



# RAPPORT ANNUEL **2022**

BUREAU DE   
**L'OMBUDSMAN**  
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN



Le 27 mars 2023

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

**Objet: Rapport annuel 2022 — 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 2022.

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 à des recommandations formulées dans les rapports annuels de 2019, 2020 et 2021 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

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

34



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/](http://ombudsman-villedequebec.qc.ca/rapports-annuels/).



# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE

En 2022, le Bureau de l'ombudsman a reçu un nombre plus élevé de demandes que les années précédentes. Le volume de plaintes représente en effet une augmentation de 26,5% par rapport à la moyenne des quatre dernières années. Bien que nous ne puissions déterminer avec précision les causes de cette hausse, nous émettons l'hypothèse que nos efforts de promotion ont contribué à ce résultat.

Comme par les années passées, la catégorie « Urbanisme » est celle qui a donné lieu au plus grand nombre de plaintes. Le contenu et l'application de la réglementation dans ce domaine pouvant s'avérer complexes, il est parfois nécessaire de fournir davantage d'explications ou de mieux accompagner les citoyens dans leurs démarches. Par ailleurs, comme en témoigne le nombre important de plaintes dans la catégorie « Circulation/stationnement », la sécurité routière constitue une préoccupation grandissante pour les citoyens.

Le Bureau a accordé toute l'attention nécessaire aux personnes qui ont fait appel à ses services, dans le but de bien comprendre leurs préoccupations. Chaque fois qu'une demande relevait de sa compétence, il a procédé à un examen rigoureux et impartial de la situation. Et lorsqu'il a conclu que le citoyen avait été lésé par un manquement de l'administration municipale, qu'il s'agisse d'une décision inadéquate ou d'un traitement incorrect, il a cherché des solutions pour corriger le préjudice.

Dans plusieurs cas, le Bureau a pu apporter une réelle amélioration pour le citoyen en contribuant, par exemple, à résoudre un problème ou à mieux expliquer une décision. L'action du Bureau s'appuie sur un dialogue constructif et vise l'amélioration continue des services à la population. C'est pourquoi, conformément à son mandat, le Bureau a poussé plus loin son action en partageant avec l'Administration ses constats et ses suggestions en vue de corriger des irritants ou des iniquités. L'administration municipale a très généralement accueilli ces interventions avec ouverture et collaboration.

Cette année, le conseil municipal a nommé deux nouveaux commissaires, M<sup>me</sup> Julie Dumont et M. François Desrochers. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur leur expertise en matière de règlement des plaintes et de médiation. Le conseil a par ailleurs renouvelé le mandat de M<sup>me</sup> Marie Auger, commissaire depuis 2014. Nous tenons finalement à remercier M<sup>me</sup> Gaétane Vigneux ainsi que MM. Robert Gravel et Michel Lapointe qui ont terminé leur mandat de commissaire en 2022. Nous voulons souligner leur engagement et leur contribution à la réalisation de la mission du Bureau de l'ombudsman.

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** (267)

représente une hausse de 26,5 % par rapport à la moyenne des quatre dernières années (211).

74 %

des demandes ont été traitées en **MOINS DE 10 JOURS**.

95 %

des demandes ont été traitées en **30 JOURS OU MOINS**.

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

Urbanisme (43), circulation/stationnement (23) et sécurité publique (18).

## **LES PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE :**

Insatisfaction quant à l'application de la réglementation (52), atteinte aux droits (45) et lacune dans la qualité du service (35).

## **LE BUREAU EST INTERVENU AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE**

dans 35 % des demandes traitées; il a orienté les citoyens vers elle dans 38 % des cas en raison des recours administratifs non épuisés.

**LE BUREAU A ACCUEILLI** deux nouveaux commissaires et le mandat du président a été renouvelé.



# 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. En favorisant le dialogue, il aide à rapprocher les parties et à rétablir la confiance des citoyens envers l'Administration. Il cherche des solutions, donne des avis et, lorsque requis, formule des recommandations aux directions et aux services concernés ou encore à la Direction générale de la Ville. Ainsi, en plus de résoudre des problèmes, il contribue à améliorer la qualité des services à la population.

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 ?

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 se produire 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.



## QUELQUES EXEMPLES D'OBJETS DE PLAINTE

---

- 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 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 d'un élu, du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville ;
- Décisions, actions et agissements d'un policier ;
- Décisions, actions et agissements d'un organisme mandataire ou supramunicipal (p. 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 (p. 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](http://ombudsman-villedequebec.qc.ca)). Le cheminement d'une demande d'intervention est aussi illustré dans le 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 6 juin 2022, le conseil municipal de Québec a renouvelé le mandat de deux commissaires, M. André Julien et M<sup>me</sup> Marie Auger. Il a par ailleurs procédé à la nomination de deux nouveaux commissaires, M<sup>me</sup> Julie Dumont et M. François Desrochers. Il a nommé M. Julien à titre de président du Bureau pour un deuxième mandat. Les commissaires ont par la suite désigné Mme Marie Auger comme vice-présidente.

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

## FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE LE BUREAU

---

En 2022, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi ses actions pour se faire davantage connaître des citoyens, des élus municipaux et du personnel de la Ville. Il a notamment convié les élus des conseils d'arrondissement à une rencontre au cours de laquelle la directrice a présenté le mandat et le fonctionnement de l'organisme. Deux conseils d'arrondissement ont accepté l'invitation, soit La Cité-Limoilou et Les Rivières.

En juin, le bulletin municipal *Ma ville* a publié un article sur le rôle du Bureau de l'ombudsman. Cette publication s'est avérée fructueuse puisque plusieurs citoyens ont fait appel aux services du Bureau dans les semaines subséquentes.

Le Bureau entend poursuivre ses efforts en 2023 pour accroître sa visibilité, entre autres en diffusant sur le Web une capsule d'information sur ses services. Cette capsule vidéo, dont la production a été amorcée en 2022, permettra à la population et au personnel de la Ville de mieux comprendre comment le Bureau de l'ombudsman peut contribuer à régler les différends entre les citoyens et l'administration municipale.

## VISER L'AMÉLIORATION CONTINUE

---

Les commissaires se sont rencontrés à trois reprises pendant l'année. Lors des deux premières réunions, les nouveaux commissaires ont reçu une formation visant à leur permettre d'exercer au mieux leurs fonctions. Au cours de la troisième rencontre, le service responsable de l'entretien des voies de circulation a présenté la Politique de viabilité hivernale de la Ville de Québec.

Dans un objectif de formation continue et de mise à jour des bonnes pratiques, la directrice du Bureau a pris part au congrès annuel du Forum canadien des ombudsmans ainsi qu'à la conférence tenue par cet organisme à l'occasion de la Journée internationale des ombudsmans. Elle a de plus assisté au colloque annuel de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec. Elle siège d'ailleurs maintenant au conseil de section Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches de cette corporation. Enfin, elle a poursuivi sa participation aux activités de l'Association des responsables de la gestion des plaintes et à celles du groupe de travail des bureaux d'ombudsman municipaux du Québec. Ce groupe de travail a pu bénéficier de l'expertise de M<sup>e</sup> Marc-André Dowd, protecteur du citoyen du Québec, au cours d'une rencontre d'échanges enrichissante tenue au Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec en novembre dernier.



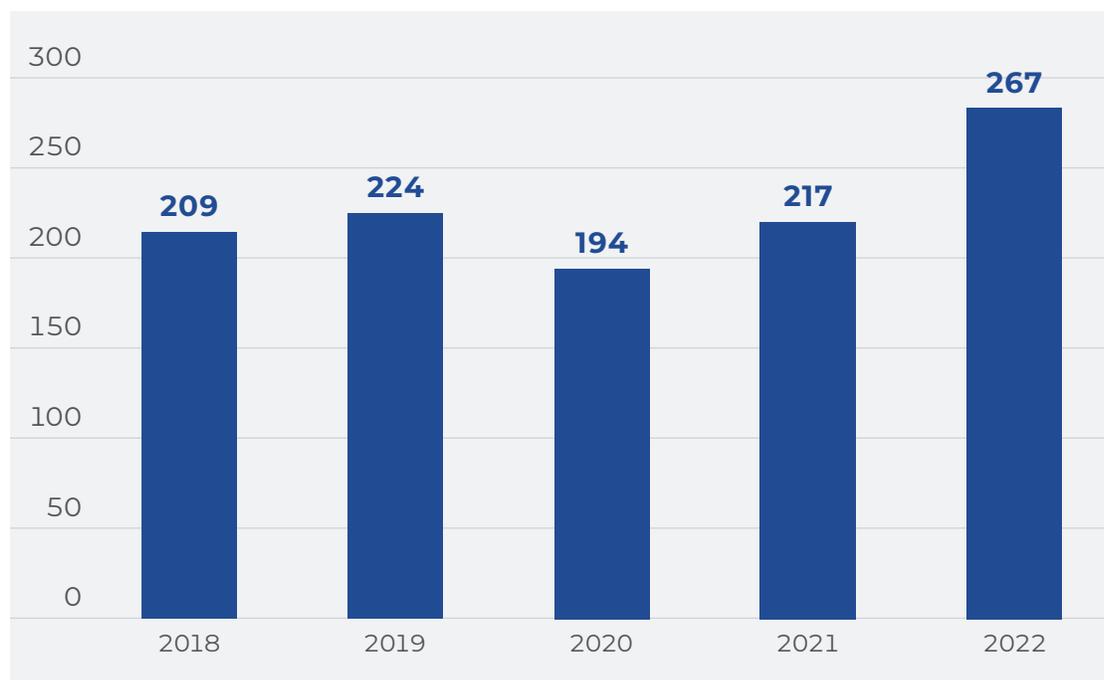
# QUELQUES CHIFFRES

Dans cette section du rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman expose les données concernant les demandes traitées en 2022, notamment les catégories de demandes ainsi que les motifs. Il y présente aussi la répartition des demandes pour chacun des arrondissements.

## 1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 267 demandes de citoyens au cours de la dernière année. Il s'agit d'une augmentation notable par rapport aux quatre années précédentes. Entre 2018 et 2021, le Bureau avait en effet examiné en moyenne 211 demandes par année.

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



## 2. Répartition des demandes par catégories

Les catégories « Circulation/stationnement », « Sécurité publique » et « Urbanisme » regroupent près de 40% des demandes relevant de la compétence du Bureau. En 2021, elles représentaient la moitié des demandes. Tout comme l'an dernier, l'urbanisme a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes.

Des augmentations sont aussi notées dans les catégories « Déneigement » et « Réclamation ». La catégorie « Autre municipal », qui regroupe des sujets comme le traitement de demandes d'accès à l'information ou de subventions ou encore les interventions du Service de la protection contre l'incendie, affiche également un pourcentage plus élevé de plaintes que l'an dernier.

### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	9
Circulation/stationnement	23
Cour municipale	1
Déneigement	13
Environnement	9
Évaluation	5
Logement social <sup>1</sup>	4
Loisirs/culture	8
Matières résiduelles	9
Réclamation	17
Sécurité publique	18
Taxation/tarifcation	6
Transport en commun <sup>1</sup>	9
Urbanisme	43
Voirie	16
Autre (municipal) <sup>2</sup>	26
Hors juridiction <sup>3</sup>	51
<b>Total</b>	<b>267</b>

#### 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'ils peuvent 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.

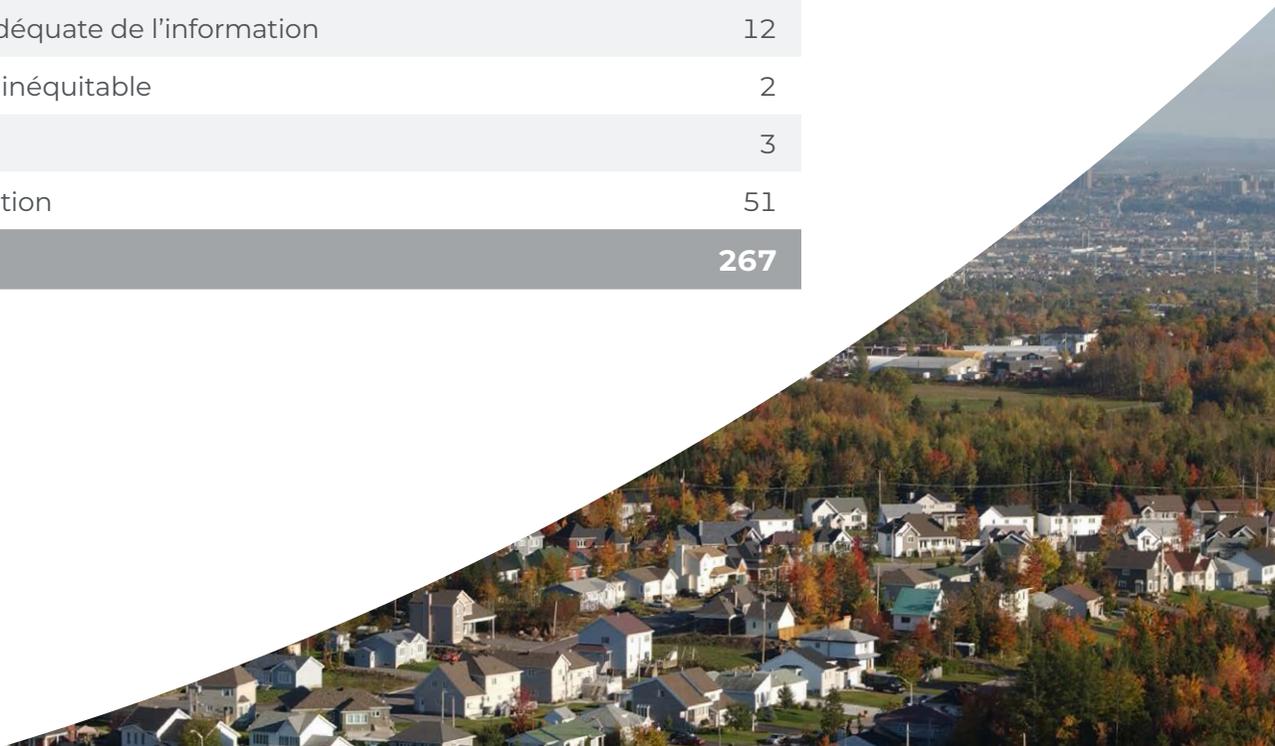
### 3. Objet des demandes

En 2022, le motif « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation » a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Celles-ci s'inscrivent pour la plupart dans la catégorie « Urbanisme ». Suivent les objets « Atteinte aux droits », « Lacune dans la qualité du service » et « Long délai de réponse ou de traitement ». Ces quatre motifs représentent près de 60 % des demandes traitées relevant de la compétence du Bureau.

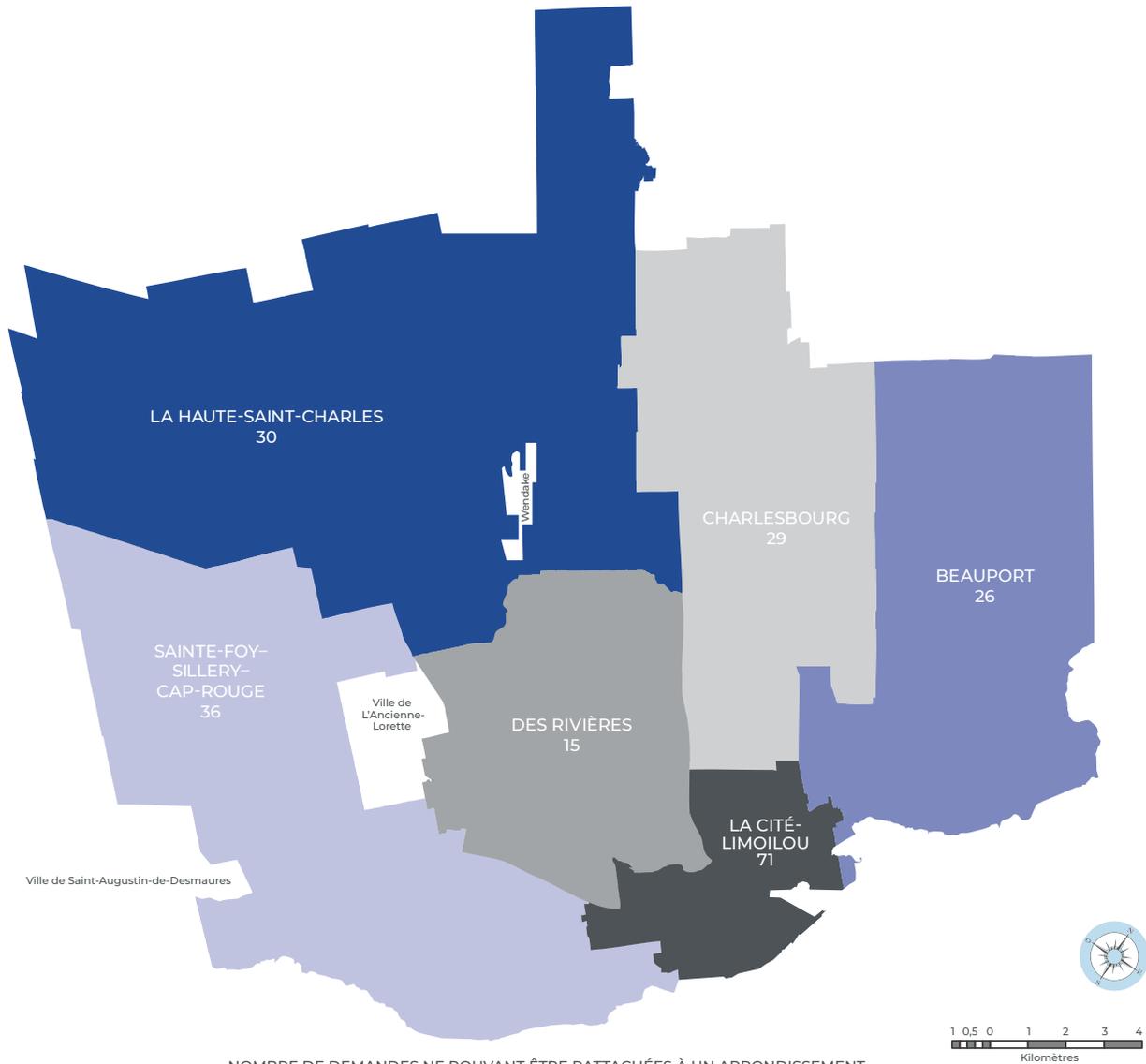
Pour ce qui est des variations par rapport à l'année précédente, les motifs « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation », « Atteinte aux droits » et « Qualité inadéquate de l'information » ont connu les hausses les plus marquées.

#### OBJET DES DEMANDES

OBJET	NOMBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	45
Comportement inapproprié du personnel	8
Demande d'information	13
Désaccord sur le contenu de la réglementation	6
Difficulté d'accès aux services	8
Erreur administrative	9
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	52
Lacune dans la qualité du service	35
Long délai de réponse ou de traitement	23
Qualité inadéquate de l'information	12
Traitement inéquitable	2
Autre objet	3
Hors juridiction	51
<b>Total</b>	<b>267</b>



## 4. Répartition des demandes par arrondissements



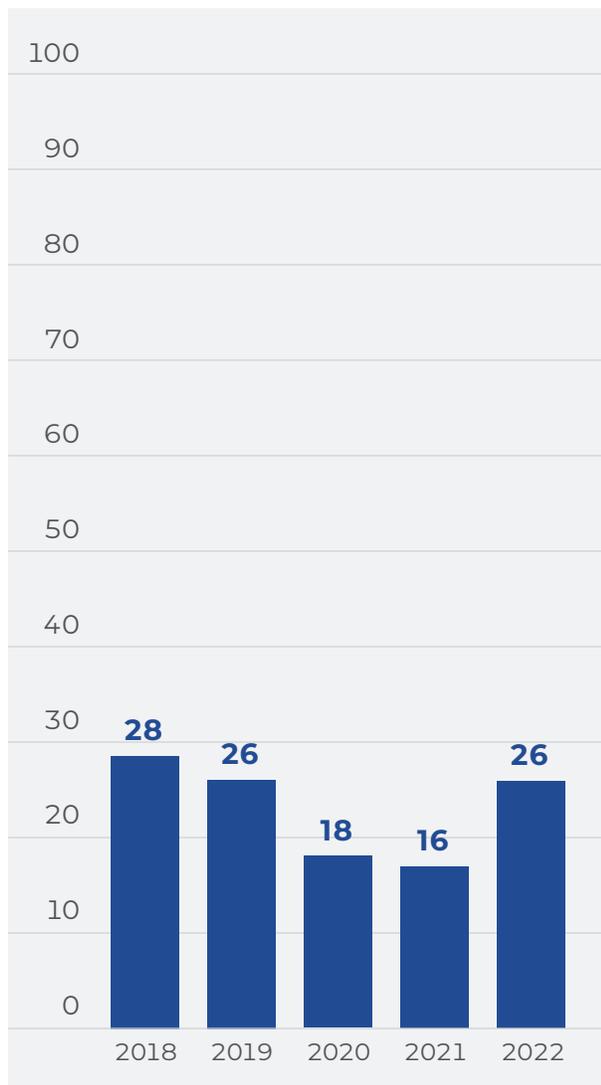
NOMBRE DE DEMANDES NE POUVANT ÊTRE RATTACHÉES À UN ARRONDISSEMENT EN PARTICULIER OU NE VISANT PAS LES SERVICES DE LA VILLE DE QUÉBEC : 60

## 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 2022 selon les catégories. L'arrondissement de La Cité-Limoilou est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre de demandes. C'est d'ailleurs le cas depuis plusieurs années, à l'exception de 2021 où Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge figurait en tête de liste. Cette situation pourrait entre autres s'expliquer par le fait que ces deux arrondissements accueillent le plus grand nombre de citoyens. À l'opposé, l'arrondissement des Rivières, qui compte le moins de résidents, a fait l'objet du plus petit nombre de plaintes.

### ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

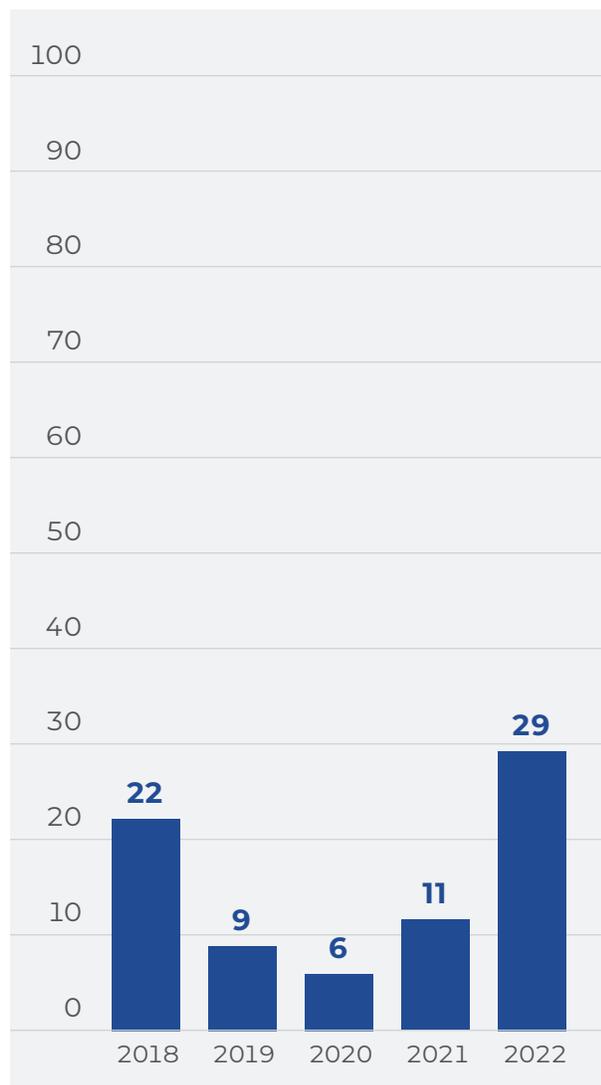


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	2
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	0
Réclamation	6
Sécurité publique	0
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun	0
Urbanisme	8
Voirie	3
Autre (municipal)	2
<b>Total</b>	<b>26</b>

## ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

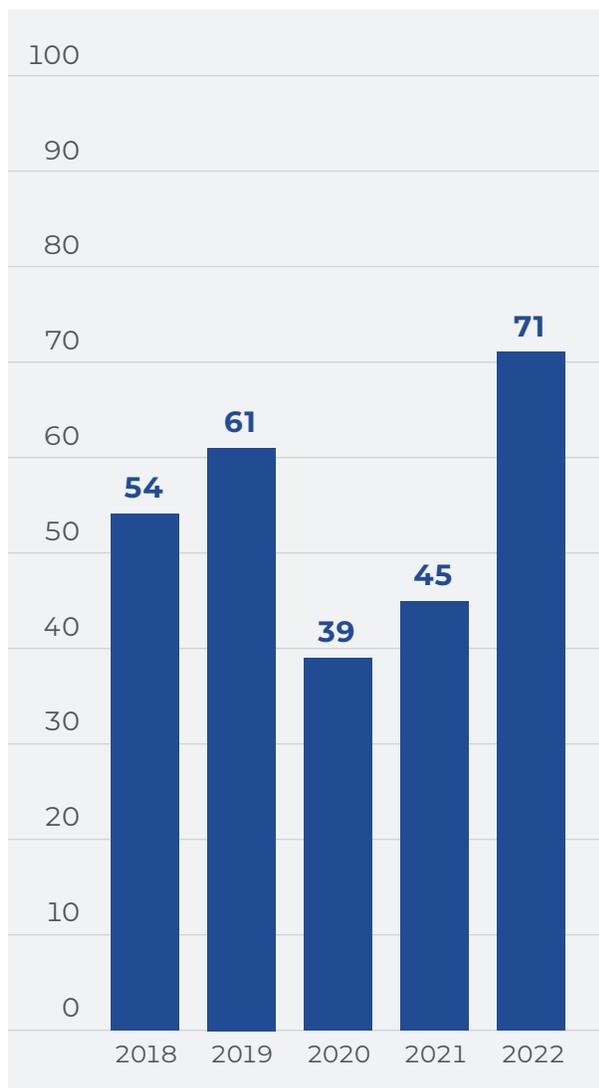


### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	7
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	1
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	0
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	1
Urbanisme	8
Voirie	3
Autre (municipal)	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

## ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILOU

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

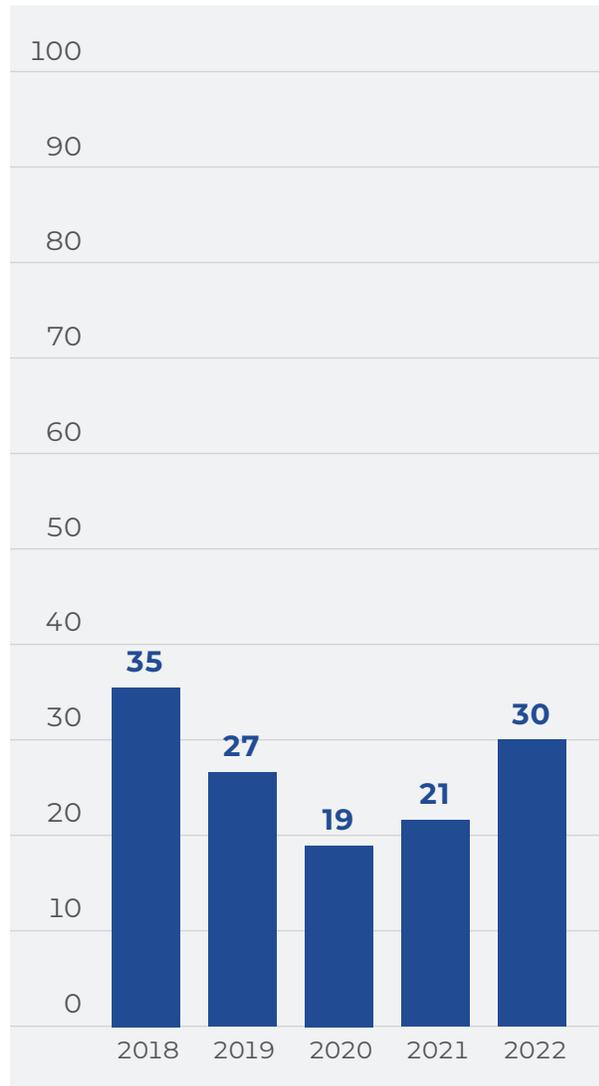


### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	8
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	3
Évaluation	1
Logement social	2
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	4
Réclamation	4
Sécurité publique	7
Taxation/tarifcation	3
Transport en commun	3
Urbanisme	12
Voirie	4
Autre (municipal)	14
<b>Total</b>	<b>71</b>

## ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	3
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	2
Évaluation	2
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	4
Réclamation	2
Sécurité publique	2
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	0
Urbanisme	8
Voirie	2
Autre (municipal)	0
<b>Total</b>	<b>30</b>

## ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

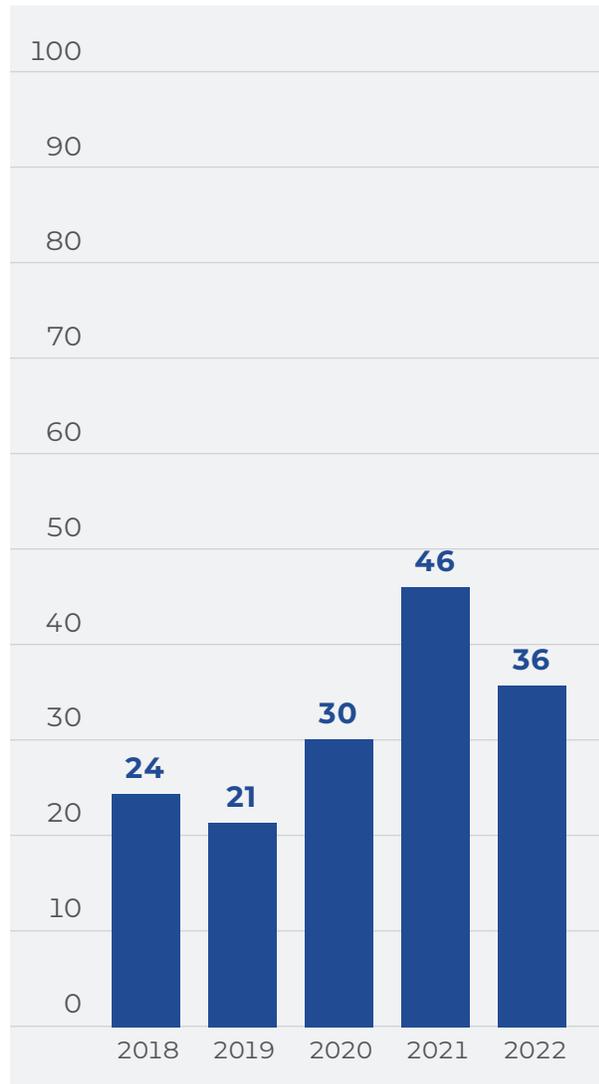


### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	0
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	0
Réclamation	0
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	0
Urbanisme	1
Voirie	1
Autre (municipal)	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

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

### NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



### RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2022)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	1
Déneigement	1
Environnement	2
Évaluation	0
Logement social	1
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	1
Réclamation	2
Sécurité publique	3
Taxation/tarifification	0
Transport en commun	2
Urbanisme	6
Voirie	3
Autre (municipal)	7
<b>Total</b>	<b>36</b>

## 6. Type de traitement des demandes

Le Bureau de l'ombudsman est intervenu auprès de l'administration municipale pour plus du tiers des demandes qu'il a reçues. Dans le tableau suivant, ces interventions s'inscrivent dans les catégories « Vérification et information », « Solutions apportées » 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.

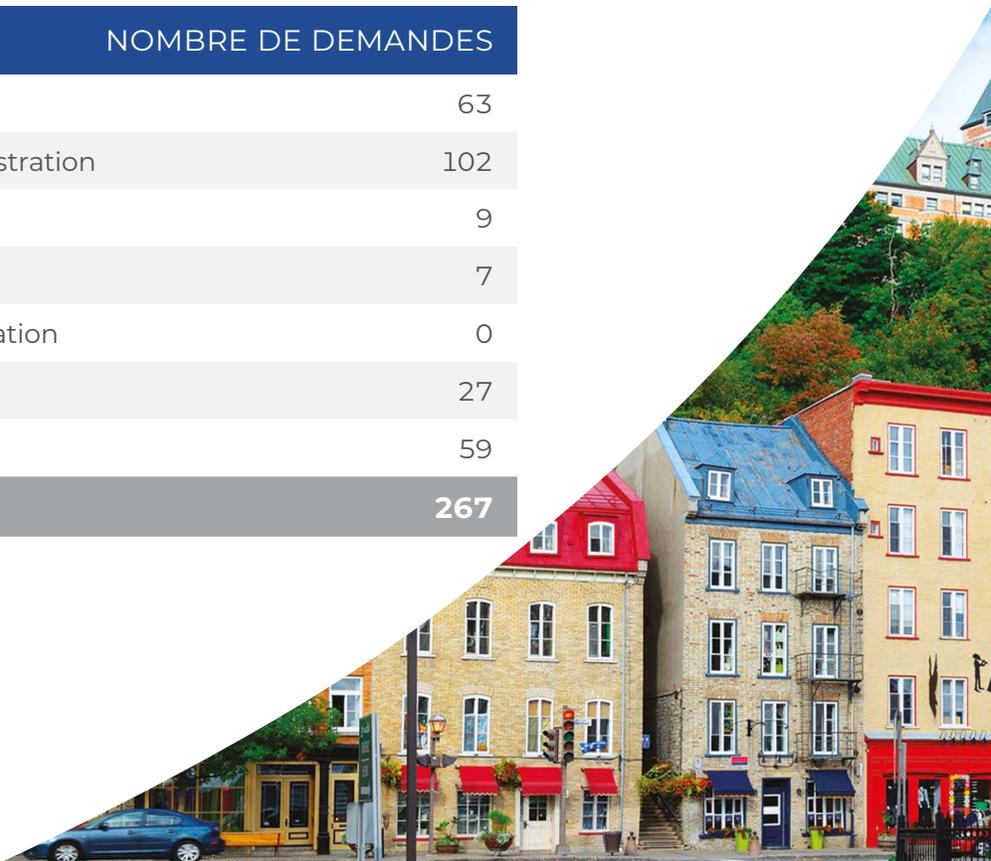
Dans certains dossiers, le Bureau a informé les citoyens des raisons pour lesquelles il ne pouvait pas poursuivre son intervention. Il a souvent rappelé les limites de son mandat. Par exemple, il n'est pas autorisé à revoir les décisions de la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec ni celles des conseils d'arrondissement, notamment en ce qui a trait aux dérogations mineures. Il a aussi porté à l'attention des citoyens le fait qu'il ne peut se pencher sur les questions qui relèvent d'un tribunal, du conseil de la Ville ou encore des conseils d'arrondissement.

Lorsque les plaignants 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 (le 311). Dans ces situations, qui représentaient 38% des demandes en 2022, il a pris le temps de bien expliquer aux demandeurs qu'il constitue un dernier recours administratif et qu'il ne peut intervenir tant que cette première étape n'a pas été franchie.

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	102
Désistement du citoyen	9
Dossiers en traitement	7
Recommandations à l'Administration	0
Solutions apportées	27
Vérification et information	59
<b>Total</b>	<b>267</b>



## 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 95% de celles-ci dans un délai inférieur à 31 jours, et 74% en moins de 10 jours.

### DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	197	73,8%
De 10 à 30 jours	56	20,9%
De 31 à 60 jours	10	3,8%
Plus de 60 jours	4	1,5%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,0%</b>



# 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 2022. Les cas illustrés ont pour but d'aider les lecteurs à mieux comprendre de quelle façon le Bureau intervient à la suite de demandes de citoyens et de quelle manière il peut contribuer à résoudre des différends.

Plusieurs citoyens ont fait appel au Bureau parce que l'Administration avait fermé leur dossier sans avoir répondu à leur requête ou sans l'avoir traitée de façon adéquate. Si, dans la plupart des cas, l'Administration a finalement assuré le suivi nécessaire à la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, il est regrettable que les citoyens aient dû effectuer cette démarche additionnelle. Le Bureau rappelle que, conformément à la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens, un dossier peut être fermé seulement lorsqu'il a été réglé et qu'il a fait l'objet d'un suivi auprès du plaignant.

## URBANISME

---

Le Bureau a reçu 43 plaintes relatives à l'urbanisme. Dans plusieurs cas, les personnes se disaient insatisfaites de l'application de la réglementation ou encore de la façon dont des inspections de conformité à la réglementation avaient été effectuées sur leur propriété. Le Bureau est intervenu dans ces dossiers pour s'assurer que l'administration municipale avait agi de façon juste et équitable et qu'elle avait bien expliqué ses positions aux citoyens. Dans certains cas, en obtenant plus d'information, il a pu aider des citoyens à mieux comprendre les décisions de l'Administration et, ce faisant, leur permettre d'explorer les options qui s'offraient à eux.

Lorsque la décision faisant l'objet de la plainte émanait de la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec ou encore d'un conseil d'arrondissement, le Bureau a informé les citoyens qu'il n'avait pas le mandat d'intervenir. Dans certains cas, il a cependant examiné les dossiers que l'Administration avait préparés pour ces instances pour s'assurer que ces dernières avaient été en mesure de prendre leurs décisions en toute connaissance de cause.

## Favoriser le lien de confiance avec le citoyen

Après avoir fait une demande de dérogation mineure, un citoyen soutient que certaines irrégularités ont entaché le processus. Il estime notamment que l'Administration a omis de transmettre au conseil d'arrondissement chargé d'étudier sa demande certains documents qu'il avait fournis.

Lorsque le citoyen fait appel à ses services, le Bureau lui explique d'abord les limites de son mandat selon lesquelles il ne peut juger des décisions des conseils d'arrondissement. Puis, après analyse de la plainte, il conclut que le service en cause a transmis au conseil d'arrondissement toute l'information pour que ce dernier puisse prendre une décision éclairée. Le Bureau estime toutefois que par souci de transparence, l'Administration aurait dû prévenir le citoyen qu'elle ne déposerait pas certains documents et l'informer des motifs pour lesquels elle n'avait pas jugé opportun de le faire. Il estime que la Ville devrait dorénavant agir de la sorte dans de telles situations pour assurer la confiance des demandeurs envers le processus d'analyse.

L'Administration a répondu qu'elle prend acte des commentaires et suggestions du Bureau.

## Bien informer les citoyens, quel que soit le mode de communication

Un citoyen transmet une demande de permis de construction sur le site Web de la Ville. Comme son projet comporte une phase de démantèlement et une autre de construction, l'Administration scinde sa demande et lui transmet la réponse en deux courriels distincts, l'un pour le permis de démantèlement, l'autre pour le permis de construction. Il en résulte un imbroglio. Le citoyen soutient en effet ne pas avoir reçu le deuxième courriel. Ne sachant pas que la demande avait été scindée, il croyait que la première réponse autorisait à la fois le démantèlement et la construction.

### ENGAGEMENT

Le Bureau est d'avis que pour éviter toute confusion, l'Administration aurait pu vérifier que le citoyen avait bien été informé de l'existence de la deuxième demande, soit celle du permis de construction.

L'Administration s'est engagée à bonifier le processus de réponse aux citoyens lorsqu'il s'avère nécessaire de scinder une demande de permis.

## Faciliter le règlement d'erreurs administratives

Un citoyen dénonce le fait que l'Administration estime que certains travaux effectués sur sa propriété ne sont pas conformes à la réglementation, alors qu'elle lui a pourtant octroyé un permis les autorisant. Il refuse d'apporter les correctifs demandés, considérant que l'Administration doit assumer sa responsabilité d'avoir délivré par erreur le permis. Il demande l'intervention du Bureau à cette fin.

Après analyse, le Bureau conclut qu'à la lumière de la réglementation municipale, la demande de l'Administration de procéder à des travaux correctifs était fondée. Il informe toutefois le citoyen qu'il bénéficie d'un recours en réclamation qui lui permet de faire valoir les préjudices subis et, si sa demande est acceptée, d'obtenir réparation. Le citoyen déplore de devoir effectuer lui-même cette démarche, sans accompagnement, alors que l'Administration a admis son tort.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau de l'ombudsman conclut que les attentes de ce citoyen sont légitimes. En effet, lorsqu'elle constate son erreur, l'Administration devrait entreprendre la démarche de réclamation ou, à tout le moins, fournir un accompagnement au citoyen. Ainsi, il est d'avis que l'Administration pourrait mettre en place une procédure à cet effet. De telles situations peuvent d'ailleurs se produire au sein de différents services.

## DÉNEIGEMENT

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes concernant la délivrance de permis pour le déneigement de terrains. Ce permis autorise son détenteur à déposer de la neige en bordure de la voie publique, à certaines conditions.

En 2022, des citoyens ont notamment déploré le fait que des changements avaient été apportés dans l'information reçue d'une année à l'autre concernant les modalités de permis.

### Assurer la cohérence des réponses

Un citoyen se voit refuser sa demande de permis parce que la superficie à déneiger excède celle permise par la Ville. Or, les années précédentes, l'Administration avait délivré le permis, probablement à la suite d'une analyse incorrecte. Au surplus, le citoyen est informé de ce changement alors que l'hiver est commencé et qu'il lui est difficile de trouver une solution de remplacement.

Après discussion avec le Bureau de l'ombudsman, l'Administration accepte de délivrer le permis en raison de ses décisions antérieures, de la révision de la réglementation en cours et de la période hivernale débutée. Elle précise cependant au citoyen qu'elle analysera sa prochaine demande en fonction de la réglementation puisqu'il est maintenant bien informé des modalités de délivrance des permis.

Un autre citoyen déplore que la Ville souffle la neige sur son terrain même s'il a obtenu un permis de déneigement. Après vérification, le Bureau de l'ombudsman lui explique que son permis ne garantit pas que la Ville transporte la neige. Or, le citoyen soutient avoir reçu une information contraire les années passées.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau de l'ombudsman suggère à la Ville d'apporter la précision nécessaire sur son site Web pour que les citoyens soient bien informés des conditions inhérentes à un permis de déneigement.

### Agir avec souplesse

À la fin de l'hiver, un citoyen constate des dommages à la pelouse de sa propriété, survenus lors d'une opération de déneigement. Il communique avec le Centre de relation avec les citoyens afin de déposer un avis de réclamation pour que des travaux de réparation soient effectués. On refuse alors d'accueillir sa demande parce que la date limite pour la déposer était la veille. Insatisfaite de cette réponse, la personne soumet une plainte au Bureau de l'ombudsman.

### ENGAGEMENT

La date limite étant un dimanche, le Bureau de l'ombudsman estime que le service en cause aurait dû recevoir la demande. L'Administration a accepté cette recommandation et s'est engagée à modifier sa politique en conséquence. Ainsi, lorsque la date limite correspond à une journée où les bureaux de la Ville sont fermés, les avis de réclamation de cette nature seront acceptés jusqu'au jour ouvrable suivant.



## VOIRIE

---

Les plaintes reçues au regard de la voirie concernaient notamment l'exécution de travaux par la Ville sur des propriétés de citoyens. Ces derniers déploraient des délais déraisonnables, le non-respect d'un engagement ou un dossier fermé trop hâtivement.

### Assurer le suivi de ses engagements

Un citoyen communique avec la Ville au printemps pour des travaux de réparation d'une bordure de rue. L'Administration accepte sa demande. Malgré plusieurs rappels de la part du citoyen durant l'été, les travaux ne sont pas réalisés à la fin de la saison. Lors d'un appel, on lui indique même que sa demande est fermée et que la Ville n'effectuera pas les travaux. L'Administration ouvre finalement une nouvelle demande et précise que les travaux seront réalisés à l'automne. Le citoyen est en désaccord avec cette échéance, considérant le long délai écoulé et le fait que la nouvelle échéance entre en conflit avec le calendrier de travaux qu'il prévoit réaliser sur sa propriété.

## RÉSULTAT

Après discussion avec le Bureau de l'ombudsman, l'Administration a accepté de procéder dans les jours suivants à la réalisation des travaux. Elle s'est aussi excusée auprès du citoyen pour les reports et pour la fermeture de la première demande sans explication. Elle a par ailleurs expliqué au Bureau de l'ombudsman que même si sa directive concernant les travaux de réparation de bordures était en cours de révision, le citoyen bénéficierait de la politique en vigueur au moment de sa demande.

### Effectuer les réparations convenues

En vue de réaliser des travaux de réfection à son réseau d'aqueduc, la Ville doit déraciner des arbustes sur une propriété. Elle s'engage à remplacer les végétaux en question et à réparer un muret qu'elle a brisé en effectuant les travaux. Or, le propriétaire doit multiplier les démarches auprès de l'Administration durant des mois pour que les lieux soient remis en état. La Ville plante finalement quelques petits arbustes et apporte des correctifs mineurs au muret. Un an plus tard, le citoyen demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman parce qu'il n'a toujours pas obtenu satisfaction.

## RÉSULTAT

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'Administration a convenu que les travaux effectués n'étaient pas adéquats. Elle s'est engagée à apporter les correctifs appropriés en procédant notamment au remplacement des végétaux par des arbustes de format approprié.

### Clarifier le contenu et la portée des ententes écrites

Lors de travaux de réfection dans une rue, l'Administration obtient une autorisation temporaire d'un citoyen pour pouvoir circuler sur sa propriété. Cette autorisation fait l'objet d'une entente écrite. Lorsque le citoyen se plaint à l'Administration que le chantier ne se déroule pas, selon lui, comme prévu, cette dernière lui répond qu'elle dispose des pouvoirs nécessaires pour réaliser les travaux et que l'entente ne peut être considérée comme restrictive. Mécontent de cette réponse, le citoyen fait appel au Bureau de l'ombudsman. Ce dernier a par la suite reçu une plainte similaire d'un citoyen dont la propriété est voisine d'un immeuble municipal faisant l'objet d'une réfection.

## PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau de l'ombudsman conclut que l'Administration a tenté d'atténuer les inconvénients des travaux, mais que certains se sont avérés inévitables. Cependant, il est d'avis que les ententes signées avec les citoyens devraient davantage faire état des pouvoirs généraux de l'Administration dans la réalisation de travaux. Les ententes devraient aussi préciser plus clairement qu'elles ont pour objectif de prévoir certaines modalités, mais qu'elles ne doivent pas être considérées comme restrictives. Une entente plus claire faciliterait les relations avec les citoyens dans un contexte où des travaux nécessitent une présence sur leur propriété durant plusieurs semaines, voire des mois.

## CIRCULATION/ STATIONNEMENT

Cette catégorie a fait l'objet du deuxième plus grand nombre de plaintes. Près de la moitié des demandes concernaient la vitesse ou le bruit des véhicules circulant dans certaines rues. Les citoyens soutenaient avoir effectué plusieurs démarches auprès de l'Administration afin qu'elle accroisse sa surveillance ou qu'elle procède à des aménagements, mais que leurs demandes étaient restées sans suivi. D'autres plaintes concernaient le manque de surveillance en ce qui a trait au stationnement dans les espaces réservés aux détenteurs d'une vignette.



Dans ces dossiers, le Bureau de l'ombudsman s'est assuré que l'Administration a analysé les demandes des citoyens, qu'elle a effectué les vérifications nécessaires, qu'elle a pris les mesures appropriées lorsque requis et qu'elle a fourni une réponse aux citoyens.

### **Aviser les citoyens de la fermeture de leur dossier**

Une unité administrative ferme deux dossiers sous prétexte qu'elle manque d'information pour les traiter. Elle ne juge pas nécessaire de communiquer avec les citoyens pour compléter les renseignements ni de les informer de la fermeture du dossier.

#### **RÉSULTAT**

À la suite de l'intervention du Bureau, ces dossiers ont été rouverts. L'Administration a rappelé à l'unité concernée que cette façon de faire déroge à la politique de traitement des demandes et qu'elle ne devait plus procéder de la sorte.

### **Laisser les dossiers ouverts tant qu'ils ne sont pas réglés**

Un citoyen déplore le manque de suivi à sa demande concernant la vitesse de circulation des véhicules dans un secteur de la ville. Lors de sa demande en 2019, l'Administration a répondu être au fait du problème et que des solutions seraient examinées dans le cadre de la Stratégie de sécurité routière 2020-2024 adoptée prochainement. Estimant avoir donné suite à la demande du citoyen, l'employé du service concerné a fermé le dossier. Or, le citoyen s'attendait à ce que le service responsable de la stratégie en question communique avec lui pour assurer le suivi de sa demande.

#### **RÉSULTAT**

À la suite de l'intervention du Bureau, le service en cause a convenu de rouvrir la demande et d'étudier à nouveau le problème du secteur en question dans le but de déterminer les interventions appropriées.

### **Intervenir lorsque c'est possible de le faire**

Un citoyen se plaint à l'Administration du fait qu'un commerçant immobilise des véhicules sur la voie publique, privant ainsi les résidents du secteur d'espaces de stationnement. L'Administration affirme ne pas pouvoir intervenir, étant d'avis qu'il n'y a pas de contravention à la réglementation. Insatisfait, le citoyen soumet sa plainte au Bureau de l'ombudsman.

## ENGAGEMENT

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, l'Administration a finalement constaté qu'une disposition de la réglementation pouvait encadrer une telle situation. Elle a informé le Bureau qu'elle devait effectuer des vérifications additionnelles pour bien comprendre les modalités d'application de la disposition. Le Bureau prend acte du délai nécessaire pour régler le dossier. Il souligne toutefois que si le conseil de la Ville a inclus une disposition dans la réglementation, il est du devoir de l'Administration de veiller à son application.

## RÉCLAMATIONS

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 17 plaintes relativement au traitement d'un dossier de réclamation pour un dommage subi. Dans ces situations, il a expliqué aux citoyens qu'en raison de l'existence de recours légaux appropriés, il n'a pas le mandat de se prononcer sur la responsabilité de la Ville ni sur le montant des compensations. Le Bureau peut toutefois intervenir lorsque l'insatisfaction du citoyen concerne le délai ou la qualité du traitement administratif.

### **S'assurer que les sous-traitants offrent un traitement adéquat aux demandes**

Dans deux dossiers, des citoyens se sont plaints de la difficulté à obtenir une réponse dans un délai raisonnable ou par écrit de la

part de sous-traitants mandatés pour des travaux municipaux. Une exonération prévue à la loi permet à l'Administration de confier ces réclamations aux sous-traitants concernés plutôt que d'y donner suite elle-même.

## RÉSULTAT

À la demande du Bureau, l'Administration est intervenue auprès des sous-traitants pour qu'ils offrent un suivi adéquat aux réclamations.

Dans un des dossiers, le sous-traitant qui avait endommagé la propriété du citoyen a finalement pris entente avec ce dernier pour la réalisation de travaux de réparation.

Dans l'autre cas, le sous-traitant a maintenu son refus de confirmer par écrit sa réponse négative à la réclamation. L'Administration en a informé le Bureau en précisant ne pouvoir obliger le sous-traitant à transmettre une réponse écrite, faute de modalités au contrat prévoyant une obligation à cet effet.

## PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau de l'ombudsman réitère que les citoyens ne devraient pas faire face à des démarches plus lourdes ou complexes parce que l'Administration a pris la décision de confier la réalisation de travaux à des tiers. La Ville devrait imposer les mêmes exigences de qualité de service à ses sous-traitants qu'à son personnel. De plus, lorsque requis, elle devrait revoir ses exigences contractuelles à cet effet.

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS

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 réalisé par l'Administration à des recommandations formulées pour les années 2019, 2020 et 2021.

## 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, la Ville s'était engagée à clarifier cette question dans le contexte d'une révision réglementaire imminente. Elle avait par ailleurs accepté de délivrer les permis pour une année additionnelle.

### Le suivi donné par l'Administration

L'Administration explique qu'à la fin de 2022, elle poursuivait toujours la collecte d'information, notamment pour les cas problématiques, et qu'elle devrait avoir terminé ce travail à la fin de l'hiver 2022-2023. Elle compte finaliser la révision réglementaire au printemps 2023, pour une application à l'hiver 2023-2024.

### La réponse du Bureau de l'ombudsman

En 2019, la Ville s'est engagée à revoir le *Règlement sur le dépôt dans la rue de la neige provenant d'un terrain privé*. Trois ans plus tard, la réglementation n'a toujours pas été modifiée et ce sujet continue à faire l'objet de plaintes. Le Bureau estime que l'Administration doit impérativement respecter son récent engagement de livrer le nouveau règlement pour une application à l'hiver 2023-2024.

## PERMIS DE DÉNEIGEMENT : REFUS NON CONFORME AU RÈGLEMENT

---

### L'intervention du Bureau en 2020

L'Administration avait refusé des demandes de permis à des citoyens qui souhaitaient déplacer dans la rue la neige des stationnements de leur copropriété. Elle invoquait le fait que le nombre élevé de stationnements privés dans ce secteur ne permettait pas d'autoriser le dépôt de la neige dans la rue. Après analyse, le Bureau avait estimé que le refus n'était pas fondé sur le règlement applicable. Il avait 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'était de plus engagé à procéder à une révision du règlement pour en clarifier l'interprétation.

### Le suivi donné par l'administration municipale

L'Administration explique qu'à la fin de 2022, elle poursuivait toujours la collecte d'information, notamment pour les cas problématiques, et qu'elle devrait avoir terminé ce travail à la fin de l'hiver 2022-2023. Elle compte finaliser la révision réglementaire au printemps 2023, pour une application à l'hiver 2023-2024.

### La réponse du Bureau de l'ombudsman

L'engagement de la Ville concernant cette question, qui a d'ailleurs fait l'objet de plaintes encore cette année, date de 2020. Conséquemment, le Bureau estime que l'Administration doit impérativement respecter son récent engagement de livrer le nouveau règlement pour une application à l'hiver 2023-2024.

## INTÉGRATION D'UN PROJET DE CONSTRUCTION À L'ENVIRONNEMENT BÂTI

---

### L'intervention du Bureau en 2021

En 2021, à la suite d'une plainte, le Bureau s'est penché sur le fait que des plans soumis au comité consultatif d'urbanisme ne permettaient pas de bien visualiser la hauteur d'un futur bâtiment par rapport à celle des propriétés voisines. Il a alors constaté qu'aucune disposition réglementaire n'oblige à inclure les élévations des propriétés voisines dans les documents accompagnant une demande de permis assujettie à l'approbation d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale. Il a donc suggéré à l'Administration d'exiger ces informations pour faciliter la prise de décision du comité consultatif d'urbanisme en ce qui a trait à l'intégration harmonieuse d'un projet de construction à l'environnement bâti.

## Le suivi donné par l'administration municipale

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, la Ville a revu sa fiche d'information précisant aux citoyens les documents à transmettre lorsqu'une demande de permis est assujettie à l'approbation d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale. L'obligation d'inclure à la demande de permis les élévations des propriétés voisines y est maintenant bien indiquée.

## L'appréciation du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau considère que l'Administration a apporté les correctifs appropriés et que ceux-ci donnent bien suite à sa recommandation.

## ACTUALISATION DU TYPE DE PREUVES DE RÉSIDENCE RECEVABLES

---

### L'intervention du Bureau en 2021

Dans son rapport annuel 2021, le Bureau soulevait le fait que la Ville refusait le bail et le permis de conduire comme preuves de résidence pour les demandes de vignette de stationnement dans la rue. 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. Cette dernière s'était engagée à revoir le choix des preuves de résidence donnant droit à la vignette de stationnement dans la rue.

## Le suivi donné par l'administration municipale

L'Administration a informé le Bureau qu'elle poursuit, avec les unités administratives concernées, l'étude des enjeux et des répercussions liés à d'éventuels changements quant au type de preuves de résidence acceptées. À l'issue de ce processus, elle compte recommander des modifications au *Règlement de l'agglomération sur la circulation et le stationnement*.

## UNIFORMISATION DES PRATIQUES LORS DE BRIS DE MATÉRIEL SITUÉ DANS L'EMPRISE MUNICIPALE

---

### L'intervention du Bureau en 2021

En 2021, la Ville a refusé de réparer une bordure de stationnement endommagée lors d'une opération de déneigement. Cette bordure était située dans l'emprise municipale, donc à l'extérieur de la propriété du citoyen. Pourtant, la Ville avait déjà réparé la même bordure à la suite de bris. Interpellée à ce sujet par le Bureau de l'ombudsman, l'Administration a admis qu'elle jugeait au cas par cas les demandes de réparation dans les emprises municipales, selon la nature et l'ampleur des dommages. Le Bureau a fait valoir 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.

## Le suivi donné par l'administration municipale

L'Administration a reconnu l'ambiguïté de ses pratiques dans de telles situations et s'est engagée à réparer la bordure en question. Elle a également établi des balises claires et cohérentes qu'elle a diffusées sur le site Web de la Ville.

Ainsi, lorsqu'elle reçoit une réclamation pour des dommages aux biens privés, la Ville répare dorénavant les installations (p. ex. pelouse, bordures et matériau de recouvrement des entrées) qu'elle a endommagées, même si elles sont situées dans l'emprise municipale. Cependant, elle ne remet pas en état les installations qui contreviennent à la réglementation et qui sont interdites dans l'emprise municipale (p. ex. murs de soutènement, clôtures et haies).

## L'appréciation du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau tient à souligner la diligence et l'ouverture avec lesquelles l'Administration a agi pour régler cette situation problématique. Il salue cette avancée importante au bénéfice des citoyens.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION D'UN PROJET PILOTE

---

### L'intervention du Bureau en 2021

L'an dernier, des citoyens ont remis en question un projet pilote visant à instaurer un espace canin dans un parc. Ce projet étant mis de l'avant par des élus, le Bureau n'était pas autorisé à intervenir pour en juger le bien-fondé. Toutefois, il avait fait valoir à l'Administration l'importance d'informer rapidement les citoyens des modalités d'évaluation du projet pilote. Il suggérait aussi à la Ville de permettre à la population du secteur de participer à l'évaluation, par sondage ou par tout autre moyen.

### Le suivi donné par l'administration municipale

En juin, les élus ont décidé de mettre fin au projet pilote d'espace canin. De son côté, l'Administration a entamé une démarche en matière de qualité de service en vue de définir les mesures favorisant l'acceptabilité sociale des projets de cette nature. Cette démarche a inclus la participation des citoyens et a pris en compte les commentaires et préoccupations recueillis lors de l'évaluation du projet pilote. À la suite de cette démarche, la Ville rédigera un cadre de référence ou une politique de développement des espaces canins. La planification de nouveaux espaces se fera après l'approbation du cadre de référence ou de la politique.

# 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, de 2009 à 2013. Pendant 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.



**Marie Auger,  
vice-présidente**

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 administratif 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. 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.



**François  
Desrochers,  
commissaire**

Bachelier en administration des affaires, M. Desrochers a occupé pendant 35 ans différentes fonctions au sein de la fonction publique québécoise, soit à la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'Office du crédit agricole du Québec et à la Société de l'assurance automobile du Québec. Lors de son départ à la retraite en 2011, il était responsable de la Direction des ententes, des processus et de la révision à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Par la suite, il a agi comme consultant et a notamment occupé la fonction de vice-président au développement des affaires au sein d'une firme de services-conseils. Il a également été membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec ainsi que président du comité des usagers et membre du comité responsable du traitement des plaintes de cet organisme.



**Julie Dumont,  
commissaire**

Bachelière en service social, M<sup>me</sup> Dumont travaille depuis 35 ans pour Équijustice de la Capitale-Nationale, organisme qui offre une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation citoyenne. Elle en est la directrice depuis 1994, après y avoir occupé des fonctions d'intervenante sociale et de coordonnatrice clinique. Depuis 2022, elle est membre du conseil d'administration du réseau provincial des organismes Équijustice. Elle a siégé à ce même conseil de 2006 à 2016. Elle est également membre du conseil d'administration du Centre de justice de proximité de Québec qu'elle a contribué à mettre sur pied en 2010. Elle a aussi fait partie du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg durant cinq ans.



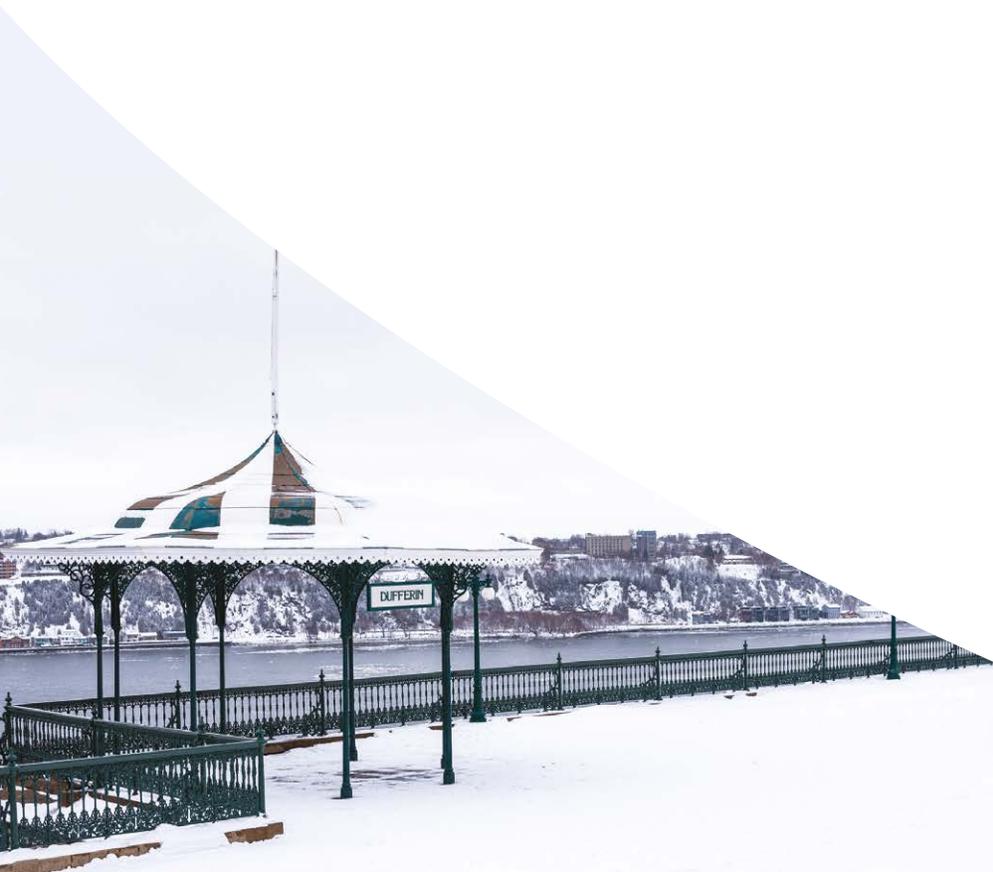
**Marie-Josée  
Dumais,  
directrice**

Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, M<sup>e</sup> Dumais travaille depuis plus de 30 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 a entamé son troisième mandat en 2018. Elle assure la gestion des activités du Bureau 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 depuis huit ans. Elle est aussi responsable de l'accueil des citoyens et de la réception des plaintes.





RAPPORT  
ANNUEL  
**2022**



---

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT  
DES DROITS DU CITOYEN