



RAPPORT ANNUEL **2023**

BUREAU DE 
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Le 2 avril 2024

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

Objet : Rapport annuel 2023 — 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 2023.

Ce rapport fait état du nombre de demandes traitées par le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année, 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. Certains suivis donnés à des recommandations formulées dans les rapports annuels de 2019 à 2022 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

29

ANNEXES

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

37

ANNEXE 2 — Présentation des commissaires et de la direction

38



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

En 2023, le Bureau de l'ombudsman a continué à recevoir un nombre plus élevé de demandes que les années antérieures, bien que la hausse soit moins marquée que l'année précédente. Alors que l'année 2022 avait enregistré une augmentation de 26,5 % par rapport à la moyenne des quatre dernières années, 2023 a connu une hausse de 13,5 % par rapport à l'année précédente. Encore une fois, les efforts de promotion ont dû contribuer à cette augmentation.

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 peuvent s'avérer complexes. Si les exigences sont mal comprises ou que des documents incomplets sont déposés, la démarche d'obtention d'un permis peut alors voir ses délais de traitement s'allonger. Par ailleurs, la catégorie « Circulation/stationnement » demeure une préoccupation importante des citoyens. Notre catégorie « Autres » est apparue dans les plus populaires, mais puisque celle-ci regroupe des sujets variés, nous retenons la catégorie « Déneigement » comme occupant la troisième place. Fait à noter, la hausse du nombre de demandes se traduit par une augmentation proportionnelle dans toutes les catégories.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez un aperçu plus détaillé des activités réalisées au cours de l'année écoulée. Chaque cas traité reflète notre engagement à servir l'intérêt public avec intégrité et impartialité. C'est aussi en raison de cet engagement que le Bureau fait part de ses constats et suggestions à l'Administration. Celle-ci démontre de l'ouverture : elle collabore, trouve des solutions pour corriger les situations et apprend en vue de faire mieux et ainsi améliorer continuellement le service à la clientèle municipale.

Nous désirons souligner l'engagement et la contribution des commissaires, M^{mes} Marie Auger et Julie Dumont ainsi que M. François Desrochers, à la réalisation de la mission du Bureau de l'ombudsman. Nous remercions aussi les employées du Bureau, M^{mes} Nathalie Angers et Catherine Larocque, pour la grande écoute et la rigueur qu'elles manifestent au quotidien dans le traitement de chaque demande.

Nous tenons particulièrement à remercier M^e Marie-Josée Dumais pour le dévouement et le professionnalisme inébranlables dont elle a fait preuve au cours des 16 dernières années comme directrice du Bureau. Son travail acharné, sa compassion et son impartialité ont été les piliers de notre succès et nous lui en sommes profondément reconnaissants.

En 2024, cela fera 20 ans que le Bureau veille à ce que chaque voix soit entendue, que chaque plainte soit traitée avec équité et que chaque décision administrative soit soumise à un examen rigoureux. Ensemble, continuons à travailler pour faire de notre ville un endroit où chaque voix compte et où chaque citoyen est traité avec dignité.

André Julien
Président

Anne-Laure Pelletier
Directrice

FAITS SAILLANTS

LE NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES (303) représente une augmentation de 13,5 % comparativement à l'année 2022 et une hausse de 23 % par rapport à la moyenne des quatre dernières années (245).

76 % des demandes ont été traitées en **MOINS DE 10 JOURS**.

92 % des demandes ont été traitées en **30 JOURS OU MOINS**.

LES SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES :

Urbanisme (57), circulation/stationnement (38) et déneigement (18).

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTÉ À L'ÉGARD DE L'ADMINISTRATION :

Insatisfaction quant à l'application de la réglementation (71), long délai de réponse ou de traitement (38) et atteinte aux droits (31).

LE BUREAU EST INTERVENU AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

dans 32 % des demandes traitées; il a orienté les citoyens vers elle dans 36 % des cas en raison des recours administratifs non épuisés.

LE BUREAU A AJOUTÉ UNE NOUVELLE RESSOURCE À SON L'ÉQUIPE

Il a créé un poste de commis spécialisé aux plaintes en avril 2023.

LA NOMINATION D'UNE NOUVELLE DIRECTRICE. Après trois mandats à la direction du Bureau, M^e Marie-Josée Dumais est partie à la retraite. Elle a été remplacée par M^e Anne-Laure Pelletier qui a commencé son mandat le 13 novembre 2023.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LES CITOYENS

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

Le Bureau de l'ombudsman tient lieu de dernier recours non judiciaire pour les citoyens qui ont une mécontente avec l'administration municipale. 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 d'orientation.

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 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^{me} Marie Auger. Il a par ailleurs procédé à la nomination de deux nouveaux commissaires, M^{me} 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 M^{me} Marie Auger comme vice-présidente.

Le 12 avril 2023, le comité exécutif a autorisé la création d'un poste de commis spécialisé aux plaintes et a procédé à la nomination de M^{me} Catherine Larocque.

Le 8 novembre 2023, le conseil d'agglomération de Québec a nommé M^e Anne-Laure Pelletier à titre de directrice du Bureau, en remplacement de M^e Marie-Josée Dumais, celle-ci prenant sa retraite.

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 D'AVANTAGE LE BUREAU

En 2023, 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. Avec la collaboration du Service des relations citoyennes et des communications, il a notamment conçu une capsule pour présenter ses services. Celle-ci a été diffusée sur les sites Web du Bureau et de la Ville, l'intranet et les écrans dynamiques placés dans les aires d'accueil des édifices de la Ville. Le Bureau a aussi présenté son rôle et son fonctionnement aux employés du Centre de relation avec les citoyens. L'équipe du Bureau a également visité ce centre et y a effectué de l'écoute téléphonique, ce qui a été très formateur.

En novembre, le Bureau a envoyé une infolettre aux citoyens par le biais du courriel des abonnés aux communiqués des arrondissements. 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 2024 pour accroître sa visibilité, d'autant plus que l'année 2024 marque son 20^e anniversaire. Considérant le changement de directrice, il amorcera une tournée des élus et des gestionnaires de la Ville et il transmettra une infolettre aux personnes inscrites pour recevoir ces communications.

OPTIMISER LA PARTICIPATION DES COMMISSAIRES

Les commissaires se sont rencontrés à trois reprises pendant l'année. Lors de la première rencontre, le Bureau a effectué un tour des dossiers pour leur présenter les sujets en cours. La deuxième rencontre a porté principalement sur la contribution des commissaires dans les activités du Bureau, puis lors de la troisième rencontre, la réflexion s'est poursuivie. Elle se continuera au cours de l'année 2024.

MIEUX COMMUNIQUER

Dans un objectif de formation continue et de mise à jour des bonnes pratiques, l'équipe du Bureau a pris part à quelques formations, particulièrement sur la communication. Que celles-ci aient porté sur la communication efficace, les préférences de communication des citoyens avec l'État ou la simplification de la communication écrite, ces thèmes étaient très populaires cette année et le Bureau a donc pu en bénéficier.

En outre, les échanges sont établis entre les divers bureaux d'ombudsman des villes québécoises. Des rencontres de codéveloppement continuent de se tenir à quelques reprises pendant l'année, virtuellement ou en personne. Les nouveaux membres sont rapidement intégrés dans le groupe pour que ces discussions enrichissantes se poursuivent.



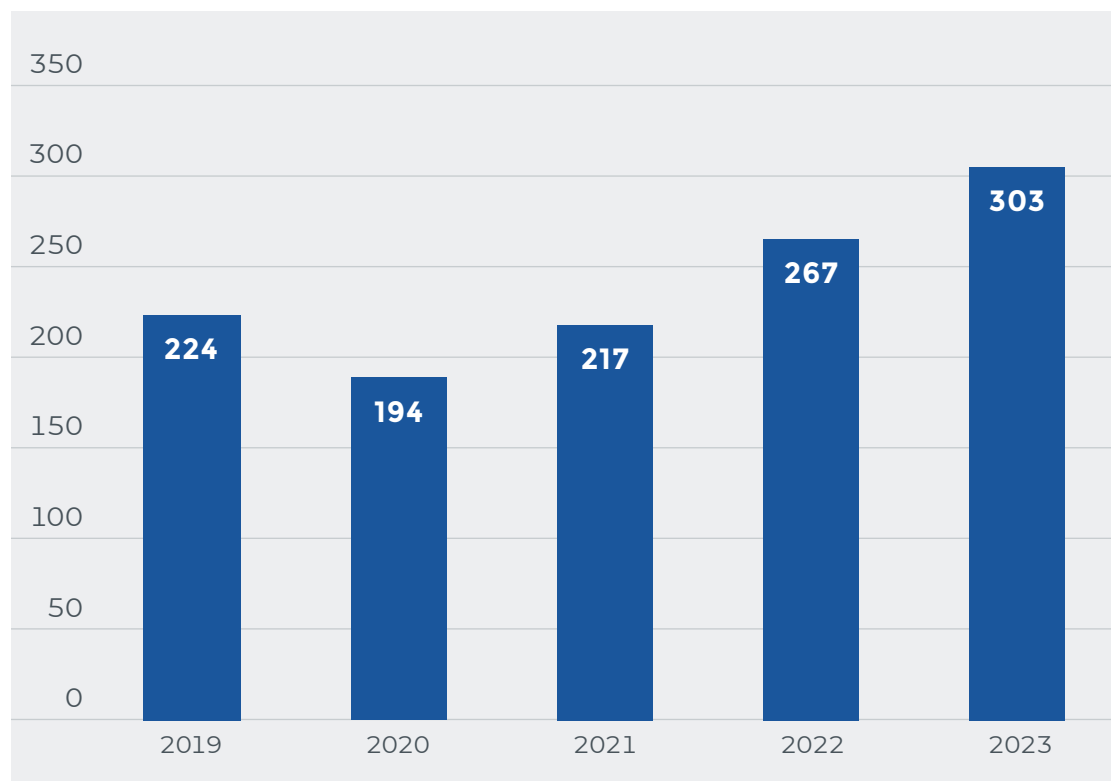
QUELQUES CHIFFRES

Dans cette section du rapport annuel, le Bureau de l'ombudsman expose les données concernant les demandes traitées en 2023, 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 303 demandes de citoyens au cours de la dernière année. Il s'agit d'une augmentation notable par rapport aux quatre années précédentes. De 2019 à 2022, le Bureau avait examiné en moyenne 225 demandes par année.

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



2. Répartition des demandes par catégories

Les catégories « Circulation/stationnement », « Déneigement » et « Urbanisme » regroupent près de 48% des demandes relevant de la compétence du Bureau. En 2022, les trois catégories les plus élevées étaient « Circulation/stationnement », « Sécurité publique » et « Urbanisme » et représentaient 40 % des demandes. Tout comme l'an dernier, l'urbanisme a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes.

Une augmentation est notée dans la catégorie « Aqueduc/égout ».

Des baisses sont par ailleurs observées dans les catégories « Sécurité publique » et « Réclamation ».

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	16
Circulation/stationnement	38
Cour municipale	3
Déneigement	18
Environnement	10
Évaluation	3
Logement social ¹	2
Loisirs/culture	10
Matières résiduelles	7
Réclamation	8
Sécurité publique	10
Taxation/tarifification	3
Transport en commun ¹	9
Urbanisme	57
Voirie	17
Autre (municipal) ²	26
Hors juridiction ³	66
Total	303

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 2023, le motif « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation » a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Encore cette année, celles-ci s'inscrivent pour la plupart dans la catégorie « Urbanisme ». Suivent les objets « Long délai de réponse ou de traitement », « Atteinte aux droits » et « Lacune dans la qualité du service ». Ces quatre motifs représentent près de 71 % des demandes traitées relevant de la compétence du Bureau.

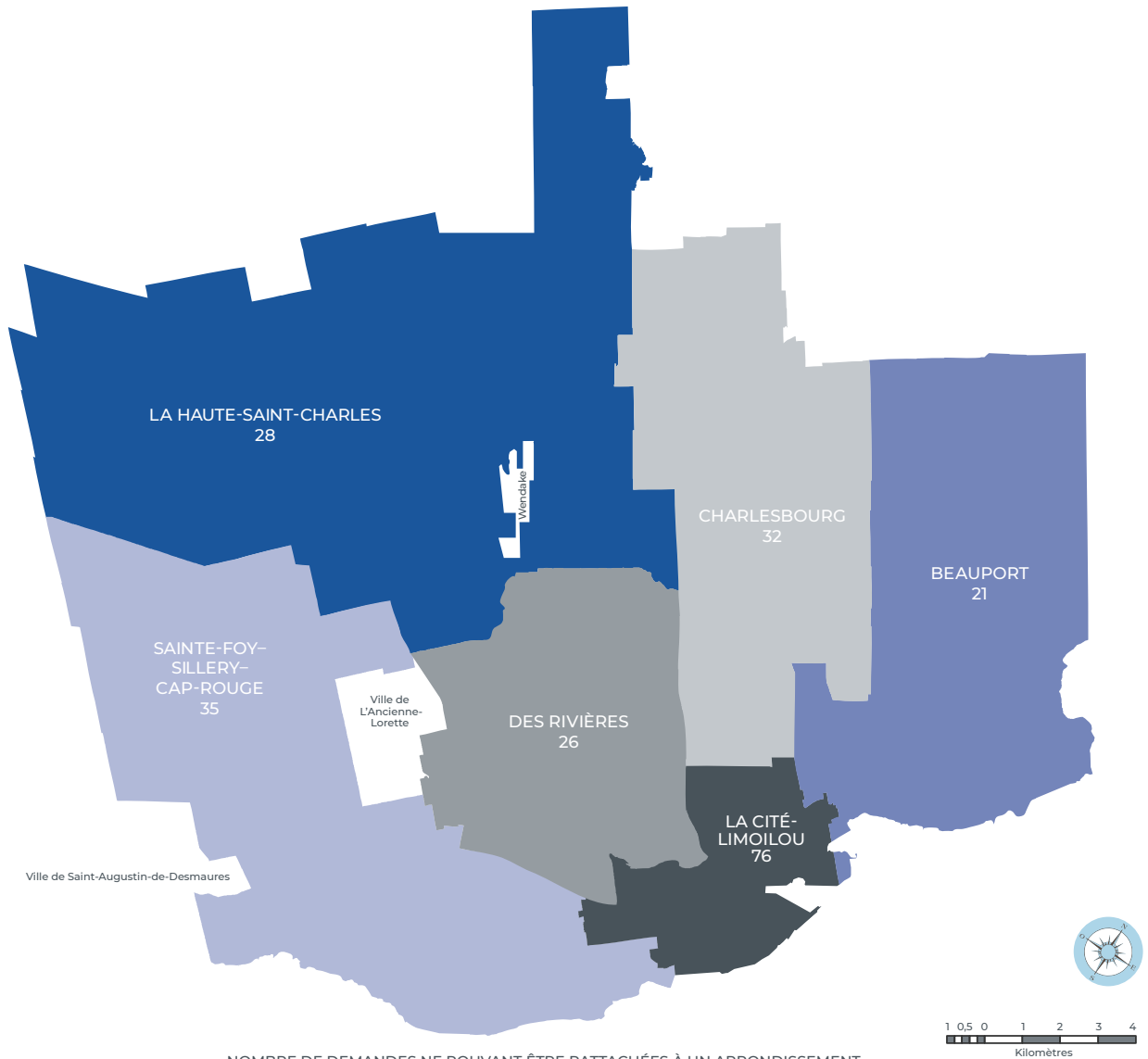
Pour ce qui est des variations par rapport à l'année précédente, les motifs « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation » et « Long délai de réponse ou de traitement » ont connu les hausses les plus marquées, alors que les motifs « Atteinte au droit » et « Qualité inadéquate de l'information » ont diminué.

OBJET DES DEMANDES

OBJET	NOMBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	31
Comportement inapproprié du personnel	8
Demande d'information	21
Désaccord sur le contenu de la réglementation	13
Difficulté d'accès aux services	8
Erreur administrative	5
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	71
Lacune dans la qualité du service	28
Long délai de réponse ou de traitement	38
Qualité inadéquate de l'information	1
Traitement inéquitable	2
Autre objet	11
Hors juridiction	66
Total	303



4. Répartition des demandes par arrondissements



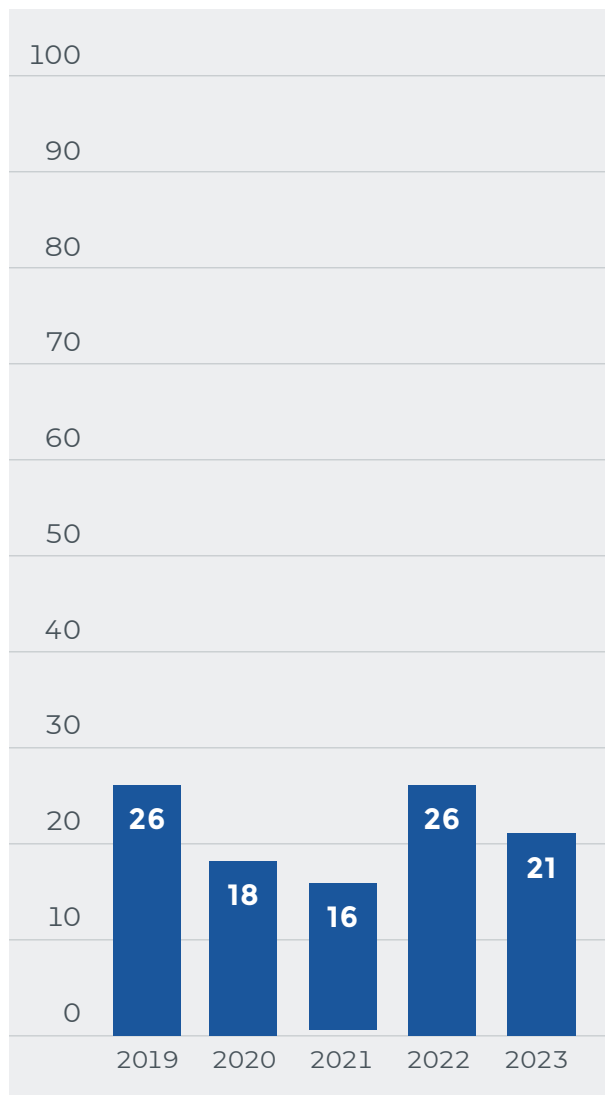
NOMBRE DE DEMANDES NE POUVANT ÊTRE RATTACHÉES À UN ARRONDISSEMENT EN PARTICULIER OU NE VISANT PAS LES SERVICES DE LA VILLE DE QUÉBEC : 85

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 2023 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'opposé, l'arrondissement de Beauport a fait l'objet du plus petit nombre de plaintes.

ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

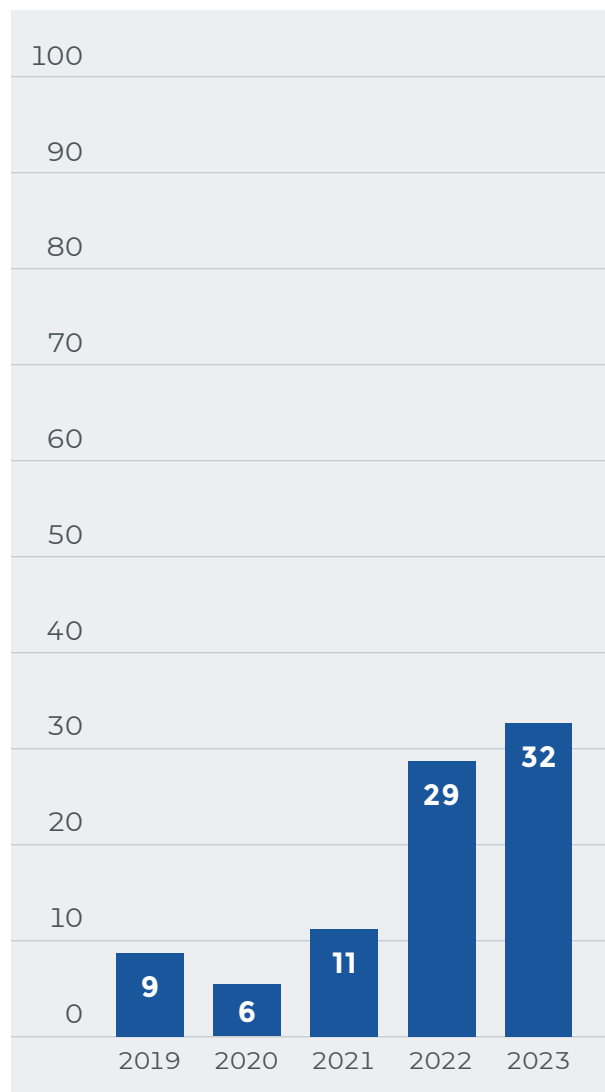


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	2
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	0
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	0
Transport en commun	0
Urbanisme	6
Voirie	0
Autre (municipal)	2
Total	21

ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

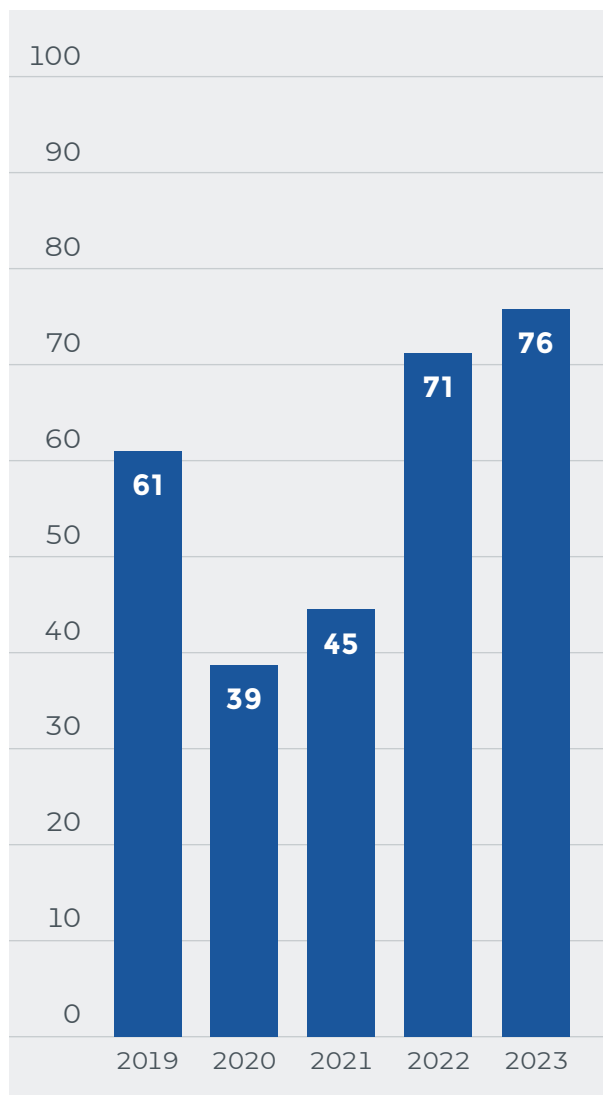


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	7
Cour municipale	0
Déneigement	6
Environnement	2
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	1
Sécurité publique	0
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	0
Urbanisme	7
Voirie	3
Autre (municipal)	1
Total	32

ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILOU

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

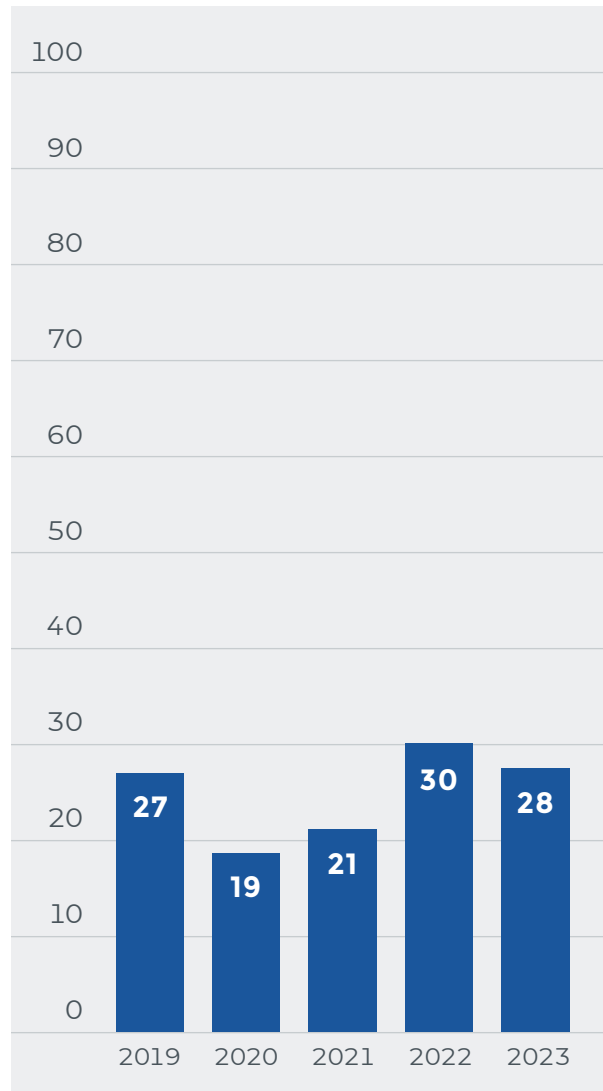


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	16
Cour municipale	3
Déneigement	3
Environnement	2
Évaluation	0
Logement social	2
Loisirs/culture	5
Matières résiduelles	1
Réclamation	3
Sécurité publique	4
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	1
Urbanisme	19
Voirie	6
Autre (municipal)	7
Total	76

ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

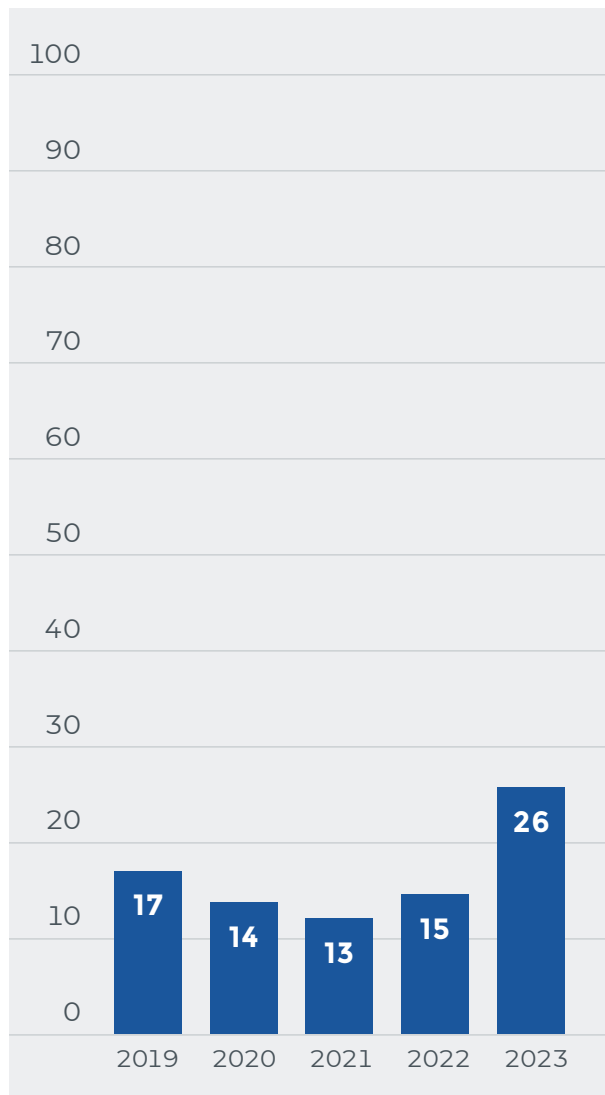


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	6
Circulation/stationnement	2
Cour municipale	0
Déneigement	3
Environnement	1
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	2
Réclamation	0
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun	0
Urbanisme	7
Voirie	4
Autre (municipal)	2
Total	28

ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

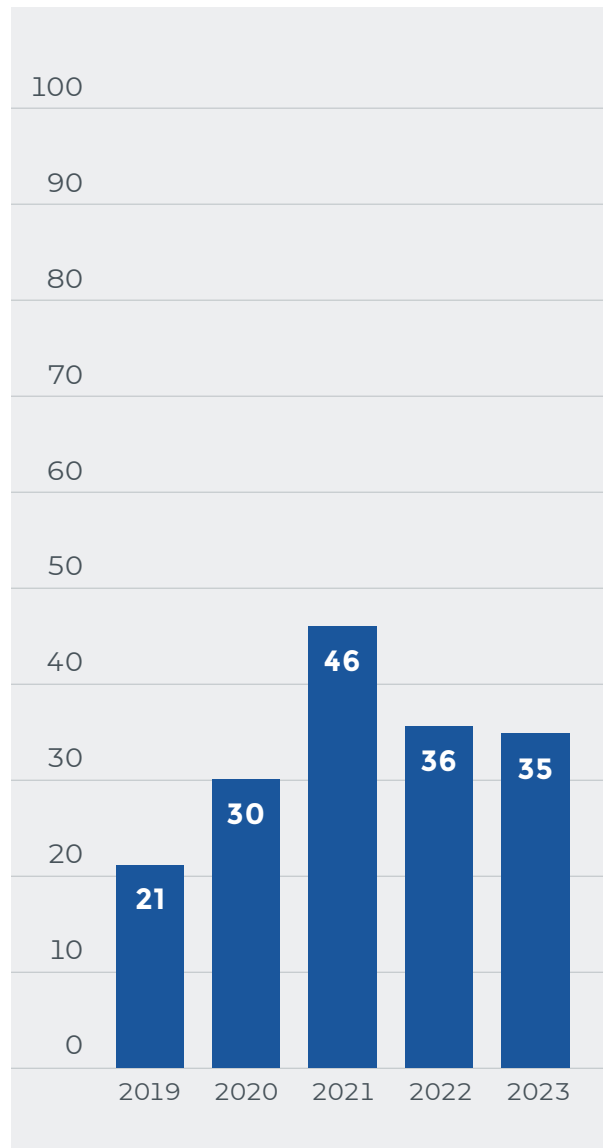


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	1
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	2
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	0
Transport en commun	1
Urbanisme	7
Voirie	1
Autre (municipal)	4
Total	26

ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2023)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	7
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	1
Évaluation	1
Hors juridiction	1
Logement social	0
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	0
Réclamation	1
Sécurité publique	2
Taxation/tarifification	1
Transport en commun	1
Urbanisme	8
Voirie	3
Autre (municipal)	4
Total	35

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 « Recommandations ». 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 ou d'une instance, par exemple le conseil de la Ville.

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 36 % des demandes en 2023, il a pris le temps de bien expliquer aux demandeurs qu'il constitue un dernier recours administratif et qu'il ne peut intervenir tant qu'ils n'ont pas franchi cette première étape.

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	POURCENTAGE
Aide et référence	76	25,1 %
Citoyens réorientés vers l'Administration	108	35,6 %
Désistement du citoyen	20	6,6 %
Dossiers en traitement	11	3,6 %
Recommandations à l'Administration	1	0,3 %
Solutions apportées	26	8,6 %
Vérification et information	61	20,2 %
Total	303	100,0 %

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 92 % de celles-ci dans un délai inférieur à 31 jours, et 76 % en moins de 10 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	231	76,2 %
De 10 à 30 jours	49	16,2 %
De 31 à 60 jours	11	3,6 %
Plus de 60 jours	12	4,0 %
Total	303	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 2023. 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.

Encore en 2023, plusieurs citoyens qui ont fait appel au Bureau étaient sans nouvelles de la requête qu'ils avaient adressée au 311. Le Bureau a pu alors constater que l'Administration avait fermé ces requêtes sans y avoir répondu ou même sans les avoir traitées adéquatement. Dans la majorité des cas, l'Administration a finalement assuré le suivi nécessaire à la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman. Il demeure regrettable que les citoyens aient à effectuer ces démarches additionnelles alors qu'ils vivent déjà un mécontentement lorsqu'ils contactent l'Administration. Le Bureau rappelle que, conformément à la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens (ci-après PAGDC), un dossier peut être fermé seulement lorsqu'il a été réglé et qu'il a fait l'objet d'un suivi auprès du plaignant. De plus, le Bureau a constaté qu'il est parfois difficile d'identifier qui a effectué le suivi auprès des citoyens lorsque la situation n'a pu être réglée au premier contact. Certains employés ne se nomment pas dans les courriels, ce qui, encore une fois, va à l'encontre du principe directeur n°1 de la PAGDC.

Des citoyens en ont fait mention dans le courant de l'année, sans toutefois en faire l'objet principal de leur plainte au Bureau.

URBANISME

Le Bureau a reçu 57 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 manière juste et équitable et qu'elle avait bien expliqué sa position 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.

Le Bureau a aussi analysé des dossiers pour lesquels le motif de la plainte concernait les délais de suivi ou de traitement d'une demande. Comme l'illustrent les statistiques, l'enjeu des délais est en hausse dans les motifs de plainte. Ces délais avaient différentes causes, mais le Bureau n'a pas observé de délais abusifs dans les dossiers analysés.

Hébergement touristique collaboratif

Le Bureau a eu l'occasion d'étudier une plainte relative à l'usage d'hébergement touristique collaboratif et d'en voir toute la complexité. Un citoyen se plaint que des voisins offrent ce type d'hébergement de façon illégale. Il considère que l'Administration n'agit pas suffisamment malgré ses plaintes.

Le Bureau procède donc à des vérifications pour voir si la Ville a pris des mesures. Il constate que des inspections sont effectuées, mais que des difficultés d'application du règlement se posent. Le Bureau est cependant informé que le règlement encadrant cette activité est en révision et qu'un avis de motion d'un projet de modification de la réglementation a été adopté lors de la séance du conseil de la Ville du 19 décembre 2023.

PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau appuie le fait que l'Administration donne suite à sa volonté de réviser la réglementation en vue de rendre son application plus efficace.

Antenne de radiocommunication

Un citoyen reçoit un avis d'infraction stipulant qu'il doit démanteler une antenne de radiocommunication, car elle ne serait pas conforme à un règlement municipal. Le citoyen qui a installé l'antenne soutient qu'elle est permise selon la réglementation fédérale. Malgré ses prétentions, l'Administration maintient son avis. Ce citoyen fait alors appel au Bureau.

Le Bureau vérifie les fondements sur lesquels s'appuie l'Administration et remet en question le champ de compétence. Lorsque le Bureau contacte l'Administration pour lui faire part de son questionnement, celle-ci reconnaît l'ambiguïté et l'informe qu'elle ne donnera pas suite à l'avis d'infraction, car la réglementation municipale sur ce sujet sera revue.

Délais d'obtention d'un permis

Une personne a acheté un immeuble et projette de le rénover et d'y faire quelques logements. Elle dépose sa demande au printemps. Elle contacte le Bureau à la fin de l'automne, déplorant le fait que sa demande de permis ne soit pas encore approuvée.

À l'analyse du dossier, le Bureau n'a pas constaté de délais indus attribuables à l'Administration. Dès le début, l'Administration a informé le citoyen dans ses échanges qu'il lui manquait des documents. Elle n'a donc pu étudier le dossier qu'au fur et à mesure que les documents manquants étaient déposés.

Bien que pour le citoyen, la démarche s'est avérée longue et complexe, les étapes étaient justifiées et nécessaires. Constatant le suivi effectué par l'Administration, le Bureau a laissé le dossier suivre son cours.

PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau est d'avis que pour mieux informer les demandeurs de permis, l'Administration pourrait ajouter une mention, dans les différents outils de communication disponibles, sur les répercussions du dépôt d'un dossier incomplet.

CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Révision de la signalisation

Des résidents d'un secteur se plaignent au Bureau, car après plusieurs plaintes formulées et une pétition déposée à la Ville, rien ne change. Selon eux, une intersection dans leur quartier est devenue très dangereuse. Dans un courriel non signé, l'Administration leur réitère qu'elle a analysé la signalisation et qu'elle ne répondra pas favorablement à leurs attentes. Lors de l'analyse de leur plainte, le Bureau prend connaissance de photos et constate que la demande des plaignants est fondée. De plus, en hiver, la situation présentait différents enjeux qui semblaient réduire la visibilité.

Le Bureau est intervenu, photos à l'appui, mais a appris que la signalisation était à nouveau en cours d'analyse. Elle a été revue dans le secteur à la satisfaction des plaignants.

Le Bureau constate que dans les analyses, il est important de considérer les contextes propres à l'hiver et au déneigement, pour examiner les obstacles qui ne sont pas présents le reste de l'année.

Installation d'un bollard

Un citoyen possède une maison située au coin de deux rues particulièrement étroites. Il fait des requêtes depuis quelques années, car sa maison se fait régulièrement endommager par des véhicules qui tournent. Ces requêtes demeurent sans suivi. Une solution avait pourtant été identifiée en décembre 2021, soit l'installation d'un bollard.

Le plaignant avise le Bureau de cette situation à la fin du printemps. Malgré l'intervention du Bureau, il faudra de multiples relances pour que ce dossier soit pris en charge. Une personne est enfin désignée pour le suivi. Elle doit contacter à maintes reprises l'unité administrative qui doit procéder à l'installation du bollard, car plusieurs retards se sont accumulés. Le bollard sera finalement installé à l'automne 2023.

Le Bureau déplore les difficultés rencontrées par le citoyen pour régler ce dossier lui-même. Il a fallu que le Bureau rédige plus d'une quinzaine de courriels de demandes de suivi sur une période de quatre mois, alors que la situation dénoncée par le citoyen continuait de se produire.



PISTE D'AMÉLIORATION

Le Bureau est d'avis que le programme de formation entrepris à la Ville sur le climat de collaboration entre les services trouve toujours sa pertinence. Il encourage le service responsable à en poursuivre le déploiement, au bénéfice des citoyens.

DÉNEIGEMENT

Vignette Tempête

Un citoyen aimerait avoir accès à une vignette Tempête depuis deux hivers, mais il ne réussit pas. Il considère que la Ville devrait accommoder tous les citoyens qui ont besoin d'une vignette Tempête, puisque c'est elle qui établit les procédures de déneigement. Il n'est pas satisfait du suivi qu'il a obtenu de sa plainte à l'Administration, et il mentionne au passage que les courriels reçus n'étaient pas signés.

Le Bureau est intervenu en vue de connaître les orientations de l'Administration pour ce service qu'elle offre. Il constate qu'il n'est pas prévu que les espaces disponibles soient offerts en adéquation avec le nombre requis. Le Bureau a transmis les commentaires reçus, mais conclut qu'il ne lui revient pas de définir l'offre de stationnement. L'accès à une vignette s'effectue cependant de façon égale pour tous les citoyens, selon la règle du premier arrivé, premier servi.

Stationnement lors des opérations de déneigement

Au moins deux plaintes traitées concernaient les opérations de déneigement qui sont annoncées durant plusieurs jours consécutifs. Dans les deux cas, les citoyens n'ayant pu obtenir de vignette Tempête ont dû se trouver des stationnements privés à des tarifs qu'ils considéraient comme élevés, d'autant plus que les premières nuits de l'alerte générale, les opérations n'ont pas nécessairement été effectuées. Ils souhaiteraient que les alertes soient mieux ciblées et qu'ils n'aient ainsi à déplacer leurs véhicules que lorsque c'est réellement requis.

Le Bureau a procédé aux vérifications requises, considérant que dans ces deux plaintes, les citoyens prétendaient n'avoir pas eu de suivi de l'Administration. Celle-ci explique au Bureau qu'il n'est pas possible de déneiger par secteurs, car selon la Politique de viabilité hivernale, des niveaux de priorité de déneigement existent au sein de tous les arrondissements et non pas au sein des secteurs ou sous-secteurs. Les feux clignotants, de plus en plus utilisés, permettent de donner de meilleures indications que le message d'alerte générale, mais ils sont situés sur des artères plus densément peuplées. L'Administration installe de nouveaux feux sur rue depuis 2021 pour mieux cibler les interdictions. Ce projet s'échelonne sur une période de cinq ans et comprend 500 nouveaux feux, là où le stationnement sur rue est le plus utilisé. L'Administration examine les possibilités d'intégrer plus de technologie (p. ex. la télémétrie) pour optimiser l'information disponible et diffusée, mais elle prévient que ce ne sera pas avant quelques années.

Le Bureau constate que l'Administration respecte la Politique de viabilité hivernale et qu'elle s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue pour mieux suivre en temps réel ses opérations, au bénéfice des citoyens.

Déneigement des trottoirs

Un citoyen a vu sa demande de déneigement d'un trottoir être reportée pendant deux ans. Lors d'une requête qu'il a déposée à l'Administration, on lui laisse entrevoir que le déneigement sera effectué l'année suivante, et ainsi de suite. Puis, pour la saison 2023-2024, l'Administration a informé le citoyen que le déneigement ne serait pas fait. Il s'adresse donc au Bureau.

Le Bureau constate, après vérification auprès de l'Administration, que les critères de la Politique de viabilité hivernale ont été appliqués correctement. Il déplore que les citoyens aient pu avoir l'impression que le déneigement serait effectué, alors que dès le début, le trottoir ne répondait pas aux critères de cette politique.

AQUEDUC ET ÉGOUT

Inconvénients à la suite de travaux de réfection du réseau d'aqueduc

La Ville a effectué des travaux de réfection du réseau d'aqueduc et d'égout dans un secteur. À la suite de ceux-ci, un citoyen constate que son eau est devenue jaune. Lorsqu'il communique avec le Bureau, la situation persiste depuis cinq mois. Dès l'automne 2022, alors qu'il a avisé la Ville que l'eau était jaune depuis huit jours, on lui a dit de faire couler

l'eau pendant 24 heures et que cela devrait résoudre le problème. Ce ne fut pas le cas. Plusieurs échanges ont eu lieu par la suite. Le Bureau a recensé au moins cinq requêtes du citoyen qui s'est fait répondre que le problème allait être réglé, ce qui ne s'est toutefois pas produit. Pourtant, les requêtes se sont fermées avec la mention « réglée ». Ce n'est qu'à la fin mars que des mesures temporaires ont été apportées, alors que les services concernés se sont parlé et ont collaboré. Plus d'un mois s'est écoulé encore avant que le tout se règle, toujours de façon temporaire. Sept mois après le premier signalement, la solution permanente n'a pas encore été mise en place.

L'intervention du Bureau a mené à une meilleure prise en charge et à un suivi plus adéquat avec le citoyen. Le citoyen a pu reprendre confiance envers l'Administration, car il hésitait à communiquer encore avec elle.

Construction d'un ponceau pour l'entrée d'une résidence privée

Un citoyen s'est vu octroyer un permis de construction pour une nouvelle résidence. L'entrée de la propriété requiert l'installation d'un ponceau et celui-ci sera situé au point d'arrivée d'un tuyau de drainage appartenant à la Ville. Lorsqu'il se voit imposer plusieurs conditions sur les plans et les travaux à réaliser pour que ceux-ci soient conformes, le citoyen allègue qu'il n'a pas reçu toute l'information lors de la délivrance du permis. Le citoyen fait appel au Bureau. Celui-ci constate le différend entre le citoyen et l'Administration, principalement sur la conception des plans, qui nécessite une grande expertise et qui est aux frais du citoyen.

L'intervention du Bureau a permis de coordonner les interventions des divers services concernés et de réviser l'ensemble du dossier. Cette collaboration entre les unités administratives a fait en sorte qu'une nouvelle solution plus raisonnable a pu être proposée au citoyen, et ce, à sa satisfaction.

Facture de travaux à effectuer par la Ville – accès à l'information

Le Bureau est intervenu en réponse à une plainte concernant des travaux de raccordement au réseau d'aqueduc et d'égout. À la suite de sa demande pour un nouveau raccordement, le citoyen reçoit une estimation du coût des travaux à effectuer par la Ville, qu'il trouve très élevée. Il demande le détail des coûts, mais le service refuse et le redirige vers l'accès à l'information. C'est sur ce refus que le Bureau est intervenu, puisqu'il n'est pas de son ressort de remettre en question les estimations des coûts de travaux ni de procéder à des contre-expertises. En échangeant avec le service concerné, le Bureau a senti qu'une clarification sur ce qui devait être soumis à l'accès à l'information était nécessaire. Il a effectué une démarche auprès du responsable de l'accès à l'information, qui a pu alors préciser au service ce qui pouvait être remis aux citoyens sans que cela implique une demande d'accès à l'information. Étant donné que l'estimation provenait de l'application d'un règlement de tarification, il était normal que le citoyen puisse obtenir le détail des coûts des travaux.

L'intervention du Bureau a permis de clarifier la directive et de faire preuve de transparence.

Prise en charge de travaux à effectuer

Un citoyen contacte le Bureau. Il a déposé des plaintes depuis quelque temps, car de l'eau s'accumule dans la rue et semble provenir d'un terrain voisin. Il n'a pas de réponse de l'Administration. À la lecture des requêtes, le Bureau constate que des suivis ont été effectués, mais de façon ponctuelle.

Par exemple, de l'abrasif a été étendu une fois, puis la requête a été fermée. Étant donné que le problème est récurrent, le Bureau contacte l'équipe responsable pour connaître l'historique du dossier. Il s'avère que le problème est identifié, mais qu'il est plus complexe qu'il en a l'air. Cependant, personne n'assure de suivi auprès du plaignant et les travaux requis ne sont pas priorités.

À la suite de l'intervention du Bureau, le dossier a été pris en charge par les équipes concernées qui ont collaboré et ont pu concerter leurs efforts pour régler définitivement le problème, et ce, à la satisfaction du citoyen.

LOISIRS

Signalisation d'un parc municipal

Un citoyen dépose une plainte au Bureau, car l'immeuble à logements où il demeure est situé devant un parc municipal et la population doit passer par le stationnement de l'immeuble pour y accéder. À l'entrée du stationnement, la Ville a placé un panneau aux couleurs de celle-ci, pour indiquer le nom du parc et préciser que ce sont des stationnements réservés aux résidents de l'immeuble. Cependant, il semble que régulièrement, les usagers du parc se garent dans les espaces

de stationnement des résidents, bien que ceux-ci aient aussi ajouté un panneau indiquant qu'il s'agit d'un stationnement privé. Les résidents estiment que l'affichage de la Ville induit les gens en erreur et laisse croire que c'est le stationnement du parc. Les premières démarches suivant le dépôt de la plainte du citoyen s'avèrent négatives, l'Administration l'informant que sa signalisation est adéquate.

Le Bureau intervient donc à la suite de la plainte reçue. Il contacte l'unité administrative responsable en vue d'appuyer le citoyen, car l'affichage ne semble pas adéquat étant donné tous les incidents relatés par les résidents.

ENGAGEMENT

L'Administration consent à revoir la signalisation à l'entrée du parc.

RÉSULTAT

L'Administration a installé de nouveaux panneaux en noir et blanc, et ne comportant pas l'identification visuelle de la Ville. Grâce à ces panneaux, la Ville a pu donner des instructions plus claires aux usagers du parc, à la satisfaction des résidents.

Attribution des lots dans les jardins communautaires

Un citoyen, après quelques années d'attente, a accès à un lot dans un jardin communautaire. Apprenant qu'un autre jardin ouvrira plus près de chez lui, il souhaite se placer sur la liste d'attente de ce nouveau jardin, mais on l'avise

qu'en faisant cela, il perdra son accès au lot qu'il détient. Il désire conserver son lot, qu'il libérera lorsqu'il aura un lot dans le nouveau jardin. Devant le refus de l'Administration de lui permettre de garder son lot, il adresse une plainte au Bureau.

Le Bureau contacte donc l'Administration pour bien comprendre les règles d'attribution. Il vérifie si elles sont connues des usagers et d'où elles proviennent. L'Administration lui explique qu'elles sont contenues dans un cadre administratif et qu'elles ont été présentées aux différents conseils d'administration de l'ensemble des jardins. Ces règles concernent aussi la liste d'attente et visent à favoriser l'accès à un jardin communautaire au plus grand nombre de citoyens possible.

Le Bureau conclut que ces règles sont équitables, donnant une chance égale à tous. Cependant, la clause concernant la liste d'attente pourrait être clarifiée dans sa forme écrite.

ENGAGEMENT

Le service s'engage à clarifier la clause portant sur le fonctionnement de la liste d'attente.



MATIÈRES RÉSIDUELLES

Bris causé par un sous-traitant

La propriété du plaignant a subi un bris lors d'une collecte municipale de matières résiduelles. Bien que sa plainte ait été officiellement traitée, le plaignant n'a toujours pas de nouvelles concernant la suite des choses. Il s'adresse donc à un Bureau pour connaître le délai normal de traitement pour un tel type de plainte.

Le Bureau prend connaissance du dossier. L'Administration l'informe qu'elle a remis le dossier au sous-traitant responsable du bris. Le plaignant doit ainsi communiquer avec ce sous-traitant. Le plaignant se retrouve donc seul avec ce sous-traitant dont il n'a aucun retour. Le Bureau contacte le service responsable pour l'aviser de la situation et voir s'il peut accompagner le plaignant, car le sous-traitant ne semble pas collaborer.

À la suite de l'intervention du Bureau, le plaignant a pu obtenir un soutien de l'Administration. Une solution a pu être trouvée à la satisfaction du plaignant et du Bureau.

RÉCLAMATION

Offre de règlement transmise, mais non reçue

Un citoyen subit un dommage matériel lors d'une opération de déneigement et dépose une réclamation dans les délais. Une offre de règlement lui est transmise par courriel. Le citoyen doit accepter cette offre dans un

délai légalement défini s'il veut être indemnisé. Malheureusement, le citoyen ne reçoit pas le courriel dans sa boîte de réception. Quelque temps plus tard, s'étonnant de ne pas avoir de nouvelles, il communique avec le Bureau des réclamations et est informé qu'une offre lui a été transmise, mais comme il ne s'est pas manifesté dans les délais prescrits, celle-ci est caduque.

Le citoyen contacte le Bureau, souhaitant pouvoir bénéficier de l'offre de règlement malgré ces circonstances. Lorsque le Bureau joint l'Administration, celle-ci lui réitère que sa position est bien fondée en droit et qu'elle n'a aucune obligation d'indemniser un citoyen qui n'a pas répondu à son offre de règlement dans le délai de six mois.

Après analyse, le Bureau convient que la position de l'Administration est légale et fondée sur la loi. Cependant, il déplore fortement que devant le silence du réclamant, elle ne communique pas avec lui pour s'assurer qu'il a bien reçu l'offre de règlement. Il considère également que l'information donnée pourrait être améliorée.

RECOMMANDATION

Le Bureau recommande à l'Administration, dans un souci de qualité de service à la clientèle et de respect des droits, de se doter de moyens pour s'assurer que les citoyens ont bien pris connaissance des offres qui leur sont faites.

Suivi effectué par l'Administration :

Considérant l'importante utilisation de la messagerie électronique dans le processus de réclamation, la Ville bonifiera le formulaire afin d'y ajouter une mention additionnelle rappelant au réclamant que si une adresse électronique est fournie, elle sera utilisée dans le cadre des communications et qu'il est de la responsabilité du réclamant de relever son courrier électronique sur une base régulière.

VOIRIE

Réparation des bordures de rue

Deux plaintes distinctes ont été déposées au Bureau concernant la réparation des bordures de rue. En effet, dans ces deux cas, les citoyens constatent que la bordure de rue de leur entrée de stationnement est endommagée et contactent la Ville pour qu'elle la répare. Des employés se sont déplacés, mais ils leur ont appris que la Ville a établi des critères de priorité et que leur bordure ne correspondait pas à ceux-ci. Les citoyens ont donc communiqué avec le Bureau afin qu'il intervienne.

Le Bureau entre en contact avec l'unité administrative responsable et obtient effectivement l'information selon laquelle des critères ont été établis pour ce type de travaux. Ces réparations seront mises en priorité lorsqu'il s'agit de trottoirs et de chaussées très achalandés et que les dommages ont une incidence sur la sécurité des déplacements. Toutefois, le service indique qu'il exécute des travaux de sécurisation aux endroits où il ne peut intervenir rapidement.

À la suite de l'intervention du Bureau, l'Administration n'a pas procédé à la réfection, considérant ses critères de priorité. Elle a néanmoins réévalué la situation et déterminé que des travaux de sécurisation étaient nécessaires.



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 à 2022.

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 leur accorder le permis pour une année supplémentaire.

Le suivi donné par l'Administration en 2023

- La mise à jour du règlement concernant le dépôt dans la rue de la neige provenant d'un terrain privé est terminée.
- Le sommaire du règlement modifié a été adopté par le comité exécutif le 10 janvier 2024.
- Le texte a entre autres été amélioré en vue de clarifier l'exigence d'obtenir un permis pour l'ensemble des aires de stationnement.
- De plus, une ressource a été ajoutée pour améliorer le contrôle de ce règlement.

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 et sur l'harmonisation des règles de gestion des réseaux locaux relativement à ce dépôt*, R.V.Q. 1302. Après plus de quatre ans, cela semble enfin bien engagé pour se concrétiser. Le Bureau suivra l'application des nouvelles dispositions si le règlement est adopté.

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 la neige des stationnements de leur copropriété dans la rue. Elle invoquait le fait que le nombre élevé de stationnements privés dans le secteur où étaient localisés leurs stationnements 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 effectuer une révision du règlement pour en clarifier l'interprétation.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2023

La mise à jour du *Règlement sur le dépôt dans la rue de la neige provenant d'un terrain privé et sur l'harmonisation des règles de gestion des réseaux locaux relativement à ce dépôt*, R.V.Q. 1302 est terminée.

Le sommaire du règlement modifié (*Règlement sur le dépôt dans la rue de la neige provenant d'un terrain privé et sur l'harmonisation des règles de gestion des réseaux locaux relativement à ce dépôt*, R.V.Q. 3219) a été adopté par le comité exécutif le 10 janvier 2024.

Le critère relatif à la localisation des terrains a été clarifié.

De plus, lorsque la Ville refuse de délivrer un permis, un appel téléphonique est maintenant acheminé au demandeur pour lui expliquer les raisons du refus. Une documentation écrite des motifs du refus apparaît également sur la demande.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau estime que l'Administration a respecté son récent engagement de livrer le nouveau règlement et d'être plus transparente sur les motifs de refus.

ACTUALISATION DU TYPE DE PREUVES DE RÉSIDENCE RECEVABLES

L'intervention du Bureau en 2021

Dans son rapport annuel de 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 en 2023

Le processus de modification des règlements est en cours de réalisation avec le Service des affaires juridiques. Celui-ci vise le printemps 2024 pour l'adoption du nouveau règlement.

L'ajout de nouvelles pièces justificatives sera inclus dans le règlement, notamment le permis de conduire et les avis de cotisation délivrés par les deux ordres de gouvernement.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau effectuera un suivi dans son rapport annuel de 2024 pour s'assurer que cette mise à jour se concrétise, considérant les engagements de l'Administration.

DEMANDE DE PERMIS DE CONSTRUCTION SCINDÉE EN DEUX

L'intervention du Bureau en 2022

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 achemine 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.

Le Bureau est d'avis qu'il faut informer les citoyens lorsqu'une deuxième demande est créée et qu'une partie des travaux sera approuvée seulement par la délivrance du deuxième permis.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2023

Le Service de la gestion du territoire a accueilli favorablement la piste de recommandation émise par le Bureau de l'ombudsman.

Il a revu rapidement les processus de travail pour que les citoyens soient informés, dès le début du traitement de leur demande de permis, du fait que celle-ci est scindée en deux demandes distinctes, le cas échéant.

Les processus optimisés sont bel et bien établis et tous les employés concernés sont informés de ces nouvelles procédures.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

Considérant que les processus optimisés sont bel et bien établis et que les employés concernés sont informés de ces nouvelles procédures, le Bureau est satisfait du suivi apporté par l'Administration.

DATE LIMITE DE RÉCLAMATION – DOMMAGES À LA PROPRIÉTÉ

L'intervention du Bureau en 2022

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.

La date limite étant un dimanche, le Bureau de l'ombudsman estime que le service en cause aurait dû recevoir la demande. L'Administration s'est engagée à modifier sa politique en conséquence (avis de réclamation acceptés jusqu'au jour ouvrable suivant).

Le suivi donné par l'administration municipale en 2023

La date limite de réclamation pour les bris de déneigement est fixée par le Service des affaires juridiques qui a confirmé que les demandes peuvent être acceptées le jour ouvrable suivant la date du 15 mai, si cette journée est un samedi ou un dimanche. Cette consigne sera appliquée lorsque la situation se reproduira au cours des prochaines années.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

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

APPLICATION D'UNE DISPOSITION INTERDISANT LE STATIONNEMENT DE VÉHICULES ENDOMMAGÉS SUR UNE RUE

L'intervention du Bureau en 2022

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.

Après vérification auprès de l'Administration, il s'avère qu'une disposition existe pour réglementer ce genre de situation. Il s'agit de l'article 77 du *Règlement sur la circulation et le stationnement et sur l'harmonisation des règles de signalisation, de contrôle de la circulation et du stationnement applicables sur le réseau artériel de la ville et sur celui relevant de la juridiction des conseils d'arrondissement*, R.V.Q. 2111.

ENGAGEMENT

L'Administration s'engage à faire respecter ce règlement lorsqu'une situation qui correspond à l'article 77 du R.V.Q. 2111 est constatée.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2023

Les vérifications se sont traduites par la délivrance d'un avis d'infraction au propriétaire du commerce.

Les observations confirment que le problème est réglé. L'article 77 du R.V.Q. 2111 précise qu'il est interdit de stationner dans la rue un véhicule routier qui a été confié pour réparation à l'exploitant d'un commerce de réparation de véhicules routiers.

La réponse du Bureau de l'ombudsman

Le Bureau restera vigilant si d'autres plaintes surgissent pour ce type de contravention, car un avis d'infraction peut sensibiliser un contrevenant et produire de bons résultats. Néanmoins, l'Administration doit être prête à appliquer le règlement et à agir si le sujet revient.



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^{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. 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.



**François
Desrochers,
commissaire**

Bachelier en administration des affaires (École des hautes études commerciales), M. Desrochers a occupé pendant 35 ans différents postes 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. Il avait comme principale responsabilité d'assurer la rémunération des différentes catégories de professionnels de la santé. Par la suite, il a agi à titre de consultant et a notamment occupé la fonction de vice-président au développement des affaires au sein d'une firme de services-conseils. En plus de ses responsabilités de gestionnaire, il a été appelé à réaliser de nombreuses interventions de *coaching* auprès de cadres de la fonction publique, tant en matière de gestion de projet que de développement organisationnel. Par ailleurs, il a 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^{me} Dumont travaille depuis près de 40 ans pour Équijustice de la Capitale-Nationale, organisme qui offre une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation sociale. 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 Équijustice qui compte 23 membres, et y occupe la fonction de vice-présidente. Elle avait auparavant siégé à ce même conseil de 2006 à 2016. Parmi quelques-unes de ses autres implications, elle a contribué à la mise en place du Centre de justice de proximité de Québec en 2010 et a été membre du conseil d'administration de l'organisme jusqu'en 2014, puis de 2017 à 2022. Elle a également fait partie du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg de 2017 à 2022.



**Anne-Laure
Pelletier, directrice**

M^e Pelletier est devenue la directrice du Bureau le 13 novembre 2023. Avocate et détentriche d'une maîtrise en administration publique, M^e Pelletier travaille depuis bientôt 30 ans à la Ville de Québec. Elle a principalement agi comme gestionnaire au greffe de la cour municipale puis, pendant quelques années, au Service du greffe et des archives. Nommée par le conseil de la Ville, M^e Pelletier est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Elle assure le bon fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête et représente le Bureau auprès de l'administration municipale et de différents organismes.



**Marie-Josée
Dumais,
ancienne directrice**

Avocate et détentriche d'une maîtrise en administration publique, M^e 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 terminé son 3^e mandat en novembre 2023 après plus de 15 ans à la direction du Bureau.



**Catherine
Larocque,
commis spécialisée
aux plaintes**

M^{me} Larocque participe au bon fonctionnement du processus de traitement des plaintes. Elle analyse la recevabilité, effectue les recherches nécessaires et assure le suivi auprès des citoyens. Elle agit comme agente de liaison avec différents intervenants de l'administration municipale.



**Nathalie Angers,
agente de
secrétariat**

M^{me} Angers est chargée du soutien administratif du Bureau depuis neuf ans. Elle est également responsable de l'accueil des citoyens et de la réception des plaintes, en plus de vérifier la recevabilité des demandes.

RAPPORT
ANNUEL
2023



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN