







RAPPORT ANNUEL **2024**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT DES DROITS DU CITOYEN

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

Le 6 mai 2025

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

Objet : Rapport annuel 2024 — 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 1er janvier et le 31 décembre 2024.

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 2023 y figurent aussi.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames, 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
ombudsman@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 33

ANNEXES

ANNEXE 1 — Cheminement d'une demande d'intervention au Bureau de l'ombudsman 41

ANNEXE 2 — Présentation des commissaires et de la direction 42



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

Le Bureau de l'ombudsman a encore cette année reçu un nombre plus élevé de demandes que les années antérieures. En effet, après avoir connu une baisse en 2020, une remontée peut se constater d'année en année depuis. L'année 2023 avait enregistré une augmentation de 13,5 % par rapport à la moyenne des quatre dernières années. Cette fois-ci, on obtient une augmentation relativement similaire aux années précédentes pour les dossiers de la compétence du bureau, soit 24,5 %. Les dossiers hors compétence ont été beaucoup plus nombreux cette année. Ces dossiers sont considérés comme hors compétence lorsque non reliés aux services municipaux.

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. En plus de la réglementation municipale, la législation provinciale peut aussi ajouter des obligations aux citoyens. On n'a qu'à penser au *Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles* qui encadre l'inspection des piscines, par exemple.

Par ailleurs, la catégorie « Circulation/stationnement » demeure une préoccupation importante des citoyens. Plusieurs citoyens, à bout de ressources, se tournent vers le Bureau de l'ombudsman en espérant une amélioration de la situation signalée. Le Bureau de l'ombudsman traite toutes les demandes et vérifie ce que l'administration, mise au fait du problème, a effectué. Le Bureau de l'ombudsman constate que les moyens sont limités face à des comportements téméraires d'automobilistes lorsque la signalisation est adéquate.
La sécurité routière ne concerne pas seulement les infrastructures et les lois, mais aussi les comportements individuels et la responsabilité partagée.

Nous recevons des plaintes provenant de personnes confrontées à des défis variés. Le Bureau de l'ombudsman fait preuve de beaucoup d'empathie afin d'instaurer un climat favorable au rétablissement de la relation de confiance entre le plaignant et l'administration de la Ville, relation souvent brisée par la situation qui est à l'origine de la plainte.

Vous trouverez un aperçu plus détaillé des activités réalisées au cours de l'année écoulée. Le Bureau de l'ombudsman fait part de ses constats et de ses suggestions à l'administration. Celle-ci démontre de l'ouverture : elle collabore, elle trouve des solutions pour corriger les situations et elle apprend en vue de faire mieux pour 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 de l'ombudsman, M^mes^ Nathalie Angers et Catherine Larocque, pour leur approche compréhensive et ouverte dans le traitement de chaque demande.

Chaque plainte nous rappelle l'importance de l'écoute attentive et de la compréhension sincère, ceci afin de maintenir un climat de confiance et de favoriser des solutions équitables et justes.

Bonne lecture !

André Julien
Président

Anne-Laure Pelletier
Directrice

FAITS SAILLANTS

LE NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES en 2024 est de 442. De ce nombre, 295 relevaient de la compétence du Bureau de l'ombudsman, ce qui poursuit la tendance à la hausse depuis 2020 avec une augmentation de 24,5 % comparativement à l'année 2023.

71,6 % des demandes ont été traitées en **MOINS DE 10 JOURS**.

86 % des demandes ont été traitées en **30 JOURS OU MOINS**.

LES SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES :
urbanisme (52), circulation/stationnement (47) et déneigement (20).

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTE À L'ÉGARD DE L'ADMINISTRATION :
atteinte aux droits (92), insatisfaction quant à l'application de la réglementation (40), long délai de réponse ou de traitement (38).

POUR LES DOSSIERS RELEVANT DE SA COMPÉTENCE (295), LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN EST INTERVENU AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE
dans 30,5 % des demandes traitées ; il a orienté les citoyens vers elle dans 50 % des cas en raison des recours administratifs non épuisés.

AFIN DE FACILITER LES COMMUNICATIONS AVEC LES CITOYENS, L'ADRESSE COURRIEL DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN A ÉTÉ SIMPLIFIÉE
pour devenir « ombudsman@ville.quebec.qc.ca » au lieu de « bureaudelombudsman », bien que l'ancienne adresse soit encore en fonction pour ne pas perdre de courriels.

À L'INITIATIVE DES COMMISSAIRES, LA RÉSOLUTION CONSTITUTIVE A ÉTÉ MODIFIÉE
par le conseil municipal afin de notamment préciser certains points et de permettre un plus grand apport des commissaires lors des interventions du Bureau de l'ombudsman, lorsque requis.

LE 19 JANVIER 2004, LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN ÉTAIT CRÉÉ PAR UNE RÉSOLUTION DU CONSEIL MUNICIPAL. Au terme de l'année 2024, ce sont 4 903 plaintes qui ont été traitées par le Bureau de l'ombudsman depuis son ouverture le 1er avril 2004.

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 (ci-après « Bureau ») 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 son 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 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 il traite de la même façon toutes les parties en cause. Il appuie son examen sur les critères suivants :

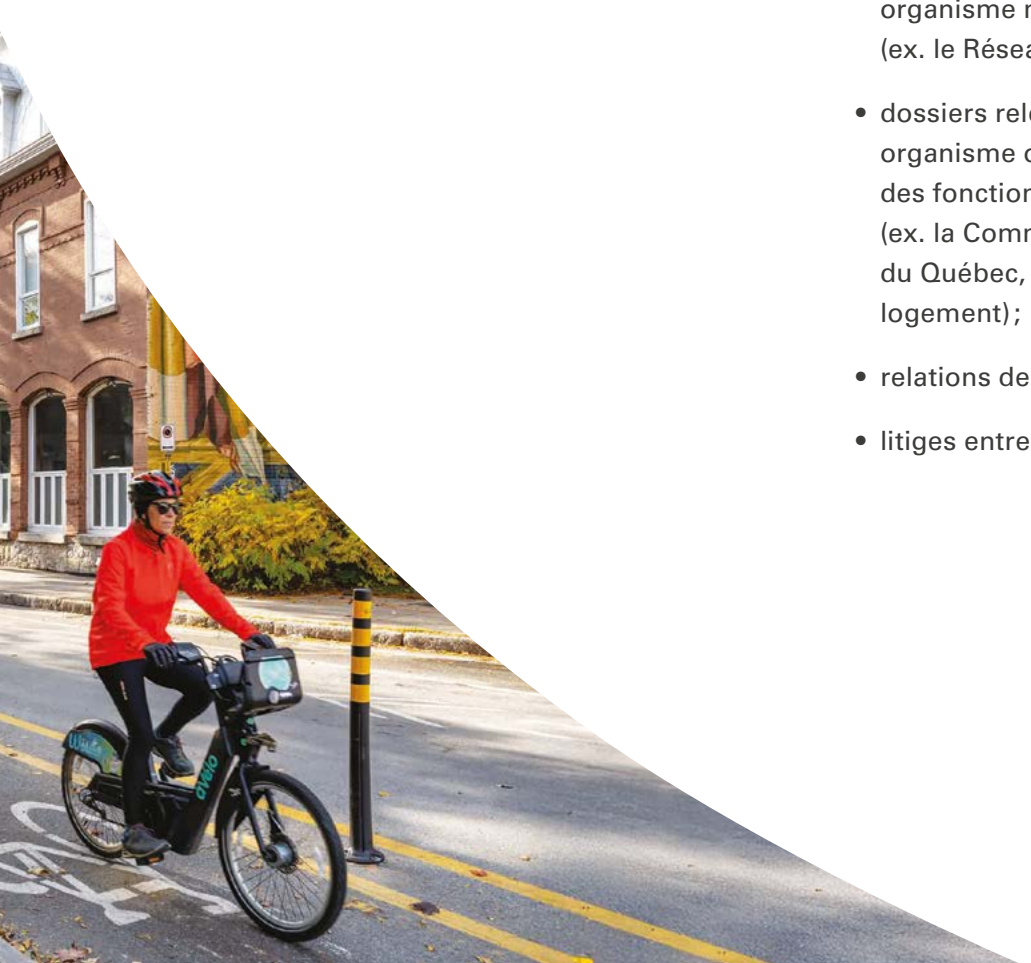
1. Le citoyen est-il lésé ?
2. L'administration municipale a-t-elle manqué à ses obligations ou à ses engagements ?
3. Existe-t-il un lien entre le préjudice subi par le citoyen et le manquement de l'administration ?

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 ;
- insatisfaction quant à l'application 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 ou de toute personne membre du cabinet des élus municipaux, 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 (ex. le Réseau de transport de la Capitale) ;
- dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires ou juridictionnelles (ex. la Commission d'accès à l'information du Québec, le 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 de commissaires bénévoles et d'une direction. Les commissaires 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 la recevabilité et effectue les interventions requises auprès de l'administration en vue du règlement des mésententes.

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 nommé deux nouveaux commissaires, M^me^ Julie Dumont et M. François Desrochers et désigné M. Julien à titre de président du Bureau pour un deuxième mandat.

Lors de leur première rencontre à la suite de ces nominations, les commissaires ont décidé de séparer le mandat de la vice-présidence en deux. Ainsi, M^me^ Marie Auger a été désignée comme vice-présidente et M^me^ Julie Dumont a pris la relève le 1^er^ janvier 2024 pour effectuer la deuxième partie du mandat de trois ans.

La direction du Bureau est constituée d'une directrice, M^e^ Anne-Laure Pelletier, d'une commis spécialisée, M^me^ Catherine Larocque, et d'une agente de secrétariat, M^me^ Nathalie Angers.

Le Bureau appuie son action sur sa résolution constitutive, ses 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 MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

En 2024, le Bureau a poursuivi ses actions pour se faire davantage connaître des citoyens, des élus municipaux et du personnel de la Ville. Le Bureau a été invité à présenter son fonctionnement à une délégation de cadres dirigeants des collectivités territoriales françaises. La directrice a eu l'occasion de participer au congrès du Forum canadien des ombudsmans qui s'est tenu du 21 au 24 octobre 2024 à Victoria en Colombie-Britannique. Plus de 175 ombudsmans ou employés de bureaux d'ombudsmans ont participé à ce rassemblement qui a lieu tous les deux ans. Ce fut une occasion intéressante d'effectuer du réseautage à travers tout le Canada et plus spécifiquement au Québec, car il y avait plusieurs participants québécois provenant de différents organismes publics et municipalités.

Le Bureau entend poursuivre ses efforts en 2025 pour accroître sa visibilité, en tentant de trouver une stratégie qui permettrait de mieux faire connaître son mandat en plus de son existence. Il effectuera une tournée des gestionnaires de la Ville et il transmettra une infolettre aux citoyens inscrits aux infolettres municipales afin de concrétiser la volonté de mieux diffuser son mandat.

OPTIMISER LA PARTICIPATION DES COMMISSAIRES

Les commissaires se sont rencontrés à trois reprises pendant l'année. Lors de ces rencontres, les commissaires ont continué leurs travaux de révision de la résolution constitutive du Bureau. Quelques dossiers ont fait l'objet de présentations et de discussions. Aussi, les commissaires sont mis au fait du nombre de plaintes reçues.

Une présentation a été faite aux commissaires par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, M^{e} Julien Lefrançois. Cette présentation fut enrichie des échanges entre les commissaires et le responsable.

De plus, les commissaires prennent connaissance toutes les deux semaines d'une revue de presse élaborée par la directrice. Celle-ci comprend des articles qui lui ont semblé pertinents afin de diffuser de l'information aux commissaires sur l'actualité municipale.

En 2025, les travaux principaux consisteront à harmoniser les règles de régie interne en fonction des modifications apportées à la résolution constitutive approuvée par le conseil municipal en décembre 2024.

ÊTRE EXEMPLAIRE POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Toujours dans l'esprit d'améliorer son service à la clientèle, l'équipe du Bureau a pris part à des formations portant notamment sur l'écriture inclusive, la qualité du service et l'esprit d'équipe. Une formation sur l'éthique a aussi été suivie par la directrice afin de mettre à jour ses connaissances.

Le Forum canadien des ombudsmans offrira, en 2025, un atelier sur la clientèle aux comportements déraisonnables. Le Bureau y participera avec beaucoup d'intérêt.

Les échanges entre les sept bureaux d'ombudsman des villes québécoises contribuent à l'amélioration du service en prenant connaissance des divers cas rencontrés et des solutions apportées. Ces rencontres de codéveloppement continuent de se tenir à quelques reprises pendant l'année, virtuellement ou en personne.



QUELQUES CHIFFRES

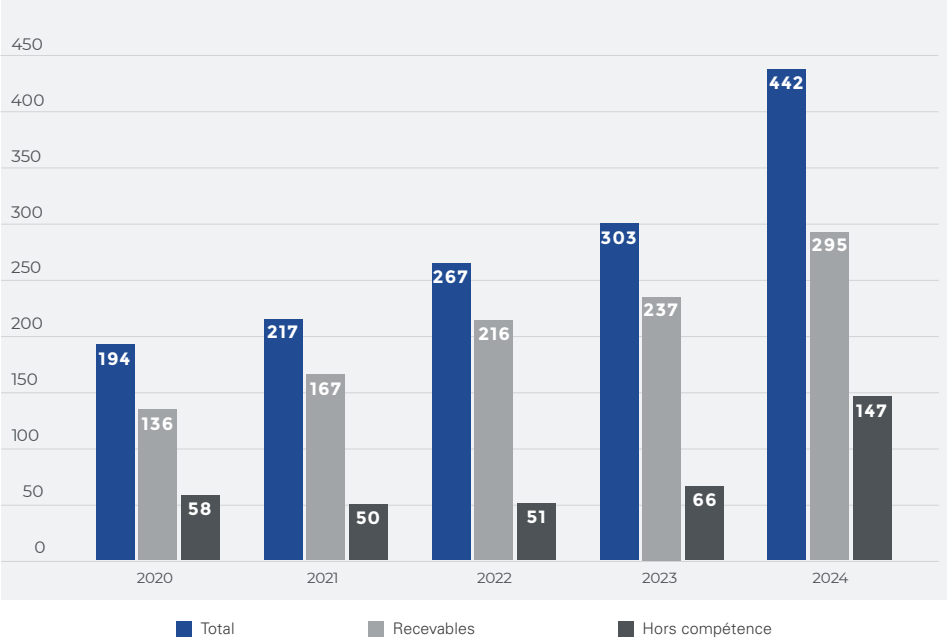
Dans cette section du rapport annuel, le Bureau expose les données concernant les demandes traitées en 2024, notamment les catégories de demandes ainsi que les motifs. Il y présente aussi la répartition des demandes pour chacun des arrondissements.

1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 442 demandes de citoyens au cours de la dernière année. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux quatre années précédentes. De 2020 à 2023, le Bureau avait examiné en moyenne 245 demandes par année.

L'augmentation est cependant marquée par les dossiers hors compétence (auparavant désignés « hors juridiction »), c'est-à-dire des dossiers qui concernent tout autre organisme public et même privé. On retrouve dans ces appels ou courriels, plusieurs plaintes concernant des banques, des ministères, des centres de service scolaires, etc. Ces dossiers prennent néanmoins du temps à traiter, car dans un souci de service à la clientèle exemplaire, le Bureau prend le temps d'écouter ou de lire attentivement et de diriger toujours la personne qui l'a contacté vers les ressources qui lui semblent plus appropriées.

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



2. Répartition des demandes par catégories

Les catégories « Urbanisme », « Circulation/stationnement » et « Déneigement » regroupent près de 40,3 % des demandes relevant de la compétence du Bureau. En 2023, les trois catégories les plus élevées étaient les mêmes et elles représentaient 40 % des demandes. Tout comme l'an dernier, l'urbanisme a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2024.

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	16
Circulation/stationnement	47
Cour municipale	7
Déneigement	20
Environnement	18
Évaluation	4
Logement social[1]	3
Loisirs/culture	12
Matières résiduelles	17
Réclamation	9
Sécurité publique	18
Taxation/tarification	8
Transport en commun[1]	3
Urbanisme	52
Voirie	18
Autre (municipal)[2]	43
Hors compétence[3]	147
Total	**442**

Notes

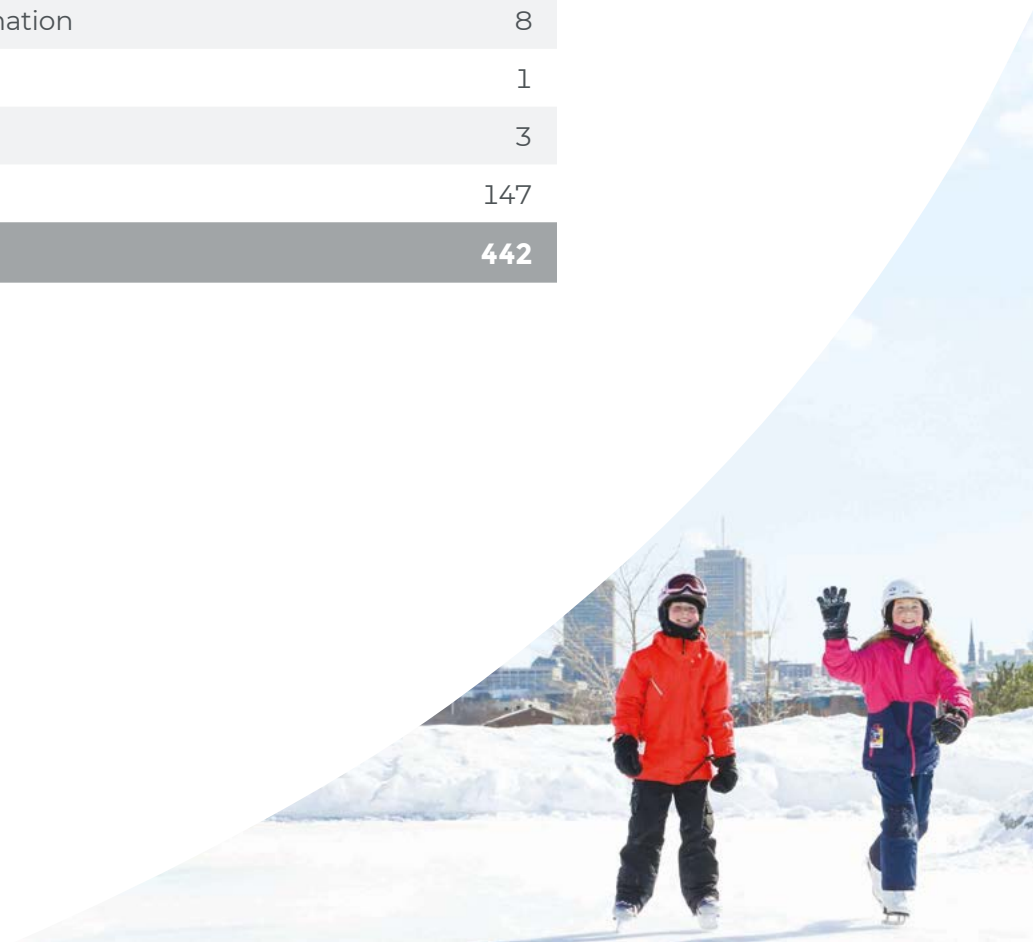
1. Les demandes des catégories « Logement social » et « Transport en commun » n'étant pas de la compétence du Bureau, ce dernier a expliqué aux plaignants les démarches qu'ils peuvent entreprendre auprès des organismes appropriés.
2. La catégorie « Autres (municipal) » inclut, par exemple, les demandes relatives à l'accès à l'information, aux programmes de subvention ou à la vente de terrains. Il peut y avoir aussi des dossiers relevant des ressources humaines.
3. La catégorie « Hors compétence » comprend les demandes relevant de la compétence d'autres organismes publics ou privés, tels que le Protecteur du citoyen ou le Tribunal administratif du logement.

3. Objet des demandes

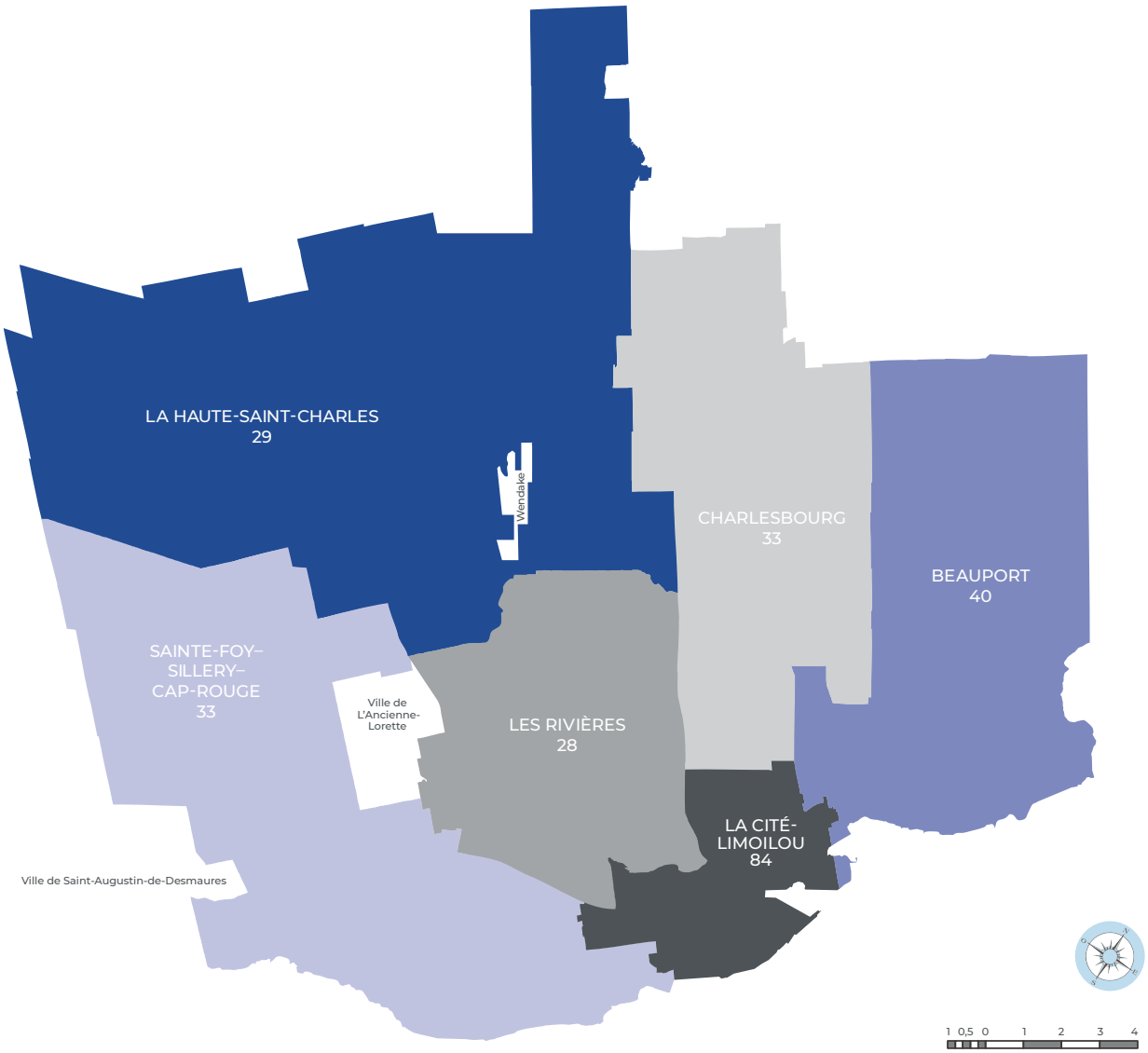
En 2024, l'objet « Atteinte aux droits » a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Suivent les objets « Demandes d'information », « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation », « Long délai de réponse ou de traitement » et « Lacune dans la qualité de service ». Ces cinq objets représentent près de 86,4 % des demandes traitées relevant de la compétence du Bureau.

OBJET DES DEMANDES

OBJET	NOMBRE DE DEMANDES
Atteinte aux droits	92
Comportement inapproprié du personnel	8
Demande d'information	49
Désaccord sur le contenu de la réglementation	14
Difficulté d'accès aux services	2
Erreur administrative	4
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	40
Lacune dans la qualité du service	36
Long délai de réponse ou de traitement	38
Qualité inadéquate de l'information	8
Traitement inéquitable	1
Autre objet	3
Hors compétence	147
Total	**442**



4. Répartition des demandes par arrondissements



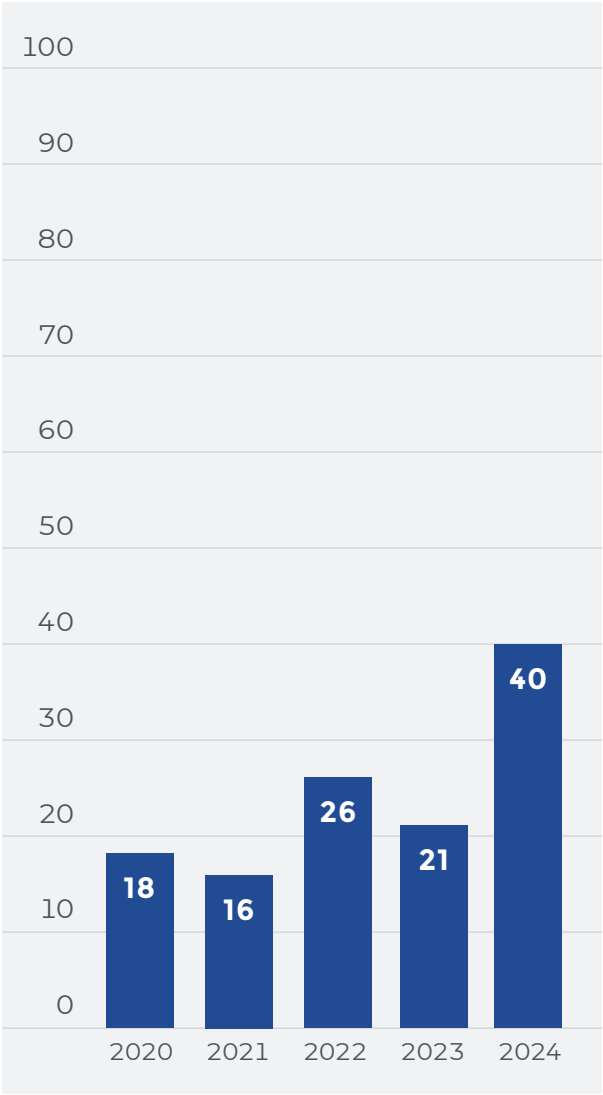
NOMBRE DE DEMANDES NE POUVANT ÊTRE RATTACHÉES À UN ARRONDISSEMENT EN PARTICULIER OU NE VISANT PAS LES SERVICES DE LA VILLE DE QUÉBEC : 195

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 2024 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.

ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

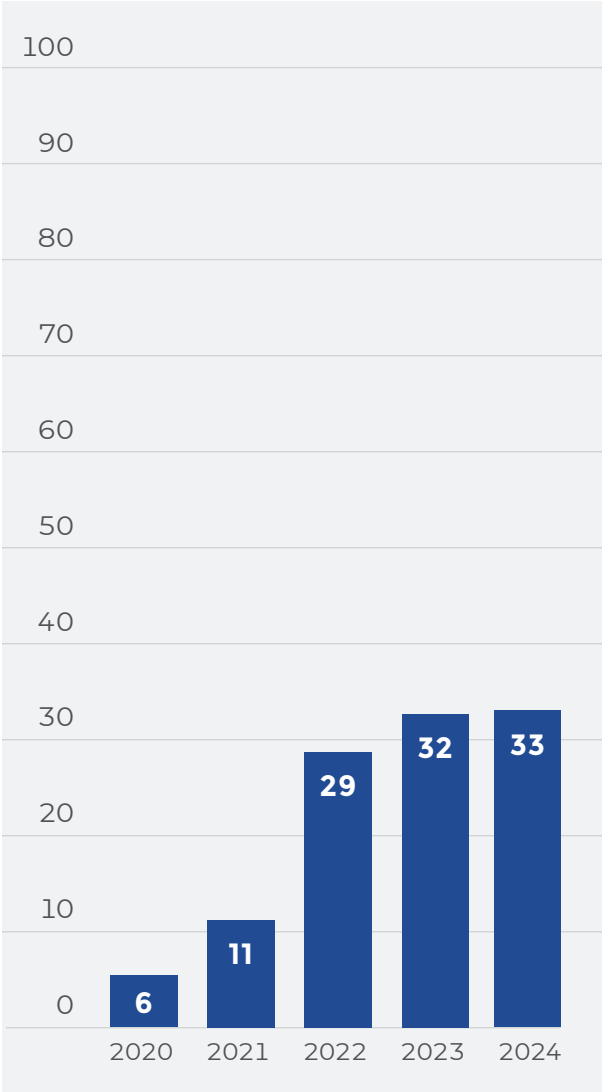


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	5
Cour municipale	0
Déneigement	4
Environnement	3
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	3
Réclamation	1
Sécurité publique	4
Taxation/tarification	2
Transport en commun	0
Urbanisme	9
Voirie	1
Autre (municipal)	4
Total	**40**

ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

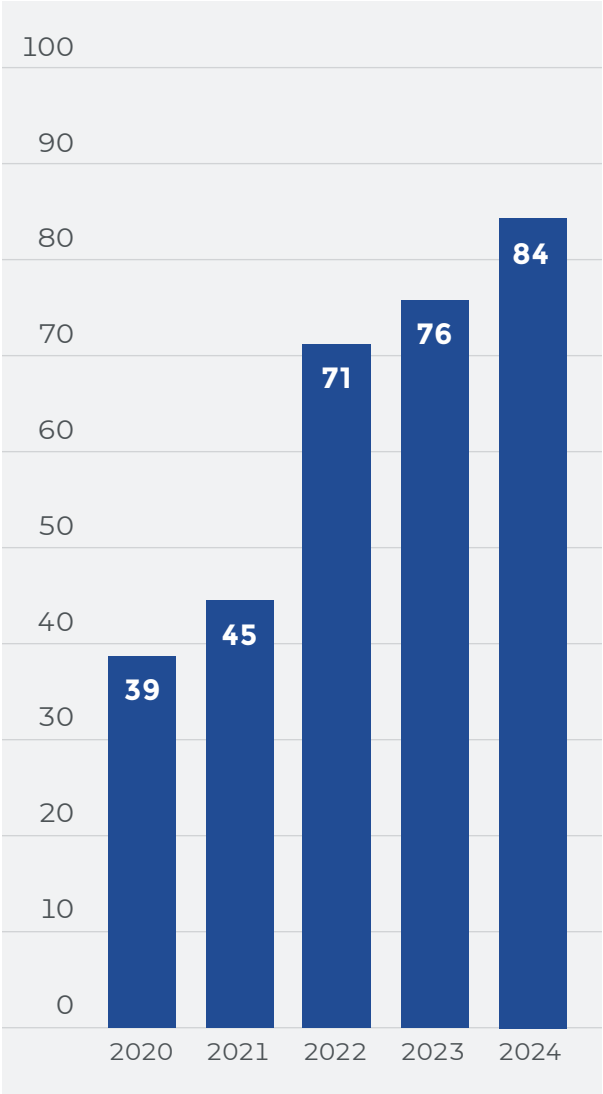


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	3
Cour municipale	1
Déneigement	3
Environnement	3
Évaluation	1
Logement social	1
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	1
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	3
Transport en commun	0
Urbanisme	6
Voirie	5
Autre (municipal)	1
Total	**33**

ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ-LIMOILOU

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

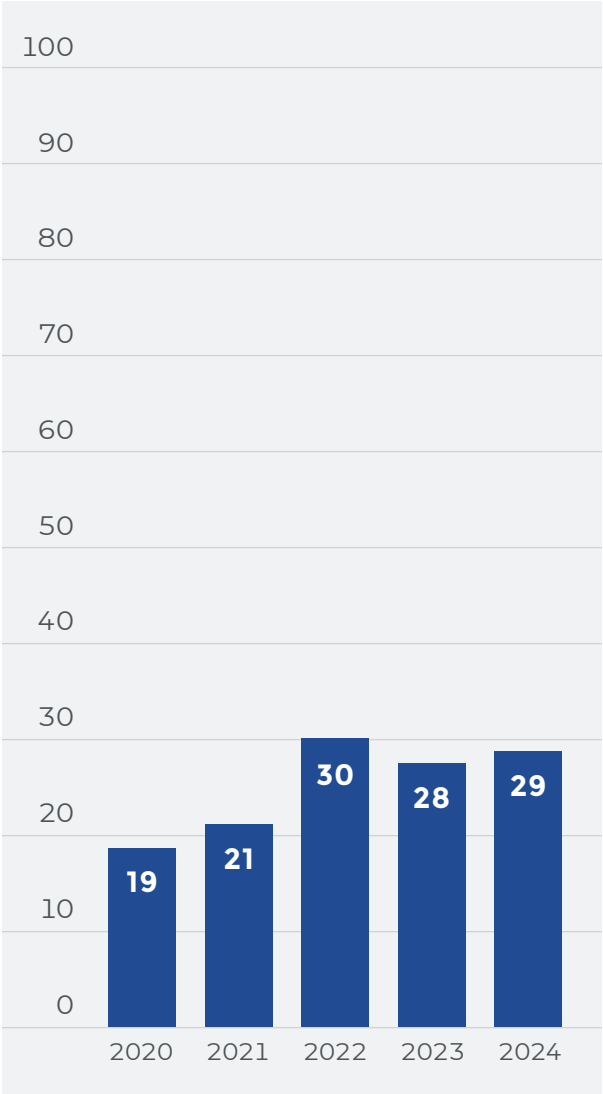


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	4
Circulation/stationnement	21
Cour municipale	1
Déneigement	8
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	2
Loisirs/culture	3
Matières résiduelles	5
Réclamation	2
Sécurité publique	4
Taxation/tarification	1
Transport en commun	2
Urbanisme	19
Voirie	3
Autre (municipal)	9
Total	**84**

ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

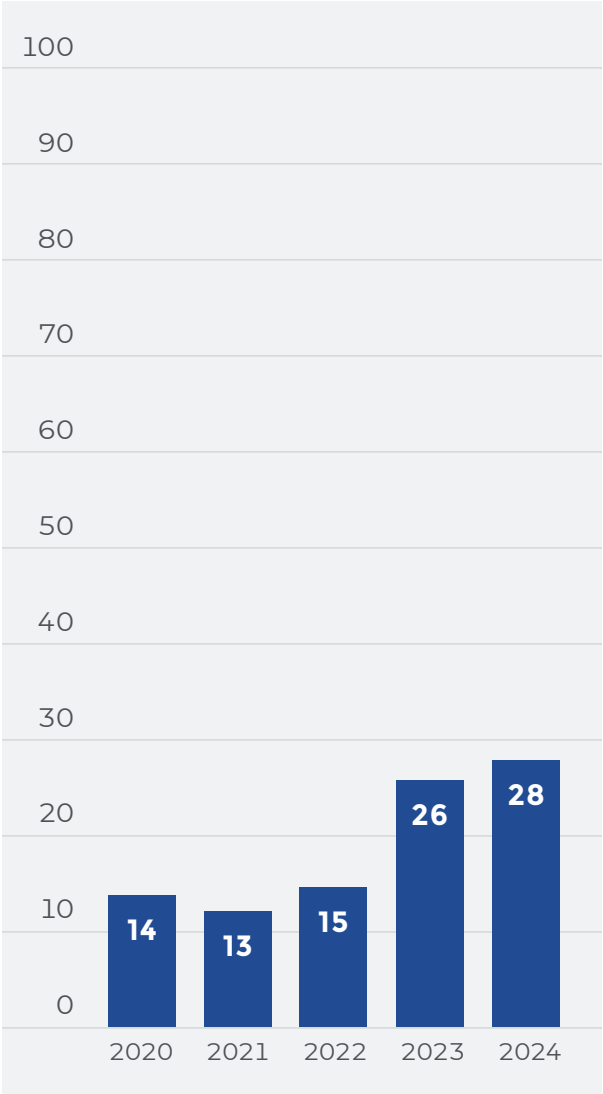


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	1
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	7
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	3
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	0
Transport en commun	0
Urbanisme	6
Voirie	1
Autre (municipal)	2
Total	**29**

ARRONDISSEMENT LES RIVIÈRES

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE

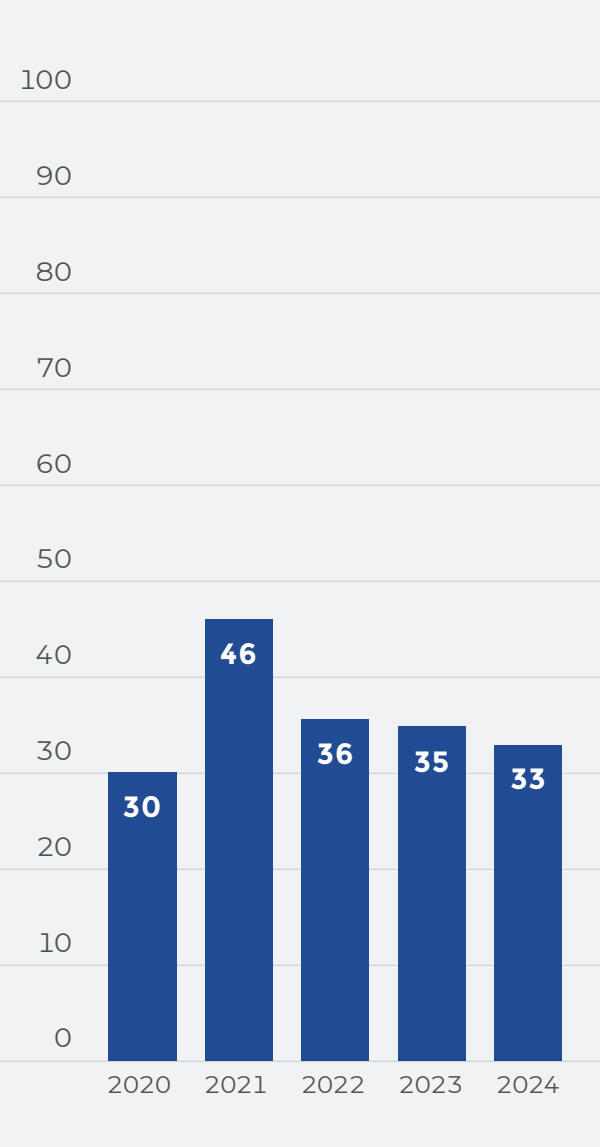


RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

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

ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY–SILLERY–CAP-ROUGE

NOMBRE DE DEMANDES PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES (2024)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	5
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	1
Évaluation	1
Logement social	0
Loisirs/culture	2
Matières résiduelles	2
Réclamation	2
Sécurité publique	3
Taxation/tarification	0
Transport en commun	0
Urbanisme	7
Voirie	5
Autre (municipal)	1
Total	**33**

6. Type de traitement des demandes

Le Bureau est intervenu auprès de l'administration municipale dans 30,5 % des 295 dossiers relevant de sa compétence. Dans le tableau suivant, ces interventions s'inscrivent dans les catégories « Vérification et information », « Solutions apportées », « Dossiers en traitement » 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 sur 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'a pas le mandat de revoir les décisions de la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec. 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 encore du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville. Il en va de même des décisions et des agissements des élus et des policiers.

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 (311). Dans ces situations, qui représentaient le tiers des demandes en 2024, 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 des organismes pouvant les assister, selon la nature de leur problème. Il est intéressant de constater que les demandes qui ne relèvent pas de la compétence du Bureau proviennent non seulement de citoyens de la Ville, mais de divers lieux de la province et même quelquefois en dehors de celle-ci.

TYPE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

TYPE DE TRAITEMENT	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Aide et référence[1]	175	39,6 %
Citoyens réorientés vers l'administration	148	33,5 %
Désistement du citoyen	29	6,6 %
Dossiers en traitement	7	1,6 %
Recommandations à l'administration	1	0,2 %
Solutions apportées	25	5,7 %
Vérification et information	57	12,8 %
Total	**442**	**100,0 %**

1 Ce nombre inclut les 147 demandes qui ne relevaient pas de la compétence du Bureau. Ces 147 personnes ont cependant obtenu de l'aide et elles ont été orientées vers les ressources appropriées.

7. Délai de traitement des demandes

Le Bureau se fait un devoir de traiter les demandes le plus rapidement possible. Ainsi, il a examiné 90,7 % de celles-ci dans un délai inférieur à 31 jours et 81 % en moins de 10 jours. Malgré la hausse marquée du nombre de dossiers hors compétence, le Bureau a pu maintenir un bon pourcentage dans les réponses données en moins de 10 jours, ces dossiers étant habituellement traités dans les 48 heures ouvrables.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	358	81,0 %
De 10 à 30 jours	43	9,7 %
De 31 à 60 jours	30	6,8 %
Plus de 60 jours	11	2,5 %
Total	**442**	**100,0 %**



INTERVENTIONS AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Cette section du rapport annuel présente quelques exemples d'interventions du Bureau au cours de l'année 2024. 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 ou améliorer la qualité des services.

Encore en 2024, 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. Il est arrivé à quelques reprises que les requérants soient sans réponse, car ils n'avaient pas indiqué dans leur requête qu'ils voulaient un suivi. Il peut être aisé de constater que le suivi est effectué lorsqu'il s'agit d'une requête qui a été acceptée et que le travail est fait, par exemple, pour signaler une lumière de rue brulée. Il est plus complexe de vérifier le suivi pour des requêtes qui sont refusées ou qui nécessitent des analyses si aucun retour n'est effectué vers le requérant. À cet effet, le Bureau se questionne sur la pertinence de laisser au requérant l'option de choisir d'avoir un suivi, particulièrement si le temps de traitement est élevé ou si la demande est refusée ou que l'administration considère y avoir déjà répondu. En 2025, le Bureau sera plus vigilant à noter ces dossiers afin de voir si une recommandation devrait être faite à l'administration.

De plus, le Bureau a déjà soulevé, dans son rapport de 2023, qu'il est parfois difficile d'identifier la personne 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 va à l'encontre du principe directeur no 1 de la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens (ci-après PAGDC). Des citoyens en ont encore fait mention dans le courant de l'année, sans toutefois en faire l'objet principal de leur plainte au Bureau. Le Bureau sera attentif sur ce point en 2025 et en fera le suivi avec les unités administratives concernées.

URBANISME

Le Bureau a reçu 52 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.

Alors que l'année dernière une majorité de cas concernait les délais, cette année, le Bureau a analysé des dossiers pour lesquels l'objet de la plainte concernait majoritairement l'application de la réglementation et l'atteinte aux droits.

Demande de certificat d'autorisation rétroactif pour une piscine

Un citoyen a acheté, il y a quelques années, une maison avec une piscine. En 2024, il reçoit la visite d'un inspecteur de la Ville qui vient vérifier s'il y a toujours une piscine sur le terrain. À la suite de cette visite, il reçoit un avis de non-conformité et on lui accorde un certain délai pour faire une demande de permis pour la piscine. Étonné de cela, il appelle au service concerné et il obtient comme réponse que la piscine n'a jamais fait l'objet d'un permis et que cela doit être corrigé. La maison ayant appartenu auparavant à un membre de sa famille, le citoyen affirme qu'il y a toujours eu une piscine depuis au moins les années 1990. Cependant, l'inspecteur lui mentionne qu'elle a eu des changements par la suite, et ce, avant qu'il n'en devienne le propriétaire. Le citoyen ne comprend pas pourquoi, tout à coup, il y a une inspection et il n'est pas d'accord pour effectuer une demande de permis pour une piscine qui est là depuis aussi longtemps. Il s'adresse donc au Bureau.

À la réception de la plainte, le Bureau contacte l'administration afin de bien comprendre les fondements du dossier. L'administration informe le Bureau que durant la pandémie un recensement par photos aériennes des piscines installées sans permis entre 2010 et 2019 a été effectué avec la carte interactive de la Ville. Lorsque les mesures sanitaires l'ont permis, les inspecteurs sont allés sur le terrain vérifier si les piscines étaient toujours présentes et ils ont émis les avis nécessaires aux propriétaires pour régulariser les situations où cela était requis, et ce, peu importe qui était propriétaire au moment de l'installation de la piscine. En effet, cela découle de modifications que le gouvernement du Québec a effectuées en juillet 2021 au *Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles* afin d'améliorer les normes de sécurité et prévoir une mise aux normes des piscines plus anciennes. Selon ce règlement, les piscines qui ont été installées ou remplacées après le 1er novembre 2010 doivent avoir fait l'objet d'une autorisation municipale validant sa conformité (certificat d'autorisation).

L'administration indique au Bureau avoir été en mesure de constater que la piscine du citoyen est assujettie à ces modifications réglementaires et que le citoyen doit s'y conformer.

Le Bureau informe le citoyen qu'à la lumière des explications fournies, l'inspecteur est dans l'obligation d'appliquer la réglementation actuelle et le bureau ne peut recommander à ce dernier de déroger à la loi. Bien que le citoyen n'était pas le propriétaire lors des changements effectués à la piscine, cette exigence s'applique et il doit faire la demande de certificat d'autorisation.

Quelques cas similaires ont été analysés dans l'année et la réponse obtenue fut toujours la même.

Objectivité de l'inspecteur

Deux personnes achètent un duplex et elles décident d'ajouter un logement au sous-sol. Après le début des travaux, elles obtiennent le permis. Un rendez-vous d'inspection est convenu, mais d'après les propriétaires, l'inspecteur ne s'est pas présenté. Ils sont donc surpris de recevoir, dans les jours suivants, un avis de demande d'accès à la propriété. Un deuxième rendez-vous est convenu et, encore là, un problème surgit, car l'inspecteur ne cogne pas assez fort à la porte d'un des propriétaires. Cette visite se tient in extremis, l'un des propriétaires se rendant compte que l'inspecteur est dehors sur le point de partir. Le rapport d'inspection qui suivra révèle des éléments importants à corriger, mais l'inspecteur n'en fait pas mention de vive voix durant la visite.

Le Bureau intervient afin de comprendre le dossier. L'administration lui indique que le malentendu initial est probablement dû au fait qu'il est normal pour l'inspecteur de se présenter à l'adresse des travaux, mais les propriétaires demeurant dans l'immeuble aux autres étages ont pensé que l'inspecteur allait se présenter à leur logement, d'où la première tentative de visite infructueuse.

L'administration informe le Bureau que le travail de l'inspecteur est bien encadré, il doit appliquer les règlements municipaux qui intègrent le *Code national du bâtiment*. Il est aussi courant que l'inspecteur ne signale pas immédiatement les non-conformités lors des visites. Cela permet que la visite se déroule dans un climat propice à effectuer un travail adéquat et permet à l'inspecteur de faire ses vérifications par la suite. Dans ce cas-ci, il s'agit d'ailleurs d'un avis de correction et non de conformité. Le délai indiqué pour la correction permet de fixer une limite de temps pour que les travaux soient effectués durant la validité du permis. Si des constats d'infraction devaient être donnés, il y a des autorisations à obtenir, l'inspecteur n'est pas seul à décider de cela. Dans ce cas, un autre inspecteur est assigné avec celui qui est responsable du dossier pour éviter d'autres malentendus lors de visites futures.

À la lumière des explications fournies, le Bureau conclut que l'administration municipale n'a pas agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou même inéquitable dans le traitement du dossier. L'inspecteur est dans l'obligation d'appliquer la réglementation actuelle. Toutefois, concernant les problèmes de communication, la direction du service a pris la décision d'ajouter une deuxième personne dans le dossier. Pour assurer une continuité et une cohérence dans l'évaluation, il a été expliqué aux plaignants que l'inspecteur actuel demeure le répondant principal. Cette mesure semble raisonnable, dans les circonstances, pour la poursuite du dossier.



CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Ajout d'un panneau d'arrêt

Pendant des travaux, une signalisation temporaire a été installée, soit un panneau d'arrêt au coin d'une rue. Un résident du secteur a constaté que, depuis l'installation de ce panneau temporaire, il y avait beaucoup moins d'accidents et de bruits de klaxon. Depuis le retrait, il indique dans sa plainte plusieurs dates où il a été témoin d'accrochages, tant avec des voitures que des bicyclettes. Il demande donc que le panneau d'arrêt soit remis. Il obtient comme réponse que cela était une signalisation temporaire qui ne sera pas réinstallée. Il contacte le Bureau, insatisfait de cette réponse.

Le Bureau contacte l'unité administrative responsable et il obtient l'information concernant l'installation du panneau. C'était une mesure d'atténuation, car au coin de la rue, des travaux étaient en cours et nuisaient à la visibilité de l'intersection. Il apprend cependant que d'autres personnes se sont plaintes aussi et qu'à la suite d'une analyse, le panneau sera remis dans les jours suivants, le conseil d'arrondissement concerné ayant autorisé cette installation permanente.

Le Bureau a donc pu informer le plaignant de la révision de la position de l'administration et que sa plainte ainsi que celles déposées par d'autres résidents avaient été entendues.

Vitesse excessive et moyens d'intervention limités

Un résident se plaint de la vitesse excessive sur la rue où il demeure. Il aurait fait des plaintes à la Ville et il indique ne pas avoir de suivi. D'après lui, plusieurs voisins se sont aussi plaints et ils déplorent l'inaction de la Ville. Il s'adresse donc au Bureau afin de voir si la situation peut s'améliorer.

Le Bureau vérifie auprès du 311 si des plaintes ont bien été reçues et celui-ci n'en trouve aucune au nom ou adresse du plaignant. Cependant, les outils de recherche leur permettent de transmettre au Bureau plusieurs plaintes concernant la vitesse sur cette rue. Ainsi, le Bureau décide de traiter la plainte, bien que le plaignant ne semble pas avoir épuisé ses recours. Le nombre de plaintes provenant d'autres personnes et les commentaires reçus laissent croire que la situation ne s'est pas améliorée.

Le Bureau constate que chaque plainte a fait l'objet d'un suivi au Service de police. Aussi, en vérifiant auprès de l'unité administrative concernée, le Bureau constate que le problème est bien connu et que plusieurs tentatives de modifications de marquage sur la chaussée et de signalisation ont été tentées, sans révéler de changements significatifs. La configuration de cette rue fait en sorte que des mesures comme des seuils de ralentissement ne peuvent être installés, car non sécuritaires pour cet endroit. Le Bureau constate que tout est mis en place pour tenter de sensibiliser les automobilistes, mais que la seule mesure qui fonctionne est la surveillance policière qui ne peut s'effectuer en permanence.

Le plaignant est donc informé du suivi effectué et il peut constater que la Ville est en action pour son secteur. Malheureusement, tant l'unité administrative que le Bureau constatent que les moyens sont limités face à un automobiliste qui décide de ne pas respecter la signalisation qui est adéquate. C'est une recherche

continue pour tenter de trouver des solutions sécuritaires.

Le Bureau note qu'en 2024, il a reçu plusieurs plaintes de divers secteurs de la Ville concernant la vitesse. Chaque fois, le Bureau effectue les vérifications auprès de l'administration pour vérifier que le suivi approprié est effectué.

Installation d'un panneau clignotant lumineux

Un citoyen apprend qu'un panneau indicateur de vitesse va être installé sur son terrain. Ce panneau sert à indiquer le début d'une zone scolaire ainsi que la vitesse permise. Le citoyen est préoccupé par l'installation de ce panneau, car il craint la pollution lumineuse qu'il va créer dans sa propriété. Il se plaint à l'administration. Sa plainte est traitée et il se sent écouté, mais les réponses obtenues sont toujours appuyées sur les normes en vigueur. Il a pourtant l'impression qu'il y a plusieurs dérogations dans la Ville pour ce type d'aménagement. De plus, il déplore qu'aucune solution alternative ne soit étudiée et qu'il n'a pas été avisé des travaux alors que cela peut avoir des impacts sur son aménagement.

Il transmet donc une plainte au Bureau devant les réponses insatisfaisantes qu'il obtient. Le Bureau intervient afin de voir si des solutions alternatives peuvent être envisagées et sinon, si des analyses ont été effectuées avant d'installer ce nouveau panneau.

Le Bureau constate que la démarche d'implantation du panneau est faite selon les normes et les règlements. Il ne peut demander à l'administration de ne pas les respecter. Il demande quand même des explications sur le choix de l'emplacement. Au-delà des normes, des contraintes techniques s'ajoutent ce qui rend l'opération plus complexe. L'unité administrative a tout de même fait l'analyse pour éviter que le panneau soit situé au milieu du terrain du citoyen. De plus, le panneau ne fonctionne que durant le jour et un angle y est donné pour qu'il soit orienté vers la rue.

Le Bureau a informé le citoyen des démarches effectuées et des renseignements recueillis. Finalement, le citoyen a pu coordonner ses travaux d'aménagement qu'il avait prévus avec ceux de la Ville.

DÉNEIGEMENT

Feux clignotants et communication des interdictions de stationner

Un résident se plaint depuis quelques années du fait que la Ville décrète des opérations de déneigement et que les interdictions de stationner dans les rues qui en découlent sont non ciblées. Il doit, plusieurs soirs de suite, déplacer les véhicules dans un stationnement alternatif. Il fait des plaintes lors de chaque opération déneigement afin que les feux clignotants soient mieux utilisés dans des quartiers où la Ville sait pertinemment qu'ils ne seront pas déneigés dès le premier soir. Comme la situation demeure la même malgré ses plaintes et qu'il n'obtient pas de réponse satisfaisante, il s'adresse au Bureau.

Le Bureau constate que ces commentaires reviennent année après année. Il en profite donc pour vérifier s'il y a eu des changements dans la façon d'opérer en 2024. Le directeur de l'unité administrative informe le Bureau

qu'il y a eu un ajout de 100 feux clignotants durant l'année et que d'autres seront installés en 2026. Toutefois, le secteur du plaignant ne sera pas concerné par ces ajouts.

Le Bureau constate que des améliorations sont toujours en cours pour la façon d'aviser les citoyens des opérations de déneigement. Le 14 novembre 2024, la Ville a annoncé amorcer le déploiement d'un système de télémétrie afin d'obtenir des données plus fiables et de mieux informer les citoyens lors des opérations déneigement. Le Bureau va suivre avec intérêt la mise en place de ce nouveau système.

AQUEDUC ET ÉGOUT

Absence de réseau pluvial sur une rue

Un propriétaire constate chaque année devant son entrée de grandes accumulations d'eau qui se transforment en glace lors de périodes de gel. Il dépose des plaintes, car cela rend l'accès à sa propriété difficile, voire dangereux. Il a fait parvenir des photos, même une mise en demeure. La réponse qu'il obtient est qu'il n'est pas possible d'ajouter un puisard, car il n'y a pas de réseau pluvial sur sa rue. Cependant, l'administration lui indique que la problématique est documentée et que la rue sera considérée lorsque des travaux y seront planifiés. Cette réponse ne satisfait pas le plaignant qui s'adresse alors au Bureau.

Le Bureau se saisit donc de la plainte et intervient auprès de l'administration afin de connaître les orientations pour cette rue. La problématique et la solution étant identifiées, il aimerait savoir s'il y a une possibilité selon les priorités établies que les travaux soient planifiés. Le Bureau constate qu'il y a eu quelques plaintes d'autres résidents aussi.

L'administration prend un temps d'arrêt pour bien analyser la situation et elle informe le Bureau qu'elle comprend que le citoyen se plaigne et que c'est tout à fait légitime. Elle convient que la situation est inacceptable et elle décide d'installer un puisard à un endroit stratégique qui règlera le problème.

Bien qu'annoncés pour le début de l'été, les travaux ont plutôt été effectués à la fin de celui-ci, mais cela à la satisfaction des citoyens qui étaient quelques-uns à avoir fait des plaintes dans les dernières années. Le Bureau aussi est satisfait que son intervention ait pu être aussi utile pour ces citoyens.

Désaffectation d'une conduite de la Ville

Un citoyen désire effectuer des travaux sur sa propriété, mais il apprend qu'une conduite pluviale longe sa propriété. Il ne peut donc donner suite à son projet tant que la conduite ne sera pas désaffectée. Quelque temps plus tard, il y a une infestation de rats dans la maison. Des travaux sont effectués aux fondations, mais il demande aussi que la Ville entretienne la conduite, car les rats semblent venir de là. Par la suite, il déménage, mais conserve cette maison pour la louer. Entre-temps, la conduite est désaffectée à la suite de travaux dans le secteur.

Puis, environ huit ans plus tard, le propriétaire contacte à nouveau l'administration pour signaler la présence de rats. Il indique qu'à l'époque des travaux étaient prévus par la Ville, mais qu'ils n'ont pas été effectués et il

n'y a pas eu de suivi. Il demande donc que les travaux soient faits, considérant que le problème existe toujours. Le citoyen s'adresse au Bureau par la suite, car il est sans nouvelles de l'administration et, cette fois, il veut que le dossier se règle une fois pour toutes.

Le Bureau intervient et il constate que la requête est fermée. Un inspecteur a voulu aller examiner la situation et dit avoir laissé un message au propriétaire sur sa boite vocale. Comme il n'a pas eu de retour d'appel, il a fermé le dossier. Plusieurs unités administratives sont concernées, cependant il ne semble pas y avoir eu de suivi entre elles pour que les travaux soient réalisés. Le Bureau ne trouve aucune action durant les dernières années, de part et d'autre. Le Bureau avise le citoyen qu'il va aller au bout du dossier et qu'il va s'assurer que cela se règle.

Il fait donc la liaison entre le citoyen et l'administration pour qu'un rendez-vous téléphonique soit pris et que le dossier reparte du bon pied. Il s'assure de coordonner le tout avec le directeur de l'unité administrative concernée et fait le suivi régulièrement. Le Bureau communique aussi avec le citoyen.

Finalement, les travaux ont été effectués, et ce, à l'entière satisfaction du citoyen. Il a confié au Bureau être très reconnaissant de son soutien tout au long de cette période. Il ne pensait pas que cela pourrait se régler aussi rapidement après tant d'années sans nouvelles. Le Bureau est lui aussi très satisfait du dénouement et de la collaboration qu'il a obtenue des unités administratives concernées.

AUTRES (MUNICIPAL)

Installation d'une boite de contrôle de feux de circulation sur un terrain privé

Un citoyen rentre chez lui en fin de journée et il constate que son muret situé en cour avant est partiellement détruit et qu'une boite de service de contrôle de feux de circulation a été installée sur son terrain. Il n'a pas été avisé de ces travaux. Il contacte le 311 et il demande que cette boite soit retirée et que son terrain soit remis en état. Le terrain est remis en état, mais la boite demeure. Il n'y a pas d'emprise de rue à cet endroit, donc l'installation a dû se faire sur le terrain du propriétaire. Devant le refus de l'administration de retirer la boite, le citoyen dépose une plainte au Bureau.

Le Bureau se saisit de la plainte et il effectue des interventions auprès de l'unité qui a effectué les travaux. Il apprend que c'est un sous-traitant qui a eu le mandat et que ces travaux étaient urgents. En effet, un employé étant allé faire une inspection de l'ancienne boite qui était fixée sur un poteau a constaté que celle-ci était endommagée et pourrait tomber en panne. Il a été décidé de faire le remplacement. Alors qu'il existait une servitude aérienne pour la boite sur poteau, le nouveau modèle retenu nécessite une installation sur les terrains. Le Bureau a constaté que le modèle sur poteau existe toujours, mais l'administration a décidé de ne plus utiliser celui-ci et ainsi n'en achète plus. Le Bureau ne peut remettre en question les choix technologiques de l'administration. Il ne peut non plus remettre en question l'urgence invoquée pour effectuer les travaux. Il accompagne le citoyen aussi longtemps que

le permet son mandat, afin de voir si d'autres solutions sont possibles. Il s'assure aussi que, si la Ville doit acquérir cette parcelle de terrain, le processus d'acquisition se mette en place. Le Bureau, au terme de son intervention, constate cependant que bien que l'administration ait invoqué l'urgence d'effectuer les travaux, plusieurs semaines se sont écoulées entre le signalement et la réalisation de ceux-ci. En aucun temps, il ne semble avoir été envisagé d'aviser le citoyen des travaux à venir. De plus, aucune initiative n'a été prise après pour inviter le citoyen à contacter l'administration. Il a dû contacter lui-même le 311 pour obtenir de l'information sur ce qui s'était passé et s'assurer que le terrain soit remis en état.

Le Bureau convient que l'administration est tout à fait autorisée à installer cette boite et à prendre les décisions technologiques qui lui semblent appropriées. Le Bureau déplore cependant la façon dont les travaux se sont faits et il a donc émis envers l'administration des recommandations.



RECOMMANDATIONS

Le Bureau recommande à l'administration, dans un souci de qualité du service à la clientèle et de respect des droits, de se doter de moyens afin de s'assurer que les citoyens ont été dûment avisés.

De plus, il devrait être entendu que les lieux seront remis en état, et la Ville devrait être proactive à régulariser la situation en invitant le citoyen à communiquer avec elle si cela n'a pu être fait avant selon des cas d'urgence définis. Le préavis devrait cependant toujours être privilégié.

ENGAGEMENT

L'administration :

- priorisera le remplacement des cabinets de contrôle des feux de circulation restant ;
- déterminera les endroits pour lesquels une servitude sera requise et contactera les propriétaires au moment de la planification des travaux de remplacement de boite de contrôle de feux de circulation sur un terrain privé. De plus, elle tentera de conclure des ententes de gré à gré avec les propriétaires concernés pour la réalisation des travaux.

Résultats :

- le site a été remis en état ;
- 20 cabinets de contrôle des feux de circulation installés sur poteau ont été recensés.

Nettoyage de pavés tachés lors de travaux municipaux

Lors de travaux de réfection d'un trottoir, de la peinture a taché l'entrée de pavés d'un citoyen. Il a fait plusieurs requêtes au 311, mais elles sont demeurées sans suite. Malgré le temps qui passe, soit presque trois ans, la peinture demeure et elle ne s'estompe pas. Il contacte donc le Bureau pour obtenir un suivi de ses demandes.

Le Bureau contacte l'administration afin de comprendre quelles options s'offrent au citoyen pour que son entrée soit remise en état. La cause ne semble pas problématique, en aucun temps il est indiqué que la Ville nie sa responsabilité dans les taches. Toutefois, le Bureau constate que l'administration a fermé les requêtes en indiquant que la peinture va finir par s'effacer. Elle ne semble pas prendre en compte que le citoyen appelle encore après plus d'un an. Le Bureau remarque d'ailleurs sur les photos transmises par le citoyen que la peinture est visible. La dernière requête a plutôt pris le chemin des réclamations, car identifiée comme étant un dommage à la propriété, ainsi il n'a pas eu de retour d'appel.

Le Bureau souligne à l'administration le délai écoulé depuis l'apparition de ces taches. Il l'invite à cet effet à consulter les photos disponibles qui démontrent qu'elles sont toujours visibles. Le directeur de l'unité administrative s'engage à ce quelqu'un de son équipe se déplace sur les lieux et rencontre le citoyen. Il est à même de constater aussi que le temps n'a pas effacé la peinture. Une offre est donc faite au citoyen d'effectuer les travaux et de transmettre sa demande de remboursement ou que la Ville le fasse. Le citoyen a décidé de demander que la Ville effectue les travaux et ceux-ci ont enfin pu être faits, et ce, à sa satisfaction.

ENVIRONNEMENT

Bruit et inspection

Un citoyen a un voisin qui s'est aménagé, dans son garage, une salle de pratique pour son groupe de musique amateur. Il a tenté des approches auprès de ce dernier pour le sensibiliser au bruit. Malheureusement, cela ne s'est pas avéré un succès. Lors d'un événement qui, d'après lui, dépasse les limites de l'acceptable, il compose donc le 911. Il tente aussi, par le 311, que quelqu'un passe durant un de ces moments pour prendre une mesure de son. La réponse initiale qu'il obtient est qu'en dehors des heures ouvrables c'est le Service de police qui fait le suivi. Il s'adresse donc au Bureau afin d'obtenir de l'aide.

Le Bureau constate que deux règlements semblent s'appliquer à la situation dépeinte par le plaignant. Le suivi dans les requêtes donne l'impression que si le bruit survient en dehors des heures ouvrables de la Ville, seul le Service de police peut agir. Il contacte donc l'unité administrative responsable de l'application du *Règlement sur le bruit*, R.V.Q. 978. Après des échanges avec celle-ci, il constate qu'il est possible en dehors des heures normales de prévoir des vérifications et qu'un inspecteur peut se déplacer sur les lieux pour prendre des mesures objectives et déterminer s'il y a infraction au sens de la réglementation.

Ainsi, le Bureau met en contact le citoyen et cette unité afin que des opérations soient planifiées étant donné que celui-ci indiquait dans sa plainte des périodes récurrentes où le bruit était, d'après lui, perturbateur.

Le Bureau a suivi le dossier pendant quelques mois. Le plaignant était satisfait que quelqu'un se déplace et effectue un suivi. Le voisin a aussi été rencontré par ce même employé. Le Bureau a réitéré au plaignant qu'il peut toujours contacter le 911 si la situation perdure, surtout les soirs et les fins de semaine. Voyant que la situation était reprise en main par l'administration, le Bureau a pu fermer son dossier en avisant le citoyen.

Branche d'arbre penchant sur une propriété

Le tronc d'un arbre situé sur l'emprise de la Ville s'est fendu et, avec le temps, une partie penche maintenant vers la maison d'un citoyen. Celui-ci trouve de plus en plus menaçant cet arbre et il craint qu'il tombe sur sa maison, causant ainsi des dommages importants. Des interventions sont effectuées sur l'arbre et des branches sont attachées. Le citoyen demeure cependant sceptique sur les interventions de la Ville et il est inquiet que ces mesures soient inefficaces. Il tient à ce que la branche soit coupée et il déplore que la Ville semble tenir plus à l'arbre qu'à la sécurité de sa maison. Il demande donc que la Ville s'engage à l'indemniser lorsque l'arbre tombera sur sa maison. Devant le refus de l'administration, il dépose une plainte au Bureau.

Le Bureau prend connaissance des requêtes et du suivi effectué par l'administration. Il constate que toutes les requêtes ont eu des suivis, mais que cela n'est pas à la satisfaction du citoyen. Il est vrai que la branche qui se dirige vers la maison est très imposante, car elle constitue la moitié de l'arbre, la fissure étant au milieu du tronc. Il vérifie donc ce que l'administration a fait et ce qu'elle compte faire pour rétablir la confiance du citoyen.

L'administration partage avec le Bureau la réponse transmise au citoyen, soit qu'il s'agit d'un arbre public sous la responsabilité de la Ville. Une tige au tronc ainsi qu'un hauban ont été installés à l'automne afin de sécuriser l'arbre selon les techniques utilisées en arboriculture. Effectivement, c'est possible que la fente puisse bouger en fonction des conditions climatiques. Une validation terrain a été faite au début de l'année 2024 et on lui a confirmé que c'est encore la meilleure technique pour conserver l'arbre et assurer la sécurité de ses biens. Comme cette réponse n'a pas convaincu le citoyen, le Bureau échange avec le directeur de l'unité administrative pour savoir quelle est la suite des choses dans ce genre de situation. Il comprend que la Ville ne peut engager sa responsabilité à l'avance, car l'arbre pourrait tomber pour des raisons non reliées à l'entretien par la Ville. Le mécanisme des réclamations est prévu pour ces incidents lorsque la responsabilité de la Ville est engagée. Il convient que son unité peut en faire plus en faisant une inspection plus complète de l'arbre. Il s'engage donc à la faire dans les prochaines semaines à l'aide d'un nouveau rapport disponible sur lequel ses employés ont récemment été formés. Il s'engage de plus à respecter le diagnostic qui sera établi dans le rapport.

L'inspection est réalisée durant le courant de l'été et les conclusions dégagées du rapport ont été mises en place. La conclusion du rapport est que lorsque les solutions seront

mises en place, le risque que l'arbre tombe est improbable. De plus, le directeur confirme que, conformément à tout ce qui touche les arbres sous la responsabilité de la Ville, une inspection statuaire est effectuée tous les cinq ans. Cet arbre est donc dans l'inventaire pour ces inspections.

Le Bureau informe donc le citoyen des résultats et il considère que ses plaintes ont été prises au sérieux. Avec l'intervention du Bureau, des actions supplémentaires ont été effectuées pour s'assurer de la sécurité des lieux.

MATIÈRES RÉSIDUELLES

Accumulation des matières résiduelles

Des résidents ne semblent pas prendre le temps d'apporter leur bac contenant les matières résiduelles à la rue, ce qui fait qu'elles s'accumulent régulièrement. Un voisin a fait plusieurs plaintes à la Ville, mais il ne constate aucune amélioration. Entre-temps, les déchets se retrouvent éparpillés et il y a de fortes odeurs qui s'en dégagent. Le citoyen se plaint, car sa porte d'entrée est en face de cet amoncèlement. De plus, une fenêtre donne aussi de ce côté, mais impossible de l'ouvrir lorsque les mauvaises odeurs sont présentes. Le citoyen a l'impression que ses plaintes ne sont pas prises au sérieux. Il contacte donc le Bureau.

Le Bureau a l'occasion de vérifier le suivi effectué par l'administration quant aux plaintes déposées. Il constate qu'un avis de correction a été transmis aux propriétaires qui ne semblent pas demeurer dans ce logement. Cet avis contient un rappel des règles à suivre et demande aux propriétaires de communiquer avec l'inspecteur lorsque les changements auront été faits pour qu'il puisse faire l'inspection. Il ne semble pas y avoir eu de retour de ceux-ci, et ce, deux mois plus tard.

Considérant la plainte reçue, le Bureau est d'avis que les actions posées précédemment n'ont pas eu de résultats et il ne semble pas avoir eu de suivi. Il intervient donc auprès de l'administration afin de s'assurer qu'elle fasse respecter la réglementation s'il y a encore des contraventions à celle-ci. Ainsi, un suivi plus serré est effectué et un nouvel avis de correction est transmis. La collecte des matières résiduelles est effectuée et le dossier est réactivé pour un suivi. L'unité administrative confirme avoir rouvert le dossier et elle n'entend pas le fermer tant que le tout n'est pas réglé. Le Bureau peut donc informer le citoyen qu'il a bien fait de le contacter et que le ménage a été effectué. De plus, le dossier demeure actif pour s'assurer du respect de la réglementation.

RÉCLAMATION

Remboursement de facture pour les services d'un plombier

Une résidence a subi un refoulement d'égout et la Ville a dû réparer une portion de son réseau d'aqueduc et d'égout. Toutefois, en creusant et en effectuant les travaux, le terrain du plaignant a évidemment été endommagé, mais également, du sable et des cailloux se sont infiltrés dans un des drains de sa propriété, de sorte que le conduit d'eau de son bain a été bouché. Un employé indique au

propriétaire qu'il peut faire réaliser les travaux par son plombier et envoyer une demande de remboursement par la suite. Le citoyen communique donc avec son plombier, mais comme les délais sont trop longs, il appelle à la Ville pour demander que les plombiers de la Ville fassent la réparation. Lorsqu'il appelle pour cette demande, un employé l'informe qu'il devrait faire une réclamation pour les dommages survenus sur son terrain. Le citoyen parle à l'employé qui lui avait indiqué de transmettre la facture du plombier. Celui-ci lui dit que ce ne sera pas possible, il n'y a pas de disponibilité des plombiers municipaux et il lui recommande à nouveau de prendre son propre plombier, mais aucune mention n'est faite du processus de réclamation. Il lui est seulement mentionné d'envoyer sa facture.

Après cette conversation, le propriétaire transmet sa réclamation pour son terrain, sans mentionner les travaux requis pour le bain. Sa réclamation est reçue dans les délais légaux.

Quelque temps plus tard, l'employé appelle le citoyen lui demandant pourquoi il a fait une réclamation pour son terrain. Il lui dit que les travaux de réparation ne pourraient commencer qu'à la fonte des neiges et la Ville s'en serait chargée de toute façon.

À la suite de cela, un plombier engagé par le citoyen effectue les travaux requis. Le citoyen se demandant sous quelle forme transmettre la facture, il pense alors à utiliser à nouveau le formulaire de réclamation pour la transmettre. Cette fois, sa réclamation est refusée, car elle est hors délais. Le citoyen contacte le Bureau des réclamations pour tenter d'expliquer la situation, mais sans succès. Il s'adresse donc au Bureau, car il considère avoir épuisé ses recours administratifs et il déplore s'être fait induire en erreur par un employé municipal.

Le Bureau intervient donc et prend connaissance de la chronologie et des faits. Le Bureau contacte le Bureau des réclamations afin de lui faire valoir l'iniquité de la solution qui a été présentée au citoyen en plus des quelques erreurs qui semblent avoir été commises par l'administration. Le Bureau des réclamations décide de revenir sur sa position. Considérant qu'une réclamation a été faite dans les délais pour les réparations du terrain et que les travaux du plombier sont reliés au même incident, il accepte alors d'y ajouter la facture du plombier et de la traiter dans la même réclamation.

Le Bureau et le citoyen sont satisfaits du traitement final de cette facture. Le Bureau souligne cependant au Bureau des réclamations qu'il y aurait peut-être lieu de faire un rappel auprès de l'unité administrative sur le processus des réclamations.

TAXATION/TARIFICATION

Facture pour une inspection par caméra demandée par la Ville

La Ville transmet à un citoyen une facture pour le passage d'une caméra qui a été effectué chez lui dans une conduite. Il avait tenté de fournir lui-même les images d'une inspection réalisée quelques jours auparavant à un employé de la Ville. Il avait demandé et payé cette inspection, et les résultats de cette inspection semblaient montrer des bris du côté de la Ville. La première tentative de transmission des images a échoué. Alors que le citoyen tente de trouver une autre solution,

un employé l'informe qu'une entreprise va le contacter pour une seconde inspection. Cette inspection est réalisée et à la suite de celle-ci, le citoyen reçoit la facture. Il tente à plusieurs reprises de faire annuler cette facture, car il considère que cette inspection a été faite pour les besoins de l'administration. Il mentionne que s'il avait su que ce serait à sa charge, il n'aurait pas acquiescé à cette demande, car il avait déjà le matériel requis en main, il ne restait qu'à trouver la bonne méthode pour le transmettre.

Après plusieurs tentatives d'explication, l'administration demeure inflexible en s'appuyant sur le fait que l'unité administrative maintient sa décision. Le citoyen dépose alors une plainte au Bureau, car on l'informe que le dossier va être judiciarisé.

Le Bureau prend connaissance du dossier et des arguments du citoyen. Il constate tout d'abord que le règlement de tarification a été bien appliqué, le montant réclamé est conforme à la réglementation. Il ne trouve pas cependant, dans les échanges et dans la demande de contacter la compagnie pour l'inspection visuelle, d'indications sur le coût. Il trouve de plus qu'on n'a pas laissé le temps au citoyen de mettre en place la solution qu'il avait identifiée et qui était tout à fait réalisable pour transmettre les images préalablement obtenues. Cette deuxième inspection lui semble avoir été réalisée à la demande de la Ville et pour son bénéfice. Il contacte donc le directeur de l'unité administrative concernée.Il semble apprendre l'existence de ce contentieux et les arguments du citoyen. Il convient que cette facture n'a pas lieu d'être et qu'elle doit être annulée.

Le citoyen est très satisfait du travail du Bureau qui a su porter sa voix pour qu'elle soit entendue.



SUIVI DES RECOMMANDATIONS

À la suite d'interventions, le Bureau 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 des recommandations formulées pour les années 2019 à 2024.

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, 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 municipale en 2024

- 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 conseil municipal le 6 février 2024.
- Le *Règlement modifiant 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 relativement à certaines modifications de forme,* R.V.Q. 3219 est entré en vigueur le 7 février 2024.

La réponse du Bureau

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 cinq ans, le Bureau considère que le suivi est satisfaisant.

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 2024

Le sommaire du règlement modifié a été adopté par le conseil municipal le 6 février 2024.

Le *Règlement modifiant le Règlement sur le dépôt dans la rue de la neige provenant zd'un terrain privé et sur l'harmonisation des règles de gestion des réseaux locaux relativement à ce dépôt relativement à certaines modifications de forme,* R.V.Q. 3219 est entré en vigueur le 7 février 2024.

La réponse du Bureau

Le Bureau estime que l'administration a respecté son engagement de livrer le nouveau règlement.

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 2024

Le processus de modification des règlements est complété. Le sommaire décisionnel TM2024-129 a été déposé le 17 mai 2024.

De nouvelles pièces justificatives sont acceptées dans le traitement des permis de stationnement (*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).

Le règlement est en vigueur et accessible (en date du 27 juin 2024).

La réponse du Bureau

Le Bureau considère que le suivi de sa recommandation est adéquat.

RÉCLAMATION – OFFRE DE RÈGLEMENT TRANSMISE, MAIS NON REÇUE

L'intervention du Bureau en 2023

À la suite d'une opération de déneigement effectuée par la Ville, un citoyen constate des dommages sur son véhicule et il transmet en bonne et due forme une réclamation. Celle-ci est bien reçue dans les délais légaux. Il transmet ses reçus, puis il n'a plus de nouvelles de l'administration. Il appelle à quelques reprises pour tenter d'avoir un suivi. Il apprend finalement qu'une offre lui a été transmise et que celle-ci correspondait à peu de choses près à sa réclamation. Comme le bureau des réclamations n'a pas eu de réponse de sa part dans les délais, sa réclamation est maintenant prescrite. Le citoyen n'a jamais reçu l'offre, qu'il aurait acceptée s'il l'avait reçue. Il tente d'obtenir le dédommagement malgré tout, mais le bureau des réclamations le lui refuse, car le délai de prescription est passé.

Le Bureau consent que ce refus soit légal. Il déplore cependant qu'aucune communication n'ait été tentée vers le citoyen, alors qu'il semble surprenant qu'une offre correspondant à sa réclamation demeure sans réponse.

Le Bureau émet donc la recommandation que, dans un souci de qualité de service à la clientèle et de respect des droits, le Service des affaires juridiques devrait se doter de moyens pour s'assurer que les citoyens ont bien pris connaissance des offres qui leur sont faites.

ENGAGEMENT

Considérant l'importance de l'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.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2024

Il a été identifié que les situations problématiques survenaient dans le cadre de l'utilisation, par le réclamant, d'une messagerie courriel gratuite, de type Hotmail ou Gmail par exemple. Ces messageries transfèrent, dans une grande proportion, les courriels qui contiennent des pièces jointes à leur boite de courriels indésirables.

Une directive a été émise à l'intention des agents aux réclamations donnant instruction d'aviser le réclamant par téléphone de l'envoi d'une offre par courriel par ce type de messagerie. De plus, l'offre est également transmise par courrier régulier. Ces étapes sont par la suite consignées au dossier.

Une demande de bonification du formulaire est en traitement. Cette demande vise à 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.

La réponse du Bureau

Le Bureau considère que l'administration a apporté les correctifs appropriés et que ceux-ci donnent bien suite à son engagement. Il est satisfait qu'une mesure additionnelle ait été mise en place, en plus de la bonification du formulaire qui est en cours de réalisation.

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.

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 2024

Le cadre réglementaire (article 77, R.V.Q. 2111) ne sera pas modifié (vérifications juridiques) :

- Il s'agit du seul cas de cette nature qui a été signifié au Service du transport et de la mobilité intelligente.
- Les récentes vérifications sur le terrain démontrent que la situation est ponctuelle et que les véhicules sont habituellement en état de marche.
- L'entreprise a démontré sa bonne foi dans le règlement du dossier.

La réponse du Bureau

Le Bureau restera vigilant si d'autres plaintes surgissent pour ce type de contravention. Néanmoins, l'administration doit être prête à appliquer le Règlement et à agir si le sujet revient.

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 communautaires. Ces règles concernent aussi la liste d'attente et elles 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.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2024

Le cadre de fonctionnement a été modifié pour l'édition 2023.

La règle est ajoutée à la page 14 dans le cadre de fonctionnement 2023.

De plus, le site internet précise :

- L'inscription à tous les jardins municipaux se fait désormais par une liste d'attente unique.
- L'inscription est permise pour un seul jardin par adresse civique. Vous devez être un résident de la ville de Québec.

Les ajustements sont maintenus dans le cadre de fonctionnement et sur le site internet.

La réponse du Bureau

Le Bureau est satisfait du suivi effectué.



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 au 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, de gouvernance et d'éthique.



Julie Dumont, vice-présidente

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 elle 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 elle 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



François Desrochers, commissaire

Bachelier en administration des affaires (HEC Montréal), 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 il 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 alors 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.



Marie Auger, commissaire

Détentrice d'un baccalauréat en géographie et science politique et ayant fait des études en droit, M^{me} Auger a siégé à la Commission municipale du Québec à titre de juge administrative de 1998 à 2008. Auparavant, elle a été conseillère municipale à la Ville de Victoriaville et elle 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 ainsi qu'au comité d'éthique et de déontologie de la Chambre des notaires du Québec.



Anne-Laure Pelletier, directrice

Me Pelletier est devenue la directrice du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec le 13 novembre 2023. Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, Me Pelletier travaille depuis plus de 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, Me Pelletier est responsable de l'accueil et de l'admissibilité des demandes du Bureau. Elle assure le bon fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête et elle représente le Bureau auprès de l'administration municipale et de différents organismes.



Nathalie Angers, agente de secrétariat

Mme Angers est chargée du soutien administratif du Bureau depuis dix ans. Elle est également responsable de l'accueil des citoyens, de la réception des plaintes et de vérifier la recevabilité des demandes.



Catherine Larocque, commis spécialisée aux plaintes

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

RAPPORT ANNUEL **2024**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT DES DROITS DU CITOYEN