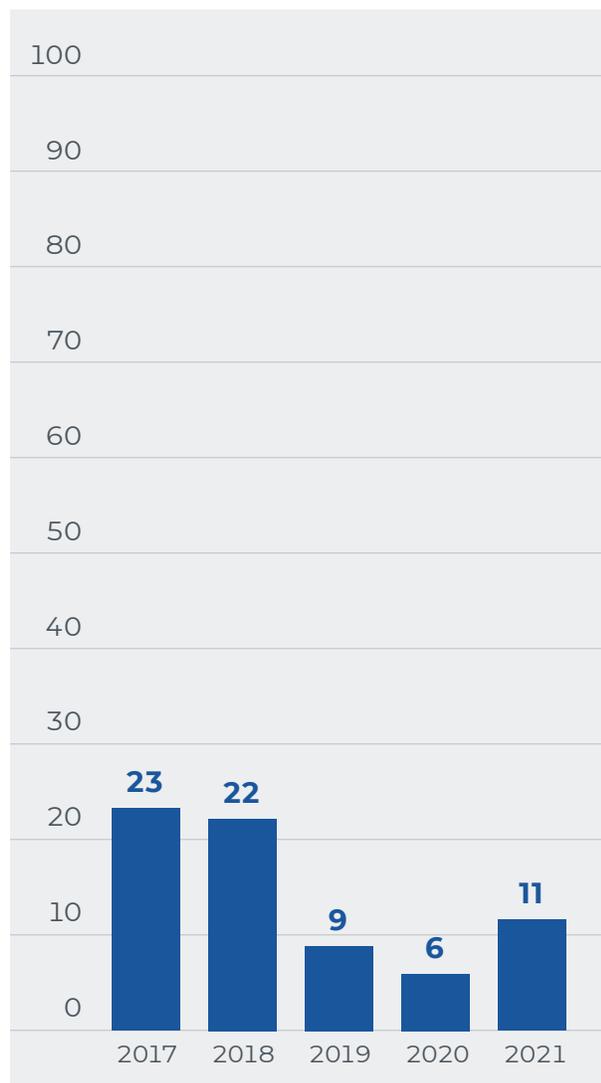


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	0
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	2
Réclamation	0
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	1
Transport en commun	0
Urbanisme	4
Voirie	1
Autre (municipal)	2
Total	16

ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

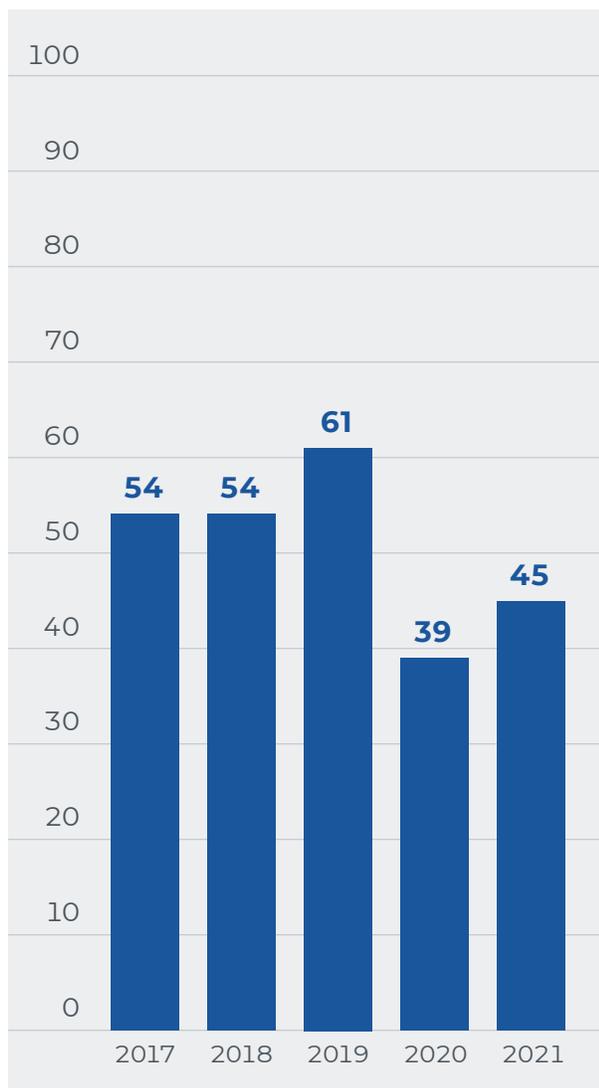


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	0
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	1
Déneigement	0
Environnement	2
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	0
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun	0
Urbanisme	2
Voirie	0
Autre (municipal)	2
Total	11

ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILOU

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

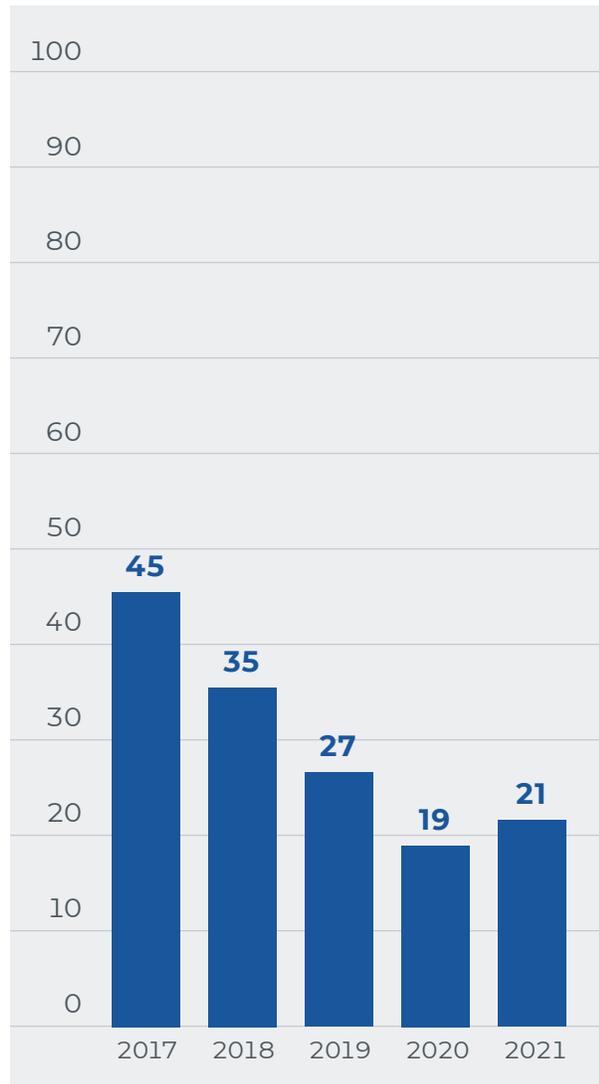


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	4
Déneigement	1
Environnement	1
Évaluation	1
Logement social	3
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	3
Sécurité publique	7
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	1
Urbanisme	12
Voirie	3
Autre (municipal)	1
Total	45

ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	0
Déneigement	0
Environnement	4
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	2
Transport en commun	0
Urbanisme	2
Voirie	2
Autre (municipal)	1
Total	21

ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

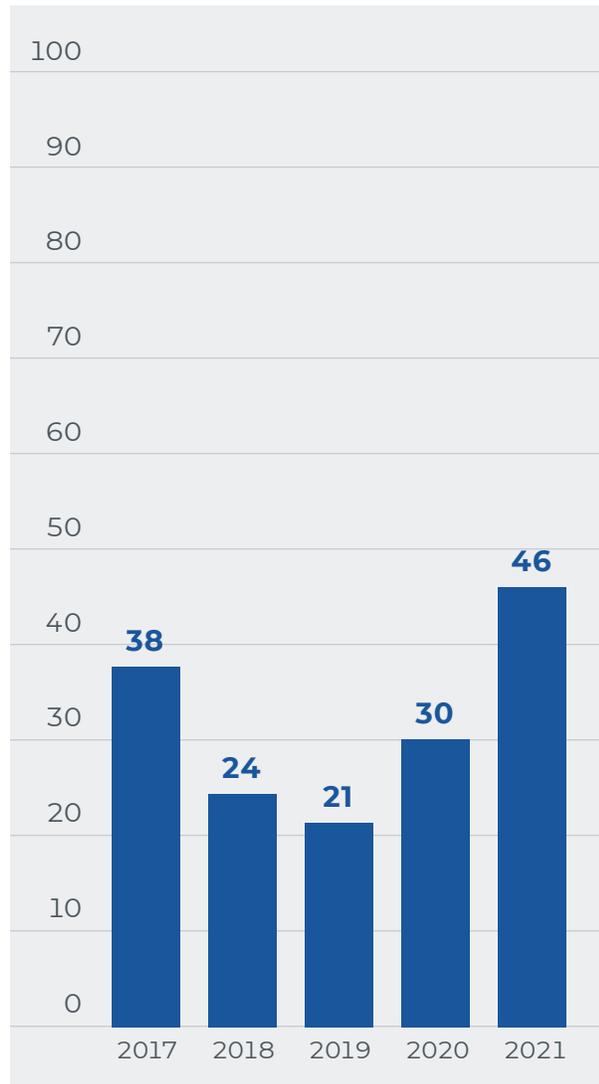


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	0
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	0
Évaluation	2
Logement social	0
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	0
Réclamation	0
Sécurité publique	0
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun	0
Urbanisme	2
Voirie	2
Autre (municipal)	1
Total	13

ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2021)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	6
Cour municipale	2
Déneigement	1
Environnement	1
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	0
Réclamation	5
Sécurité publique	6
Taxation/tarifcation	2
Transport en commun	1
Urbanisme	13
Voirie	1
Autre (municipal)	3
Total	46

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 qu'il a reçues. Dans le tableau suivant, ces interventions s'inscrivent dans les catégories « Vérification et information », « Solutions apportées », « Recommandations à l'Administration » et « Dossiers en traitement ». 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.

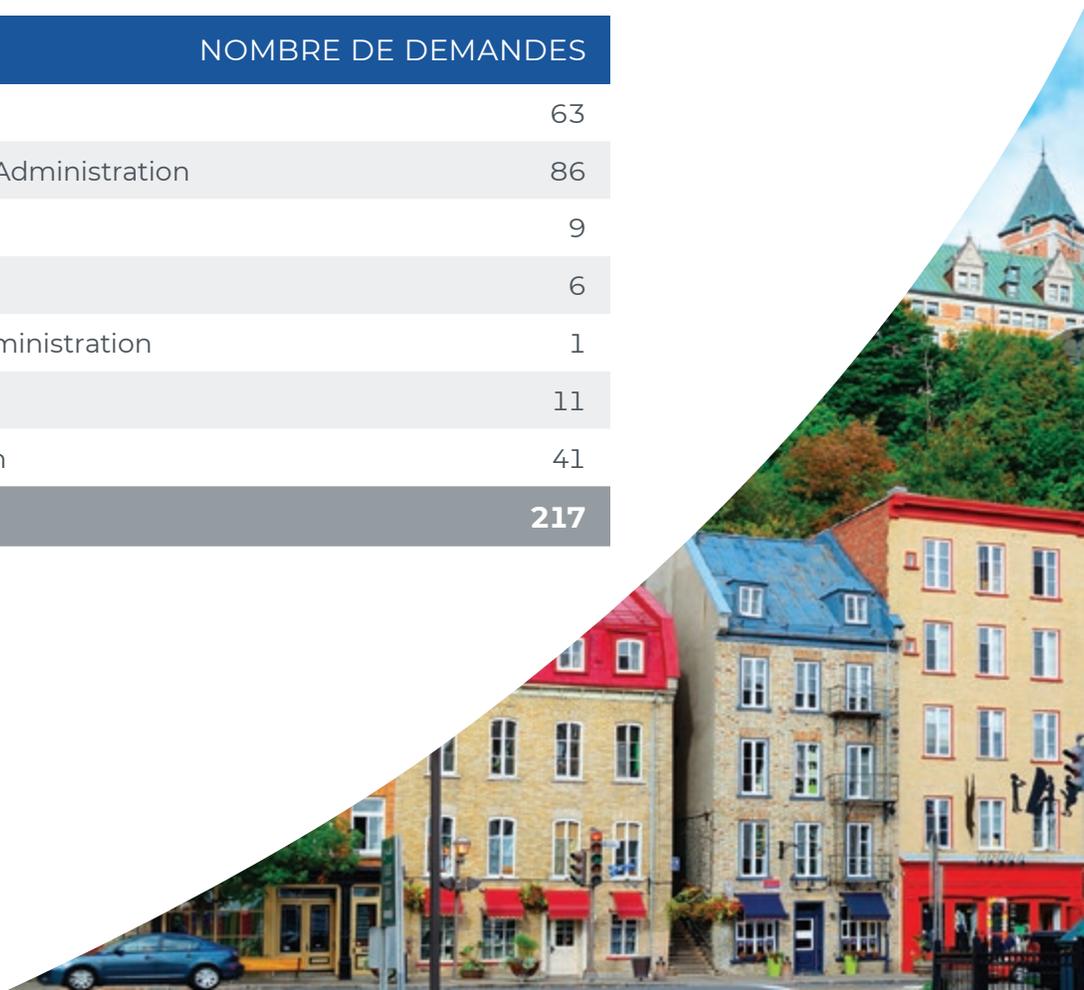
Dans certains dossiers, le Bureau a informé les citoyens des raisons pour lesquelles il ne pouvait pas poursuivre son intervention. Il a souvent rappelé les limites de son mandat, notamment le fait qu'il n'est pas autorisé à se pencher sur les questions qui relèvent d'un tribunal ou encore du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville. Il en va de même des décisions et agissements des élus et des policiers.

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, ou encore vers le Centre de relation avec les citoyens (311). Cela a été le cas pour près de 40 % des demandes en 2021.

Dans d'autres situations, parce que la demande ne relevait pas de sa compétence, le Bureau 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	63
Citoyens réorientés vers l'Administration	86
Désistement du citoyen	9
Dossiers en traitement	6
Recommandations à l'Administration	1
Solutions apportées	11
Vérification et information	41
Total	217



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 examiné 91% des demandes dans un délai inférieur à 31 jours, et 79% en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement a été inférieur à 8 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	171	78,8%
De 10 à 30 jours	27	12,4%
De 31 à 60 jours	9	4,2%
Plus de 60 jours	4	1,8%
En traitement au 31 décembre	6	2,8%
Total	217	100,0 %



INTERVENTIONS AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Cette section du rapport annuel présente quelques exemples d'interventions du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2021.

URBANISME

Le Bureau a reçu 36 plaintes relatives à l'urbanisme. Il s'agissait entre autres d'insatisfactions ou d'incompréhensions quant à l'application de la réglementation et à de longs délais de réponse ou de traitement des demandes.

Dans plusieurs cas, le Bureau de l'ombudsman s'est assuré que l'Administration avait bien expliqué sa position au plaignant et qu'elle avait exploré toutes les options pour permettre la réalisation d'un projet ou la correction d'une situation non conforme. Dans d'autres situations, il a aidé les citoyens à obtenir les motifs précis d'une décision ou d'une recommandation.

Il est important de rappeler qu'en matière d'urbanisme, le Bureau n'a pas le mandat de juger ou d'arbitrer les litiges liés à l'interprétation de la réglementation. Il ne peut non plus intervenir dans le cas d'un désaccord avec les décisions de la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec ou avec les recommandations d'un comité consultatif d'urbanisme.

Fournir toute l'information requise à la prise de décision

Un citoyen a déploré que la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec ait autorisé chez son voisin un aménagement qui lui causait des inconvénients. Il demeurait convaincu que la Commission n'avait pas pris en considération tous les éléments et qu'elle ne s'était pas bien représenté la portée du futur aménagement sur le terrain.

Bien qu'il ne puisse intervenir sur la décision de la Commission, le Bureau de l'ombudsman s'est intéressé au processus de préparation des dossiers qui cheminent jusqu'à cette instance. Or, il a constaté que certains dossiers étaient insuffisamment documentés et qu'ils pourraient ainsi recevoir une moins grande attention.

RÉSULTAT

À la suite d'échanges avec le Bureau de l'ombudsman, la Ville a uniformisé sa façon de présenter les dossiers à la Commission pour qu'ils contiennent tous les documents et renseignements nécessaires. Ainsi, les citoyens ont maintenant l'assurance que la Commission prend ses décisions en toute connaissance, et ce, quelle que soit l'envergure du projet.

Mieux estimer la portée visuelle d'un projet sur l'environnement bâti

Un citoyen s'est plaint que les plans d'une nouvelle construction à proximité de sa propriété, soumis au comité consultatif d'urbanisme, ne permettaient pas de bien visualiser la hauteur du futur bâtiment par rapport à celle des propriétés voisines. Or, ce comité a pour mandat de faire des recommandations au conseil d'arrondissement pour assurer l'intégration harmonieuse d'un nouveau bâtiment.

Le Bureau de l'ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas eu de manquement puisqu'aucune disposition réglementaire n'oblige à inclure les élévations des propriétés voisines dans les documents accompagnant une demande de permis. Il a tout de même suggéré à l'Administration d'exiger ces informations pour favoriser une prise de décision plus éclairée de la part du comité consultatif d'urbanisme.

ENGAGEMENT

Bien qu'elle soit d'avis que les critères actuels permettent d'assurer une intégration harmonieuse au milieu de vie environnant, l'Administration a informé le Bureau qu'elle évaluera cette question.

Privilégier la protection de certains végétaux lorsque le contexte le permet

La propriété d'un citoyen jouxte un terrain sur lequel une maison a été démolie. Ce citoyen déplore le fait que la Ville ait autorisé, sur ce terrain, la construction d'un bâtiment plus proche de sa propriété que ne l'était l'ancienne maison. Il craint que cette décision ait comme conséquence qu'une rangée d'arbres âgés de plusieurs dizaines d'années, bordant son terrain, doive être abattue.

PISTE D'AMÉLIORATION

Même si les normes permettent d'ériger un nouveau bâtiment à cet endroit, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que lors de l'implantation d'une construction dans un secteur bâti, la Ville devrait se doter d'outils pour vérifier si des options permettent de conserver certains végétaux matures. Cela devrait être le cas même s'il ne s'agit pas d'un secteur assujéti à un plan d'implantation et d'intégration architecturale. Il estime que de telles mesures auraient à la fois un effet positif sur l'environnement et sur les relations entre voisins.

SÉCURITÉ PUBLIQUE

Au cours de la dernière année, 21 demandes ont eu pour sujet la sécurité publique, soit 13 de plus qu'en 2020. Les motifs de plainte sont variés et dans la plupart des cas, le Bureau de l'ombudsman n'a pu intervenir, n'ayant pas compétence sur les décisions et agissements des policiers.

Certaines demandes concernaient des constats d'infraction. Dans ces situations, le Bureau a informé les citoyens de leurs recours juridiques. D'autres plaintes avaient pour objet le comportement inapproprié d'employés. Le Bureau a alors dirigé les personnes vers le Centre de relation avec les citoyens (311) pour le dépôt d'une plainte en premier recours, ou encore vers le Commissaire à la déontologie policière du Québec.

Enfin, quelques demandes concernaient des difficultés à obtenir des documents conservés par le Service de police ou à déposer une plainte liée à un événement. Le Bureau de l'ombudsman a alors réalisé les interventions nécessaires auprès de l'administration municipale pour que le dossier des citoyens soit pris en charge ou pour que ces derniers soient informés de la marche à suivre pour obtenir le service.

CIRCULATION/ STATIONNEMENT

En matière de circulation, le Bureau de l'ombudsman a reçu 19 plaintes. Plusieurs d'entre elles concernaient une signalisation routière jugée inadéquate, ambiguë ou absente. Dans plusieurs cas, les citoyens avaient effectué des démarches auprès de la Ville avant de s'adresser au Bureau, mais celles-ci n'avaient donné lieu à aucun suivi.

RÉSULTAT

Grâce aux interventions du Bureau, des citoyens ont pu exprimer aux autorités leurs préoccupations concernant un enjeu de sécurité routière. La Ville a ainsi procédé à la révision de la signalisation dans une ruelle, à l'ajout d'une signalisation dans une portion de rue plus dangereuse et à la remise en place d'une signalisation disparue.

De plus, à la suite d'une plainte soulevant l'ambiguïté dans l'interprétation de la signalisation, l'Administration a convenu que le plan de signalisation élaboré pour un secteur d'habitation n'avait pas été respecté. Elle s'est engagée à apporter les correctifs nécessaires.

Actualiser les preuves de résidence acceptées

Une citoyenne fait une demande de vignette de stationnement dans la rue. Conformément à la procédure, elle doit présenter certains documents afin de prouver qu'elle est bien résidente du secteur en question. Or, elle ne peut présenter aucun des documents exigés. L'Administration refuse de lui accorder sa vignette de stationnement.

Au cours de son analyse, le Bureau de l'ombudsman a constaté que l'Administration n'acceptait pas le permis de conduire ni le bail comme preuves de résidence. Elle exigeait plutôt des documents comme des factures d'électricité, de télévision par câble ou de téléphonie fixe sur lesquels l'adresse du citoyen était inscrite. Or, considérant que plusieurs personnes acquittent maintenant ce type de facture par prélèvement bancaire et qu'elles ne reçoivent pas toujours un relevé avec une adresse à jour, le Bureau a estimé que la Ville devait réviser le type de preuves exigées.

ENGAGEMENT

La Ville a indiqué au Bureau de l'ombudsman qu'elle révisait actuellement le choix des preuves de résidence donnant droit à la vignette de stationnement dans la rue. Cette révision devrait permettre d'ajouter certains documents comme preuve de résidence, facilitant ainsi l'obtention de la vignette par les résidents y ayant droit.

VOIRIE

En 2021, le Bureau de l'ombudsman a reçu neuf demandes ayant trait à la voirie.

Uniformiser les pratiques lors de bris de matériel situé dans l'emprise municipale

Un citoyen demande à la Ville de réparer une bordure de son stationnement qui a été endommagée lors d'une opération de déneigement. La Ville refuse parce que la bordure est située dans l'emprise municipale, donc à l'extérieur de la propriété du citoyen. Elle est d'avis qu'un citoyen qui met en place des aménagements sur un terrain appartenant à la Ville le fait à ses risques. Le citoyen s'oppose à cette position puisque la Ville a déjà réparé la même bordure à la suite de bris.

Le Bureau de l'ombudsman est d'avis que même si la position de la Ville apparaît fondée légalement, elle n'est pas constante. L'Administration a en effet admis qu'elle juge au cas par cas les demandes de réparation dans les emprises municipales, selon la nature et l'ampleur des dommages. Le Bureau considère que cette façon de faire peut causer des iniquités. De plus, étant donné que la Ville traite les demandes de réparation au printemps, soit souvent plusieurs semaines après les bris, les citoyens se trouvent privés de leur droit de déposer une réclamation financière dans les délais prescrits par la loi.

L'Administration a reconnu l'ambiguïté de ses pratiques dans de telles situations et s'est engagée à réparer la bordure en question.

RECOMMANDATION

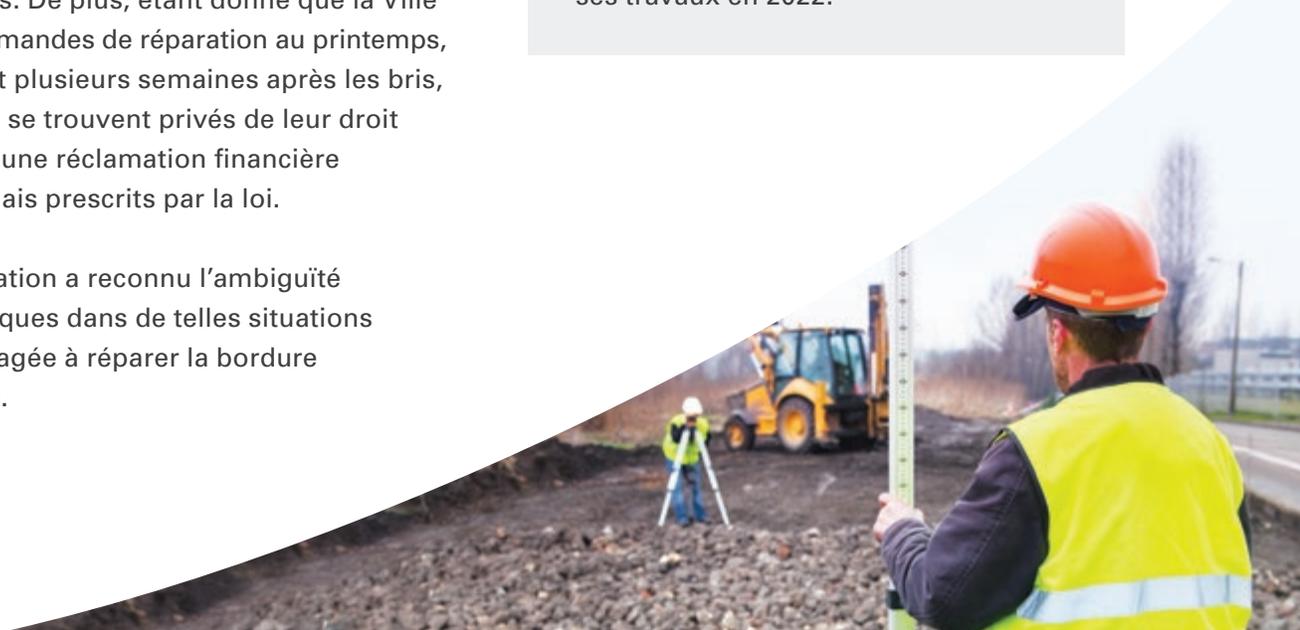
Le Bureau a recommandé à la Ville de clarifier sa position au sujet des demandes de réparation pour des bris causés aux aménagements faits par les citoyens dans l'emprise municipale et de fournir l'information à ce sujet sur son site Web.

RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Un comité de travail regroupant du personnel de la Division de la gestion du territoire et du Service des affaires juridiques s'assurera de :

- réévaluer la réglementation et l'application de celle-ci quant aux aménagements dans les emprises de la Ville ;
- mettre en œuvre un processus de réparation uniforme et clair pour les citoyens ;
- publiciser ce processus.

Le comité devrait réaliser ses travaux en 2022.



GESTION ANIMALIÈRE

Le Bureau de l'ombudsman reçoit chaque année des plaintes qui concernent divers sujets moins souvent évoqués. Pour ne pas alourdir la présentation des données, il a regroupé ces plaintes sous la catégorie « Autre (municipal) » dans le tableau intitulé Répartition des demandes par catégories, présenté à la page 8 du présent rapport. Le dossier qui suit en est un exemple.

Mettre en œuvre les modalités d'évaluation d'un projet pilote et les rendre publiques

Des citoyens sont en désaccord avec la décision des élus de réaliser un projet pilote d'aire canine dans un parc municipal à proximité de leur résidence. Ils remettent en question le choix du site et craignent les inconvénients qu'ils pourraient subir.

Le Bureau de l'ombudsman n'a pas pour mandat de se pencher sur les décisions des élus municipaux. Il a toutefois souligné à l'Administration qu'il est important d'informer rapidement les citoyens des modalités d'évaluation du projet pilote. La Ville devrait aussi s'assurer que ces derniers puissent participer à l'évaluation, par sondage ou par tout autre moyen.

ENGAGEMENT

La Ville a informé le Bureau de l'ombudsman qu'elle communiquera aux citoyens les mécanismes d'évaluation du projet et qu'elle leur permettra de lui soumettre leurs commentaires et leurs préoccupations.



SUIVI DES RECOMMANDATIONS

En 2019 et en 2020, à la suite d'interventions, 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 des recommandations réalisé par l'Administration.

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 2021. Elle devrait l'être à la fin de 2022 et devrait inclure des précisions à ce sujet.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

L'engagement de la Ville concernant cette révision réglementaire date de 2019. Le Bureau de l'ombudsman comprend que les travaux soient plus longs que prévu dans un contexte de pandémie. Il espère toutefois que ce dossier soit mené à terme au cours de l'année.

PERMIS DE DÉNEIGEMENT : REFUS NON CONFORME AU RÈGLEMENT

L'intervention du Bureau en 2020

L'Administration refuse des demandes de permis à des citoyens qui souhaitent déplacer dans la rue la neige des stationnements de leur copropriété. Elle invoque que le nombre élevé de stationnements privés dans ce secteur ne permet pas d'autoriser le dépôt de neige dans la rue. Après analyse, le Bureau a estimé que le refus n'est pas fondé sur le règlement applicable. Il a donc demandé au service de procéder à une nouvelle analyse basée sur les critères établis dans le règlement.

Au terme de cette nouvelle analyse, le service a informé les citoyens que leur permis serait délivré pour l'hiver 2020-2021. Il s'est engagé à procéder à une révision du règlement pour en clarifier l'interprétation.

Le suivi donné par l'administration municipale

La révision réglementaire n'était pas terminée au 31 décembre 2021. Elle devrait l'être à la fin 2022 et devrait inclure des précisions à ce sujet.

VOIRIE : SERVICE DE RÉSERVATION DE TRÉTEAUX

L'intervention du Bureau en 2020

Une citoyenne souhaitait emprunter des tréteaux à la Ville pour la fin de semaine afin de réserver un espace sur rue pour son déménagement. L'employé a refusé d'enregistrer sa réservation parce qu'une telle requête doit être effectuée au moins 48 heures avant la prise de possession. Or, la citoyenne excédait de seulement 38 minutes cette période.

L'Administration avait alors 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 était donc prévu que la prise de réservation cesse le mercredi à 15 h. Le Bureau de l'ombudsman avait remis en question cette pratique. En effet, il estimait qu'il devrait être possible d'effectuer une réservation jusqu'à l'heure de fermeture des bureaux le mercredi, puisque les demandes n'étaient traitées que le lendemain matin.

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

Le suivi donné par l'administration municipale

La Ville a modifié sa directive et les réservations peuvent maintenant être prises jusqu'à la fermeture du centre d'appel 311.

Le personnel est informé de ce changement et l'information est communiquée aux citoyens.

ANNEXES

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

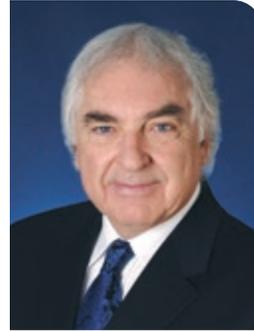


ANNEXE 2 — PRÉSENTATION DES COMMISSAIRES ET DE LA DIRECTION



**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**

Détentriche 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
2021



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN