



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

À L'ÉCOUTE DES CITOYENS
ET DES CITOYENNES

QUÉBEC 1608 - 2008



RAPPORT ANNUEL 2007

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC



Le 12 novembre 2007

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

Objet : Rapport annuel 2007 - Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire suppléant,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Chaque année, en vertu de l'article 38 de la résolution CV-2004-0024, le président du Bureau de l'ombudsman dépose au conseil, au plus tard le 1^{er} décembre, un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions.

C'est donc avec plaisir que je vous transmets, à titre de nouveau président du Bureau de l'ombudsman et au nom de mes collègues commissaires, notre quatrième rapport annuel.

Je vous remercie à l'avance de l'intérêt que vous porterez à ce document et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire suppléant, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de mes meilleurs sentiments.



Pierre Choquette
Président

p. j. Rapport annuel 2007

T TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT

9

PARTIE 1

À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

11

Mission, mandat et champ de compétence

11

Composition et organisation

12

Les commissaires

13

Divulgateion d'intérêt personnel des commissaires

18

La permanence du Bureau

19

Remerciements

20

Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence

20

Règles de régie interne et déclaration d'engagement

21

Logotype

22

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

23

Comités

23

Système informatisé de gestion des dossiers

23

Site Internet

23

Communications et relations publiques

23

Communications internes

23

Échanges intervilles

24

Magazine

24

Rencontre d'information

24



PARTIE 2

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2006

Suites données par l'Administration aux commentaires, recommandations ou avis formulés par le Bureau de l'ombudsman en 2006	25
Introduction de mesures d'arbitrage	25
Délais de réponse/déclaration de services	26
Demande de permis d'abattage d'arbres dont les racines obstruent un égout	26
Tarifcation pour l'ouverture ou la fermeture du service d'eau	27
Traitement des réclamations	27

PARTIE 3

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2007

Résumé des deux enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2007	29
Rapport OMB-07-11-015 <i>Problème de senteurs nauséabondes provenant de la station de pompage des Épinettes-Rouges</i>	29
Rapport OMB-07-12-016 <i>Conflit d'intérêts dans le traitement de demandes de permis</i>	29
Commentaires, recommandations ou avis émanant de l'analyse des interventions du secrétariat général en 2007	30
Gestion du territoire - Arrondissement de La Haute-Saint-Charles	30
Travaux correctifs mineurs sur des propriétés privées	30
Entrée des plaintes au système RMS	31

CONCLUSION

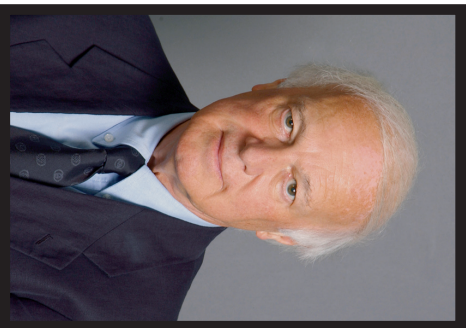
33

DONNÉES CHIFFRÉES

35



M OT DU PRÉSIDENT



L'année 2007 a été pour notre organisme une « année de transition » entre deux équipes de travail. En effet, le mandat de la première présidence du Bureau s'est terminé le 2 avril 2007, lors de mon entrée en fonction à ce poste. Trois commissaires ont de plus été remplacés depuis le dépôt de notre dernier rapport annuel et au moins sept autres postes de commissaire seront à pourvoir en janvier 2008, leur mandat venant à échéance. D'autre part, le 1^{er} septembre dernier, le secrétaire général quittait ses fonctions pour la retraite.

Il nous importe d'informer adéquatement les membres du conseil de la Ville de nos activités et de leur faire part de nos commentaires, recommandations ou avis résultant des plaintes portées à notre connaissance.

Vous trouverez donc, à l'intérieur de ce rapport, le résumé de nos activités et de nos réalisations pour la période du 1^{er} novembre 2006 au 31 octobre 2007. Vous y trouverez aussi les suites données par l'administration de la Ville aux recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman dans son *Rapport annuel 2006*. La version 2007 vous renseignera également sur les nouvelles enquêtes menées par les commissaires, de même que sur les considérations résultant de l'analyse de nos interventions au cours de cette même période.

Je profite de l'occasion pour remercier bien chaleureusement l'ex-présidente, les commissaires et les ex-commissaires ainsi que M^e Pierre Angers pour tout le travail accompli.

A handwritten signature in black ink, reading "Pierre Choquette".

Pierre Choquette
Président





PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le 19 janvier 2004, par sa résolution CV-2004-0024, le conseil de la Ville de Québec prenait la décision de créer, pour le bénéfice de ses citoyens et citoyennes, le Bureau de l'ombudsman.

MISSION, MANDAT ET CHAMP DE COMPÉTENCE

De façon explicite, la mission ou le mandat confié au Bureau de l'ombudsman est d'agir comme une instance de dernier recours pour toute personne ou groupe de personnes qui s'estime lésé par le fait ou l'omission de la Ville.

Ainsi, chaque fois qu'il a des motifs de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé, alors qu'il allègue :

- que la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
- que la Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- que dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la Ville ou son représentant a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire;

le Bureau de l'ombudsman peut intervenir ou enquêter.

Outre le fait que le Bureau de l'ombudsman peut intervenir ou enquêter de sa propre initiative, il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement.

Les pouvoirs d'interventions ou d'enquêtes du Bureau de l'ombudsman ne s'appliquent toutefois pas aux décisions :

- du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement;
- de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
- d'un agent de la paix du Service de police;
- d'un organisme mandataire ou supramunicipal.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne



ou le groupe, dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou enquête, a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Les commissaires ont par ailleurs convenu dans leurs règles de régie interne d'interpréter toute disposition de la résolution de constitution du Bureau de l'ombudsman, de manière à favoriser l'admissibilité des demandes et à faciliter les démarches du requérant ou de la requérante.

De façon implicite, le Bureau de l'ombudsman s'attribue un rôle d'agent de changement auprès de l'Administration.

En effet, les commissaires considèrent que les observations qu'ils ont formulées à partir de l'analyse des plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman ont valeur d'indicateurs non négligeables pour l'évaluation des pratiques administratives. Les considérations ainsi formulées peuvent constituer un outil susceptible de contribuer à l'amélioration des services municipaux.

COMPOSITION ET ORGANISATION

Le conseil de la Ville fait appel aux services bénévoles de vingt citoyens et citoyennes domiciliés sur le territoire de la ville de Québec, dont dix hommes et dix femmes, pour constituer le Bureau de l'ombudsman. La fonction d'ombudsman repose donc sur un collège de citoyens plutôt que sur un seul individu, suivant la formule traditionnelle.

Conformément aux dispositions des articles 5 et 7 de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires sont nommés par le conseil de la Ville. Dix le sont pour un mandat de trois ans et dix pour un mandat de deux ans. Les membres du conseil ont désigné à l'unanimité M. Pierre Choquette à titre de nouveau président de l'organisme. Les commissaires, comme prévu à l'article 6 de la résolution constitutive, ont désigné à l'unanimité parmi eux M. Jean-Paul Bourret à titre de vice-président.

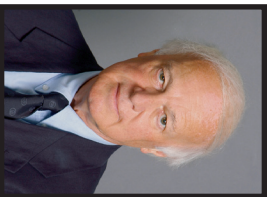
C'est au président qu'il incombe de déléguer à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter. Le président doit, dans la composition d'un banc, rechercher parmi les expériences variées des commissaires le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte à traiter.

Ces vingt commissaires sont soutenus dans leurs fonctions par un secrétariat général dirigé par un fonctionnaire de la Ville nommé secrétaire général.



LES COMMISSAIRES...

...MANDATS DE TROIS ANS



M. PIERRE CHOQUETTE, PRÉSIDENT

Né à Québec, il a fait ses études primaires au Pensionnat Saint-Louis-de-Gonzague, ses études secondaires et collégiales au Petit Séminaire de Québec et ses études de droit à l'Université Laval, où il a obtenu une licence en droit. Il a pratiqué la profession d'avocat de 1953 à 1973. Il a été conseiller du Jeune Barreau de Québec, du Barreau de Québec et du Barreau de la province de Québec. Aussi, en 1973, il est devenu premier conseiller du Barreau de Québec jusqu'à sa nomination comme juge de la Cour provinciale en mai 1973. Il a aussi été consul du Pérou à Québec. Il est maintenant juge retraité de la Cour civile du Québec, Chambre civile.

Le nouveau président est entré en fonction le 2 avril 2007 en remplacement de l'ex-présidente, l'honorable Claire L'Heureux-Dubé.



M. JEAN-PAUL BOURRET, VICE-PRÉSIDENT

Ingénieur à la retraite possédant une maîtrise en hydraulique, il a œuvré dans le domaine municipal où il a notamment été directeur adjoint à la Ville de Québec de 1968 à 1990.



M^e PIERRE BOLEAU

Avocat et médiateur, il a occupé des fonctions au ministère de la Justice à Ottawa et dans certains tribunaux administratifs du Québec, notamment au Bureau de révision de l'évaluation foncière (BRÉF). Il a également agi comme secrétaire de la Commission de refonte des lois et règlements du Québec. Depuis 1997, il pratique le droit dans le domaine de la médiation familiale.





Mme SUZANNE DÉRY

Autorisée à titre de psychologue auprès de l'Ordre des psychologues du Québec, elle fait de l'expertise médico-légale en neuropsychologie. Elle agit également en tant que témoin expert pour le Tribunal administratif du Québec et est consultante en neuropsychologie pour divers hôpitaux. Elle fut impliquée au niveau provincial et national dans des dossiers divers : accessibilité aux soins, droits des minorités, responsabilité professionnelle et questions éthiques. Elle fait du bénévolat dans le domaine des arts et du loisir scientifique. Madame Déry détient une maîtrise en psychologie de l'Université Laval.

Mme Déry est entrée en fonction le 2 avril 2007.



Mme MONIQUE DES RIVIÈRES

Détentrice d'un diplôme de deuxième cycle en économie, elle a occupé la fonction de directrice de la recherche et de l'analyse au Conseil du statut de la femme de 1990 à 2001 ainsi que divers autres postes dans la fonction publique québécoise. De 2001 jusqu'à tout récemment, elle a travaillé au Conseil des aînés. Elle est maintenant à la retraite.

Mme des Rivières est entrée en fonction le 2 avril 2007.



M. BERTRAND GAGNON

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour provinciale de 1970 à 1986 et à la Cour du Québec, Chambre civile, de 1986 à 1997.



Me JUDITH GAMACHE-CÔTÉ

Avocate depuis 1952, elle a été greffière de la Cour du bien-être social, aujourd'hui appelée le Tribunal de la jeunesse, et protonotaire aux Iles-de-la-Madeleine de 1956 à 1962. Elle a été directrice du Bureau d'aide juridique du Barreau de Québec de 1966 à 1971 et membre de la Commission d'appel de l'Aide sociale de 1972 à 1976. Elle est maintenant à la retraite.





Mme SUZANE GINGRAS
Administratrice dans le domaine sociocréatif, elle a notamment été conseillère municipale et commissaire scolaire.



M^e MONIQUE PERRON
Avocate et travailleuse sociale dans la fonction publique du Québec, elle a œuvré comme travailleuse sociale à la Sauvegarde de l'Enfance d'Ottawa de 1953 à 1954, a pratiqué le droit pendant six ans et a été directrice de l'Adoption pour la province de Québec pendant quinze ans. Elle a aussi été présidente de la Commission d'examen des mandats du lieutenant-gouverneur de 1982 à 1989. Elle est maintenant à la retraite.



M. THÉO ROY
Professeur de formation, il était directeur adjoint au Centre Conrad-Barbeau de la Commission scolaire de la Capitale au moment de sa retraite. Il a occupé divers postes en milieu scolaire, dont celui d'enseignant au niveau secondaire. Il est, depuis 2003, président du comité de direction de l'Association des directeurs et directrices d'établissements d'enseignement retraités, Section la Capitale, et vice-président du conseil d'administration des Loisirs Montcalm.
M. Roy est entré en fonction le 2 avril 2007.



...MANDATS DE DEUX ANS



Me CLAUDE BRAZEAU
Avocat, il a été président du Comité de déontologie policière et haut fonctionnaire au gouvernement du Québec, à titre de sous-ministre associé au ministère de la Justice et de sous-ministre adjoint au ministère des Affaires sociales et au ministère de la Fonction publique dont il est retraité.

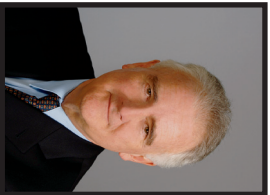


Mme GINETTE DE LAUNIÈRE
Détentrice d'une maîtrise en sciences appliquées (gestion de l'environnement) de l'Université de Sherbrooke et d'une formation en sciences sociales et en lettres de l'Université Laval, elle travaille depuis 1983 comme conseillère en communication dans la fonction publique du Québec.



M. ANDRÉ ESCOUIDO
Docteur en sociologie, il a agi comme haut fonctionnaire au gouvernement du Québec, notamment comme secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif. Il est maintenant à la retraite.





M. JEAN FOISY

Diplômé de l'Université de Montréal, il a fait carrière dans la fonction publique québécoise, notamment au ministère des Affaires municipales ainsi qu'à la Commission d'accès à l'information. Retraité, il est membre du Comité d'éthique et de la recherche du Centre hospitalier de l'Université Laval (CHUL). Dans l'exercice de cette fonction, il agit à titre de représentant de la collectivité.



Mme MARIE J. LACHANCE

Professeure en sciences de la consommation à l'Université Laval, elle enseigne principalement dans le domaine de la socialisation à la consommation chez les jeunes et du service à la clientèle. Elle dirige ou collabore à différentes recherches et est auteure de plusieurs articles et conférences.



M. GAÉTAN LANGLOIS

Détenteur d'une maîtrise en sciences commerciales, il a travaillé comme conseiller en organisation et gestion dans l'entreprise privée et a occupé des fonctions de gestionnaire, tant au gouvernement du Canada qu'au gouvernement du Québec.



M. ANDRÉ MARCEAU

Magistrat à la retraite, il a été nommé juge à la Cour provinciale, Chambres criminelle et civile, en 1980 et, par la suite, il a été nommé juge à la Cour du Québec, Chambre civile, où il a exercé cette fonction jusqu'en 1998.





M^{me} **GHISLAINE MORIN**

Sociologue de formation, elle a œuvré pour des firmes de recherche, notamment le CROP, dont elle a été vice-présidente. Elle a occupé des fonctions de direction dans la fonction publique québécoise dans les domaines de la protection de la jeunesse, de la condition féminine, de l'emploi, de la main-d'œuvre et de la sécurité du revenu.



M^e **JOCELYNE OLIVIER**

Avocate depuis 1972, elle a occupé diverses fonctions au sein de l'administration publique québécoise, notamment au Conseil du statut de la femme et au ministère de la Justice. Elle a été la première présidente de la Commission de l'équité salariale de 1997 à 2002. Elle a œuvré au sein du Barreau du Québec et a été bâtonnière du Québec de 1995 à 1996.

Un poste est actuellement vacant depuis le 12 avril 2007 en raison de la démission de la commissaire, M^{me} Nicole Vallières, résultant de son déménagement à l'extérieur du territoire de la ville de Québec.

DIVULGATION D'INTÉRÊT PERSONNEL DES COMMISSAIRES

Depuis le 14 décembre 2006, afin de se conformer à l'article 573.16 de la Loi sur les cités et villes, le Bureau de l'ombudsman doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit les responsabilités inhérentes aux fonctions de l'un de ses membres et de l'intérêt personnel de ce membre.

Le secrétaire général a donc informé les commissaires, dès le début de l'année 2007, de l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition. C'est ainsi que le 17 mai 2007, le commissaire Claude Brazeau divulguait au Bureau qu'il venait de signer un contrat de consultant auprès du vérificateur général de la Ville. Ce contrat est valide du 16 mai 2007 au 31 décembre 2007. Pour sa part, la commissaire Suzane Gingras nous informait qu'elle travaillerait pour le président d'élection de la Ville du 10 octobre au 7 décembre 2007.



LA PERMANENCE DU BUREAU

M^e PIERRE ANGERS
Secrétaire général

Nommé par le conseil, son rôle est d'assurer le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, de collaborer à la rédaction des recommandations du Bureau de l'Ombudsman et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes du Bureau de l'Ombudsman.

M^e Pierre Angers, avocat, et récemment à la retraite, a assumé la fonction de secrétaire général jusqu'au 31 août 2007.



M^e DANIEL MARTINEAU
Adjoint au secrétaire général

Au moment d'écrire ce rapport, M^e Martineau assumait l'intérim au poste de secrétaire général depuis le 4 septembre 2007.



M^{me} MICHÈLE SAINT-PIERRE
Agente de secrétariat

M^{me} Saint-Pierre est chargée du soutien administratif du Bureau.



REMERCIEMENTS

Je profite de l'occasion pour féliciter tous les membres dont le mandat a été reconduit ainsi que les nouveaux commissaires nommés par le conseil municipal, le 2 avril 2007, pour remplacer l'honorable Claire L'Heureux-Dubé, l'honorable André Desmeules et Mme Denyse Dion. Je tiens à remercier ces derniers ainsi que M^e Nicole Vallières pour leur généreuse implication auprès de leurs concitoyens et concitoyennes. J'ai pu apprécier au cours de cette période leurs qualités personnelles et réaliser jusqu'à quel point chacun et chacune de ces commissaires avait une qualité en commun : le respect du citoyen. Je me souviendrai avec plaisir de leur dévouement, de leur disponibilité et de leur bon jugement.

Je remercie également M^e Pierre Angers qui a élaboré les structures administratives du Bureau de l'ombudsman et proposé à la Ville la formule collégiale reposant sur des commissaires bénévoles. À titre de secrétaire général du Bureau, il a assuré la mise sur pied du Bureau et a su le mettre en valeur.

PRINCIPES D'ACTION : INDÉPENDANCE, NEUTRALITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET TRANSPARENCE

Chaque année, au plus tard le 1^{er} décembre, le président du Bureau de l'ombudsman doit déposer au conseil un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions.

Tout comme le vérificateur général, le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil de la Ville et n'a aucun lien de subordination avec l'Administration, ce qui contribue à assurer son indépendance et il lui appartient de manifester cette indépendance dans l'exercice de ses rôles et de ses fonctions. Pour préserver sa crédibilité, il ne doit donc ni demander ni accepter d'instructions d'aucun élu ou d'autre autorité administrative. Dans ses relations avec l'Administration, le Bureau de l'ombudsman s'applique à entretenir le principe du respect mutuel.

Reconnu comme une instance neutre de dernier recours, le Bureau de l'ombudsman est tenu de traiter les affaires qui lui sont soumises de façon confidentielle, à moins d'avoir été autorisé à agir autrement par les parties concernées. Il est à noter que tous les rapports d'enquête des commissaires sont anonymisés. L'utilisation de l'information recueillie par le Bureau de l'ombudsman est assujettie aux dispositions de l'article 57.3.19 de la Loi sur les cités et villes. Cet article établit que nul n'a droit d'accès aux documents contenant un renseignement obtenu par un membre ou le personnel du Bureau.

Le Bureau de l'ombudsman examine chaque cas qui lui est soumis objectivement et traite tous les intervenants de la même manière. Les membres du Bureau de l'ombudsman ne servent donc pas d'avocats ou de procureurs à l'une ou l'autre des parties impliquées, mais s'efforcent de trouver une solution équitable au problème en cause dans le respect des lois et des règlements. Il convient de rappeler que le Bureau de l'ombudsman n'a pas de pouvoir décisionnel, mais qu'il s'emploie à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement des différends. Il lui incombe donc de formuler des propositions, des recommandations et de donner des avis.

Toutes les recommandations résultant des enquêtes des commissaires sont publiées sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman par souci de transparence, rejoignant ainsi l'une des valeurs corporatives de la Ville.



RÈGLES DE RÉGIE INTERNE ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

LES RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

Le Bureau de l'ombudsman s'est doté de règles de régie interne qui régissent son mode de fonctionnement.

Les règles de régie interne sont interprétées avec souplesse de manière à faciliter l'admissibilité des demandes et à simplifier les démarches du demandeur. On y traite notamment du mode de fonctionnement d'un banc de commissaires, du contexte dans lequel une intervention ou une enquête peut être faite à l'initiative du Bureau de l'ombudsman et de la façon dont les plaintes sont soumises à des commissaires. Les règles établissent également le déroulement du processus d'intervention ou d'enquête. Enfin, les règles de régie interne prévoient le mode et le délai de cheminement des recommandations d'un banc de commissaires.

LA DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

On trouve dans cette déclaration d'engagement l'expression de la volonté des commissaires d'intervenir ou d'enquêter, en toute équité, afin de faire les recommandations les plus appropriées visant à remédier, le cas échéant, à des erreurs ou abus découlant d'une décision, d'une action ou d'une omission de l'Administration qui auraient causé ou seraient susceptibles de causer préjudice à un citoyen.

Les commissaires établissent également dans ce document le principe que tout citoyen qui porte plainte au Bureau de l'ombudsman sera traité avec respect, impartialité et honnêteté. Ils rappellent que le Bureau agit de façon indépendante des élus et de l'Administration dans le traitement des dossiers de sa compétence.

Cette déclaration comporte de plus des dispositions concernant l'accès facile aux locaux du Bureau, du respect du citoyen, des recommandations justes et équitables et, enfin, témoigne d'une volonté d'alimenter le rapport annuel, lorsque la situation le justifie, de renseignements susceptibles d'aider l'Administration à fournir un service plus efficient à la population.

Tant les « règles de régie interne » que la « déclaration d'engagement » sont inspirées des principes directeurs et des valeurs qui animent les commissaires dans l'exercice de leur mandat à savoir :

- les droits fondamentaux de la personne reconnus par les chartes des droits et libertés;
- la justice sociale;
- la dignité des personnes;
- l'intégrité dictée par la bonne foi et l'honnêteté;
- la tolérance;
- la non-discrimination.

Les règles de régie interne de même que la déclaration d'engagement sont reproduites sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman au www.ombudsman-villedequebec.qc.ca.



LOGOTYPE

POURQUOI UN LOGOTYPE?



BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

Dans l'établissement de notre plan de communication interne et externe, nous avons choisi de nous doter d'un logotype qui symbolise à la fois la raison d'être et le processus d'intervention du Bureau de l'ombudsman.

SON INTERPRÉTATION

Le libellé

Deux mentions sont importantes à savoir :

- Bureau de l'ombudsman
Cette désignation ne signifie pas seulement le lieu physique, mais suggère qu'il y ait un comité ou un collègue qui y œuvre et, par conséquent, que cet organisme n'est pas l'affaire d'une seule personne.
- Ville de Québec
Cette mention a pour but de bien établir les instances en jeu, soit le citoyen ou la citoyenne vis-à-vis de l'administration municipale.

Le visuel

- Le carré
Le carré est formé de deux triangles de couleur différente. Ces deux triangles sont placés de manière à former deux flèches en direction opposée une par rapport à l'autre. Cela suggère les deux parties en cause : le plaignant (le citoyen ou la citoyenne) et l'administration municipale.
- Le O pour ombudsman
La gestuelle du « O » fait référence à l'approche humaniste privilégiée par le Bureau de l'ombudsman. Le « O » symbolise les actions du Bureau de l'ombudsman en lien avec les deux parties, soit analyser, enquêter et recommander.

Les couleurs

- Le bleu
Rappelle la couleur du logo de l'administration municipale.
- Le gris
Symbolise le citoyen ou la citoyenne.

Le graphisme du logotype se veut donc sobre, simple et est conçu pour inspirer la confiance.



ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS

COMITÉS

Les commissaires ont décidé de former deux nouveaux comités de travail qui s'ajoutent au comité de production du rapport annuel déjà existant. Il s'agit du « comité sur les communications » et du « comité sur les orientations » du Bureau de l'ombudsman. Ces deux nouveaux comités ont été constitués à l'automne.

SYSTÈME INFORMATISÉ DE GESTION DES DOSSIERS

Les Villes de Gatineau et de Lévis se sont portées acquéreurs d'un droit d'utilisation perpétuel, non transférable, du logiciel de gestion des dossiers du Bureau de l'ombudsman. Elles se joignent donc aux Villes de Montréal et de Saguenay qui ont déjà acquis notre logiciel.

SITE INTERNET

Le Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques nous a demandé, au nom du ministère de l'Éducation de l'Ontario, l'autorisation de reproduire des textes tirés du site Internet du Bureau de l'ombudsman de Québec. La Ville a donné cette autorisation en mars 2007. Les textes seront utilisés pour enseigner à des francophones de niveau secondaire en Ontario.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

COMMUNICATIONS INTERNES

En novembre 2006, le secrétaire général a rencontré le conseil d'arrondissement de Beauport qui s'est montré intéressé à mieux connaître le champ de compétence du Bureau de l'ombudsman et son mode de fonctionnement.

D'autre part, le directeur de l'arrondissement de La Cité et le directeur de la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif de son arrondissement, ont manifesté leur désir de rencontrer le secrétariat du Bureau. La rencontre, tenue à la fin de l'année 2006, a permis une revue de l'ensemble des plaintes relatives au territoire de l'arrondissement pour la période du rapport annuel et des points saillants s'en dégageant.



La présidente du Bureau de l'ombudsman, accompagnée des commissaires Jean-Paul Bourret et André Escjido, a rencontré la mairesse, feu Mme Andrée P. Boucher, le 22 mars 2007. À la suite de cette rencontre, le 30 mars 2007, M. Escjido a présenté à la mairesse un rapport sur l'organisation du secrétariat général du Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec.

Le secrétaire général par intérim a participé à la rencontre des gestionnaires 2007 de la Ville. Cette rencontre lui a permis de mieux informer les commissaires sur les démarches administratives relatives à la « Déclaration de services » et à la mise en place du nouveau « processus de traitement des réclamations ». À cette occasion, la responsable du dossier des réclamations, Me Isabelle Chouinard, a offert à Me Martineau de présenter ce nouveau processus aux commissaires. De plus, M. Gilles Noël, adjoint du directeur général et responsable du dossier de la Déclaration de services, a aussi accepté de venir rencontrer les commissaires et de leur présenter son dossier. Ces présentations auront lieu en décembre 2007.

D'une façon générale, le Bureau est d'avis qu'un meilleur échange d'information entre le Bureau de l'ombudsman et les autorités de la Ville ne peut être que profitable aux deux instances.

ÉCHANGES INTERVILLES

Le secrétaire général, en janvier dernier, a rencontré les membres du conseil de la Ville de Lévis afin de les informer du concept du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, de son mandat, de ses compétences et de son fonctionnement.

Le personnel du Bureau de l'ombudsman de Québec maintient des contacts avec le personnel du Bureau de l'ombudsman de Saguenay, de Gatineau et la fonction publique de la Ville de Lévis. Informations et expériences sont partagées lors d'échanges téléphoniques ou de visites.

MAGAZINE

Le magazine *Référence*, un magazine d'informations sociales et culturelles à vocation intercommunautaire, dont les locaux sont situés à Montréal, a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman afin d'obtenir des renseignements sur la création de notre organisme pour les inclure dans un article qui devait paraître cet automne.

RENCONTRE D'INFORMATION

La Commission consultative Femmes, qui a pour mandat de faire des recommandations au conseil municipal sur toute question relative aux orientations et politiques de la Ville afin qu'elles soient adaptées aux besoins des femmes, a sollicité une rencontre avec le secrétaire général par intérim du Bureau pour qu'il leur présente le concept du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Cette présentation du Bureau par Me Daniel Martineau qui était accompagné de la commissaire Ghislaine Morin a eu lieu le 22 octobre 2007.



ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2006

SUITES DONNÉES PAR L'ADMINISTRATION AUX COMMENTAIRES, RECOMMANDATIONS OU AVIS FORMULÉS PAR LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2006

Un des volets importants du mandat du Bureau de l'ombudsman est de communiquer à l'Administration des informations qui proviennent de l'analyse des plaintes introduites et traitées à ses bureaux. Ainsi, les commissaires considèrent que de tels commentaires, recommandations ou avis constituent pour l'Administration une source d'information enrichissante qui lui permet d'évaluer ses pratiques et procédures administratives et de contribuer, le cas échéant, à améliorer la qualité des services municipaux. Il nous apparaît donc essentiel de connaître les mesures prises par l'Administration à la suite des commentaires, recommandations et avis formulés par le Bureau.

Nous tenons à remercier l'Administration de sa collaboration dans la poursuite de ce dialogue bien établi.

Le comité de production du *Rapport annuel 2007* du Bureau est formé de M. Jean Foisy, M^e André Marceau et M^{me} Ghislaine Morin, assistés du secrétaire général par intérim. Ce comité avait pour mandat :

- d'examiner et d'évaluer les suites données par l'Administration à l'ensemble de leurs commentaires, recommandations ou avis consignés dans le rapport 2006;
- d'analyser les demandes ou plaintes traitées au cours de l'année 2007 et de faire des commentaires, recommandations ou avis découlant de leurs observations.

INTRODUCTION DE MESURES D'ARBITRAGE

Dans son premier *Rapport annuel 2004*, le Bureau de l'ombudsman formulait aux élus une recommandation à l'effet de permettre l'adoption de mesures d'arbitrage pour faciliter le règlement de certaines réclamations et d'éviter ainsi aux citoyens d'encourir des dépenses importantes et de subir de longs délais associés aux procédures judiciaires.

En réaction à la position de l'Administration qui acquiesçait à l'opportunité d'« avoir recours à l'arbitrage que comme mesure d'exception et non comme une pratique à généraliser », les commissaires recommandaient, à l'occasion du *Rapport annuel 2006*, d'élargir le mandat de la directrice des Affaires civiles du Service des affaires juridiques dans le cadre de la révision du processus des réclamations pour y intégrer un volet sur l'introduction des mesures d'arbitrage. Les commissaires souhaitaient que soient ainsi identifiées les situations d'exception pouvant donner ouverture à un arbitrage.

Les commissaires prennent acte que la position, communiquée par l'Administration au président du Bureau, en août 2007, demeure identique à celle de 2006, tout en notant l'aval donné par la Direction générale aux recommandations contenues au rapport de l'équipe de révision du processus de traitement des réclamations auquel nous réfère la réponse du directeur général.



Dans ce rapport, après avoir cité la recommandation du Bureau de l'ombudsman sur l'introduction des mesures d'arbitrage, l'équipe de révision du processus de traitement des réclamations y répond comme suit :

« Cette recommandation mérite certainement d'être évaluée. Toutefois, elle dépasse les frontières du processus de traitement des réclamations telles que définies dans le cadre de la révision, puisqu'elle intervient une fois que le dossier est devenu litigieux, après un refus de la Ville dans le cadre du traitement de la réclamation. Elle n'implique pas les mêmes acteurs, le dossier relevant alors, non plus du Bureau des réclamations ou de l'arrondissement, mais bien des procureurs du Service des affaires juridiques. L'équipe de projet pour réviser ce processus devrait donc être constituée différemment de celle concernée par le processus de traitement des réclamations. Pour ces raisons, et afin de ne pas retarder la mise en œuvre de la présente révision, nous suggérons que cette recommandation fasse l'objet d'un examen attentif, mais ultérieur. »

Les commissaires comprennent donc qu'un suivi sera donné à leur recommandation relative à l'introduction des mesures d'arbitrage par son examen attentif et, le cas échéant, à l'établissement d'un processus effectué par une équipe différente de celle du traitement des réclamations. Il s'agit donc d'un dossier à suivre.

DÉLAIS DE RÉPONSE/DÉCLARATION DE SERVICES

Les commissaires ont pris connaissance de la résolution CV-2007-0623 du conseil de la Ville par laquelle celui-ci ne donne pas suite pour le moment à l'avis de proposition de soumettre, pour adoption, la « Déclaration de services aux citoyens de la Ville de Québec », mais demande à l'Administration de continuer sa démarche de révision de processus affectant directement le service à la clientèle afin d'harmoniser ses processus, de les simplifier et d'améliorer les délais de réponse aux citoyens.

Bien que la recommandation d'adopter la « Déclaration de services » formulée par les commissaires soit différée pour le moment, ces derniers constatent la préoccupation des élus et de l'Administration de développer une culture basée sur le service aux citoyens. Ils comprennent que la Déclaration de services est un moyen rassembleur pour mobiliser l'Administration vers des cibles établissant un niveau de service à donner aux citoyens.

Les commissaires maintiennent leur recommandation d'adopter la Déclaration de services dans les meilleurs délais possible. Il s'agit donc également d'un dossier à suivre.

DEMANDE DE PERMIS D'ABATTAGE D'ARBRES DONT LES RACINES OBSTRUENT UN ÉGOUT

Les commissaires ont recommandé à l'Administration d'élargir le mandat donné aux Services de l'environnement et des affaires juridiques pour incorporer dans leur réflexion l'impact pour le citoyen d'un refus d'abattage d'un arbre, lorsque exigé par son assureur. Il ne s'agissait pas pour les commissaires de prendre position sur une question de responsabilité civile, mais de provoquer une réflexion.

Ils notent d'ailleurs que le conseil de la Ville, par sa résolution CV-2007-0625, a donné mandat à la Commission consultative économie et environnement de procéder à une consultation publique sur le projet de Règlement sur l'abattage d'arbres en milieu urbain, R.V.Q. 1002.

Les commissaires considèrent qu'il revient aux autorités de la Ville de tirer les conclusions de cette réflexion et prennent acte de la réponse reçue.

TARIFICATION POUR L'OUVERTURE OU LA FERMETURE DU SERVICE D'EAU

Les commissaires sont satisfaits de la position adoptée par la Ville selon laquelle la tarification lors d'une ouverture et d'une fermeture d'un service d'eau ne sera appliquée qu'une seule fois si les opérations se font à l'intérieur d'un délai acceptable.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le Bureau de l'ombudsman est informé qu'un nouveau processus de traitement des réclamations est entré en vigueur cet automne. Ce processus précise des délais pour le traitement des réclamations, améliore l'information donnée au citoyen, favorise un accueil empathique et courtois et vise à appliquer uniformément les principes juridiques aux réclamations similaires.

Il paraît significatif de souligner que la démarche de révision du processus s'est inspirée des principes directeurs consignés dans le projet de Déclaration de services aux citoyens et des considérations et recommandations spécifiques formulées au fil des années par le Bureau de l'ombudsman.

Les commissaires ont bon espoir que ce nouveau processus portera ses fruits à l'égard des trois points soulevés dans les rapports antérieurs du Bureau, soit les délais, l'attitude des fonctionnaires et les procédures. Ils félicitent l'équipe de révision du processus pour le travail accompli.

D'autre part, le rapport de l'équipe de révision du processus évoque que « l'implantation d'un programme de gestion du risque permettrait de réduire le nombre de dommages causés ». Il mentionne aussi qu'il a été convenu de se doter d'indicateurs de gestion quant au traitement des réclamations par les arrondissements.

Il paraît donc valable que l'Administration envisage d'élaborer et de mettre en œuvre un « programme de gestion du risque ». Ce programme pourrait s'inscrire dans l'objectif d'action préventive visant à offrir un bon service du premier coup afin de pouvoir réduire sensiblement le nombre de réclamations annuelles. Cet objectif reflète l'approche préventive du Bureau qui ne peut que l'appuyer.



ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2007

RÉSUMÉ DES DEUX ENQUÊTES EFFECTUÉES PAR DES BANCS DE COMMISSAIRES EN 2007

RAPPORT OMB-07-11-015

« *Problème de senteurs nauséabondes provenant de la station de pompage des Épinettes-Rouges* »

La plaignante est résidente de la rue Delage. Elle allègue que des senteurs nauséabondes proviennent régulièrement de la station de pompage des Épinettes-Rouges et que le problème est connu depuis plusieurs années. Malgré les plaintes et pétitions des citoyens de la rue Delage sous l'administration de l'ancienne Ville de Lac-Saint-Charles et les plaintes qu'elle a portées à la nouvelle administration depuis la fusion constituant la nouvelle Ville de Québec, le problème n'est toujours pas résolu. Elle allègue donc qu'elle subit un préjudice dû à la négligence de la Ville à résoudre cette question.

Les commissaires ont convoqué la plaignante afin qu'elle leur expose sa plainte, de même que deux fonctionnaires pour obtenir les détails techniques et le point de vue de la Ville.

Avant que les commissaires entendent les personnes convoquées, la Ville a décidé de procéder à des travaux correctifs. Le Bureau de l'ombudsman, en accord avec la plaignante, a donc suspendu l'enquête, le 22 juin 2007, afin de permettre à la Ville d'effectuer les travaux correctifs et de vérifier leur efficacité.

Depuis cette date, divers travaux ou essais ont été réalisés sans que le problème soit résolu. L'Administration étant toutefois active dans le dossier, l'enquête était toujours en suspens au moment d'écrire ce rapport.

RAPPORT OMB-07-12-016

« *Conflit d'intérêts dans le traitement de demandes de permis* »

La plaignante a un litige privé avec un technicien du bâtiment à la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles relativement à deux propriétés situées dans cet arrondissement. La plaignante a présenté des demandes de permis pour pouvoir exploiter un commerce sur une de ses propriétés et faire des travaux de rénovation à un bâtiment situé sur l'autre propriété. Un autre permis a été ensuite demandé pour scinder cette dernière propriété en deux. Des plaintes sans suivi et des avis d'infraction ont été portés contre la plaignante relativement à ces immeubles. La plaignante allègue que le technicien du bâtiment avec lequel elle a un conflit privé traite ou intervient dans son dossier à la Ville. Elle invoque un conflit d'intérêts et prétend que ce technicien profite de son poste pour la harceler et pour abuser de ses droits.



Au moment décrite ce rapport, les commissaires n'avaient pas encore amorcé l'enquête; la plaignante ayant demandé qu'elle soit retardée jusqu'en décembre pour des motifs de disponibilité.

COMMENTAIRES, RECOMMANDATIONS OU AVIS ÉMANANT DE L'ANALYSE DES INTERVENTIONS DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL EN 2007

GESTION DU TERRITOIRE - ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

Un certain nombre de plaintes concernant la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles ont attiré l'attention du Bureau de l'ombudsman. Ces plaintes alléguaient soit des attitudes inconciliables avec un service aux citoyens, soit des décisions erronées qui ont dû être corrigées après coup au préjudice des plaignants. La perte de confiance était telle que la demande principale dans deux cas rapportés au Bureau était d'obtenir le traitement de leur dossier par des fonctionnaires d'un autre arrondissement.

Tenant compte que ce type de plaintes en gestion du territoire se concentre dans cet arrondissement, le Bureau de l'ombudsman a attiré l'attention de l'administration de l'arrondissement sur cette situation. Celle-ci s'est montrée sensibilisée au problème et nous a informés que sa résolution faisait partie du mandat confié au nouveau directeur de cette division entré en fonction en septembre dernier.

TRAVAUX CORRECTIFS MINEURS SUR DES PROPRIÉTÉS PRIVÉES

Un type de plaintes qui revient occasionnellement concerne des demandes de travaux correctifs de peu de valeur à la suite de travaux municipaux effectués par un entrepreneur. Par exemple, il peut s'agir tout simplement de reprendre la pose d'une bande de gazon en bordure d'une chaîne de trottoir au coût estimé à 300 \$ ou 400 \$ sur une propriété privée.

Dans ces dossiers, l'Arrondissement soutient que les travaux correctifs relèvent de la responsabilité du Service de l'ingénierie, alors que ce dernier n'a pas de budget pour les effectuer. Dans ces cas, pour un motif ou un autre, le Service ne peut non plus obtenir de l'entrepreneur qu'il réalise les correctifs.

Pendant que le citoyen subit un délai d'attente prolongé et incompréhensible pour lui, des fonctionnaires de l'arrondissement et d'un service central mettent temps et énergie, pour une dépense de quelques centaines de dollars que la Ville assumera de toute façon, puisqu'elle admet, au départ, devoir réaliser le correctif. Pour satisfaire le citoyen, la Division des travaux publics de l'arrondissement finit par faire les travaux avec le sentiment d'assumer des coûts qui auraient dû être affectés au budget d'un autre service.

Les commissaires sont d'avis que le citoyen n'a pas à subir un délai indu pendant que les fonctionnaires se « renvoient la balle » sur une question d'affectation budgétaire interne entre service et division. Les commissaires recommandent donc à la Ville de chercher une solution à ce problème.



ENTRÉE DES PLAINTES AU SYSTÈME RMS

Il arrive que des citoyens nous affirment avoir porté plainte par téléphone à leur Bureau d'arrondissement, alors que ce dernier nous répond ne pas avoir une telle plainte en traitement, puisqu'il n'en trouve aucune trace dans le système informatique des plaintes RMS. Dans ces cas, l'arrondissement prend la plainte et ouvre le dossier, mais le citoyen nous exprime avoir l'impression de « repartir à zéro » parce qu'on aurait perdu sa plainte. Nous attirons donc l'attention de l'Administration sur ce point pour qu'il puisse être référé à l'équipe de travail appropriée dans le but d'y apporter une solution.

Pour sa part, le Bureau de l'ombudsman a commencé récemment à conseiller aux citoyens qu'il réorienter vers leur Bureau d'arrondissement pour formuler leur plainte initiale, de demander le numéro attribué à leur plainte par le système informatique RMS. Cela leur permettra ainsi de s'assurer que la plainte est bien enregistrée dans le système de la Ville.



CONCLUSION

Le Bureau de l'ombudsman demeure à l'écoute des citoyens et des citoyennes. Il entend maintenir un accueil respectueux et compétent à l'égard des personnes qui requièrent ses services et continuer d'influencer les approches administratives.

Nous constatons que plusieurs commentaires adressés à l'Administration par les commissaires à l'occasion des rapports précédents ont eu un impact sur les pratiques administratives. En effet, alors que certaines de ses recommandations ont été retenues, d'autres recommandations ont souligné l'existence d'un problème nécessitant l'attention de l'Administration. À titre d'exemple, le Bureau a signalé dans ses rapports antérieurs l'insatisfaction reliée au traitement des réclamations. Le Bureau a ainsi influencé l'Administration à prioriser la révision du processus de traitement des réclamations, ce qui a résulté à la mise en place cet automne d'un nouveau processus.

Enfin, nous tenons à souligner l'excellente collaboration de l'Administration, notamment celle des directeurs des Divisions des relations avec les citoyens et du soutien administratif et de l'adjoite au directeur général qui sont nos interlocuteurs privilégiés auprès de l'Administration. Leur rapidité à nous fournir l'information demandée a été un gage de succès et une source de satisfaction pour le citoyen. Nous souhaitons encourager et maintenir cette collaboration.



D ONNÉES CHIFFRÉES

DONNÉES CHIFFRÉES DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES PAR LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} NOVEMBRE 2006 AU 31 OCTOBRE 2007

Toutes les données chiffrées sont brutes et elles sont fournies aux gestionnaires uniquement dans le but de constituer une source d'information supplémentaire pour leur gouverne.

Aux fins de l'interprétation de ces données, la catégorie « Autre non municipal » comptabilise les demandes qui ne concernent pas le domaine municipal (exemple : immigration ou curatelle publique), tandis que la catégorie « Autre municipal » est une catégorie résiduaire. Elle regroupe les demandes qui :

- s'adressent à des organismes mandataires ou supramunicipaux;
- représentent des cas isolés quant à leur objet et qui ne justifient pas de ce fait la création d'une catégorie;
- concernent plus d'un objet, rendant difficile leur classement dans une catégorie particulière.

Tableau 1	Demandes par lieu d'origine
Tableau 2	Demandes par catégorie pour l'ensemble du territoire municipal
Tableau 3	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Beauport
Tableau 4	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Charlebourg
Tableau 5	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de La Cité
Tableau 6	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles
Tableau 7	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement Laurentien
Tableau 8	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement des Rivières
Tableau 9	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Limoilou
Tableau 10	Demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Sainte-Foy – Sillery
Tableau 11	Traitement donné aux demandes reçues
	Définitions des termes utilisés dans le traitement des demandes du tableau 11
Tableau 12	Tableau récapitulatif des demandes identifiées par catégorie sur l'ensemble du territoire pour les années 2004 à 2007

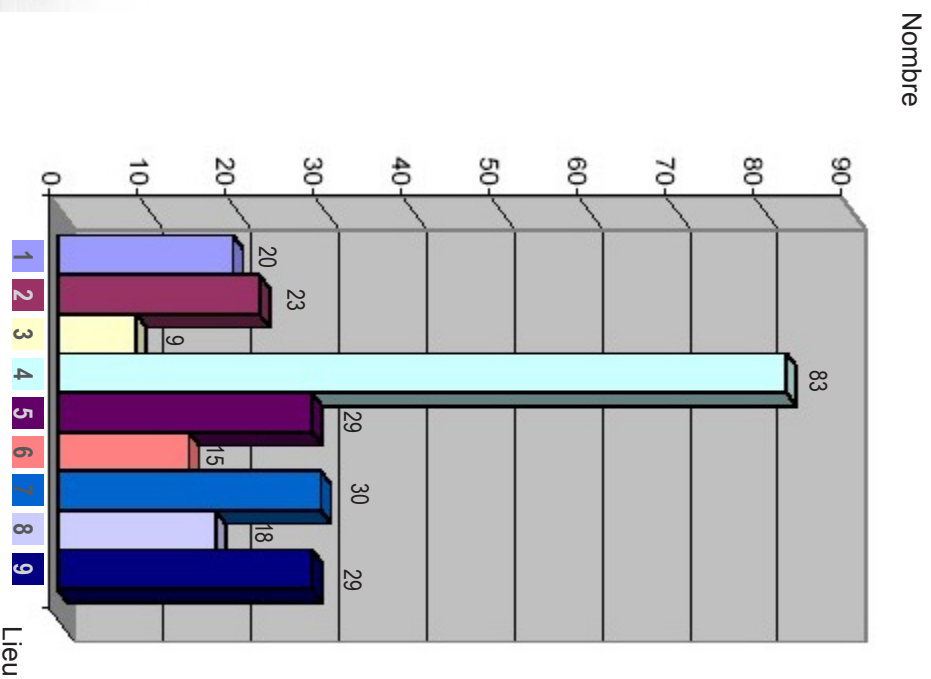


T ABLEAU 1

DEMANDES PAR LIEU D'ORIGINE

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

LIEU	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Beauport	20	7,81 %
2 Charlesbourg	23	8,98 %
3 Extérieur de Québec	9	3,52 %
4 La Cité	83	32,42 %
5 La Haute-Saint-Charles	29	11,33 %
6 Laurentien	15	5,86 %
7 Les Rivières	30	11,72 %
8 Limoilou	18	7,03 %
9 Sainte-Foy - Sillery	29	11,33 %
TOTAL	256	100 %

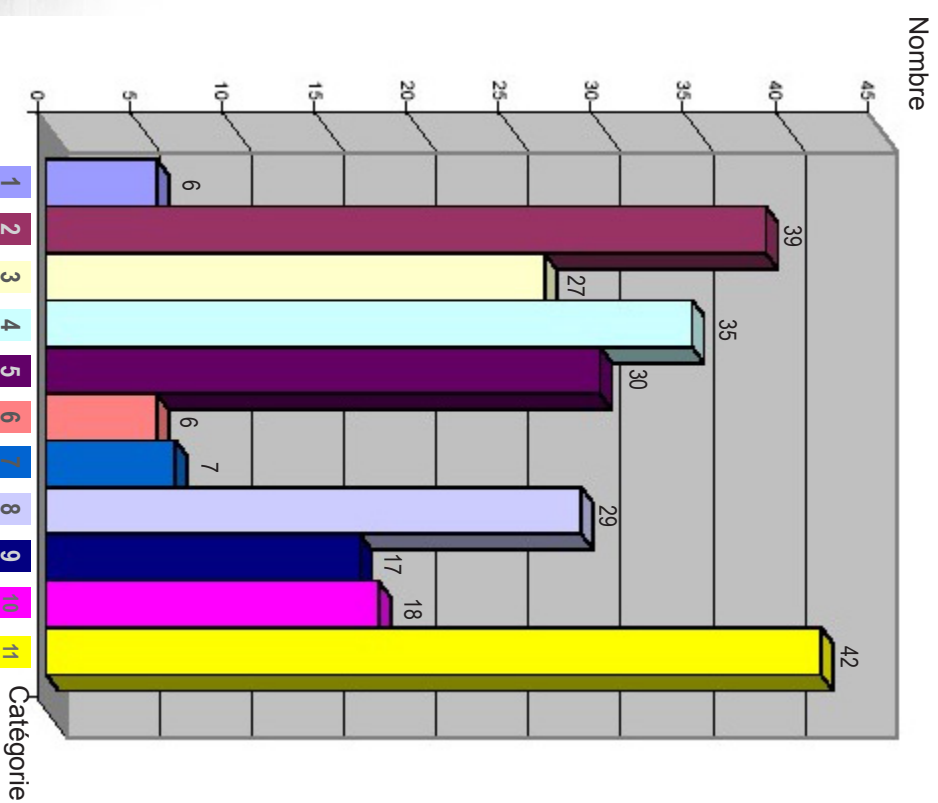


T ABLEAU 2

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE MUNICIPAL

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Aqueduc/égout	6	2,34 %
2 Autre (municipal)	39	15,23 %
3 Autre (non municipal)	27	10,55 %
4 Circulation/transport/signalisation	35	13,67 %
5 Environnement	30	11,72 %
6 Évaluation	6	2,34 %
7 Loisirs/culture	7	2,73 %
8 Réclamation	29	11,33 %
9 Taxation	17	6,64 %
10 Voirie	18	7,03 %
11 Zonage/urbanisme	42	16,41 %
TOTAL	256	100 %

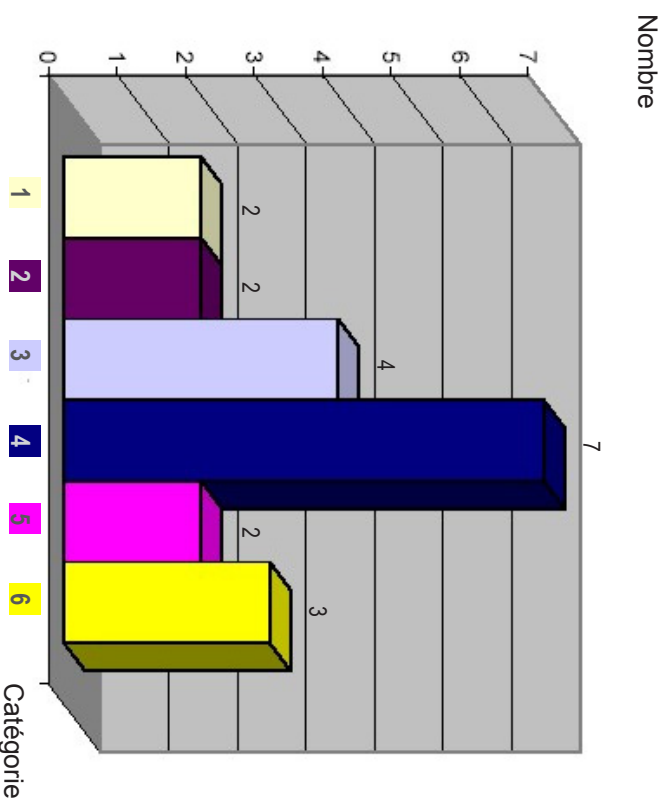


T ABLEAU 3

DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Autre (non municipal)	2	10,00 %
2 Environnement	2	10,00 %
3 Réclamation	4	20,00 %
4 Taxation	7	35,00 %
5 Voirie	2	10,00 %
6 Zonage/urbanisme	3	15,00 %
TOTAL	20	100 %

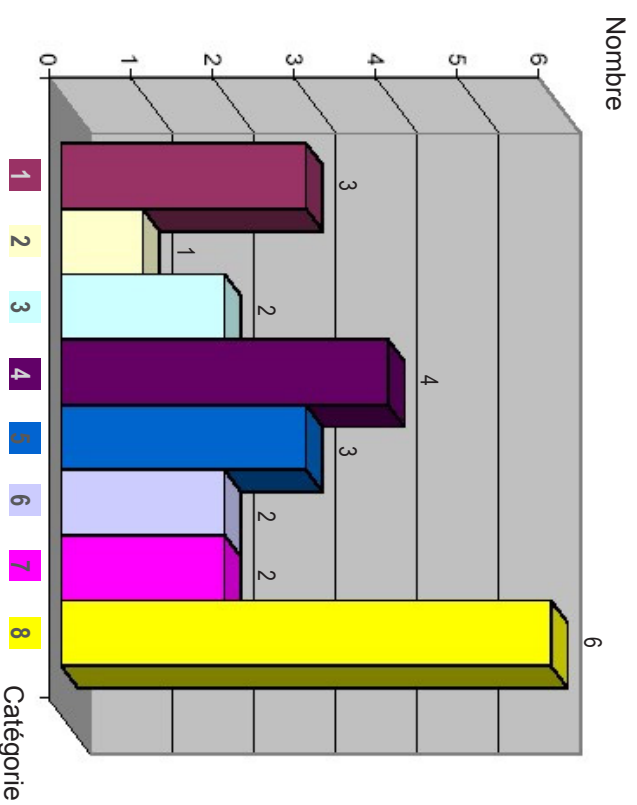


T ABLEAU 4

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Autre (municipal)	3	13,04 %
2 Autre (non municipal)	1	4,35 %
3 Circulation/transport/signalisation	2	8,70 %
4 Environnement	4	17,39 %
5 Loisirs/culture	3	13,04 %
6 Réclamation	2	8,70 %
7 Voie	2	8,70 %
8 Zonage/urbanisme	6	26,09 %
TOTAL	23	100 %

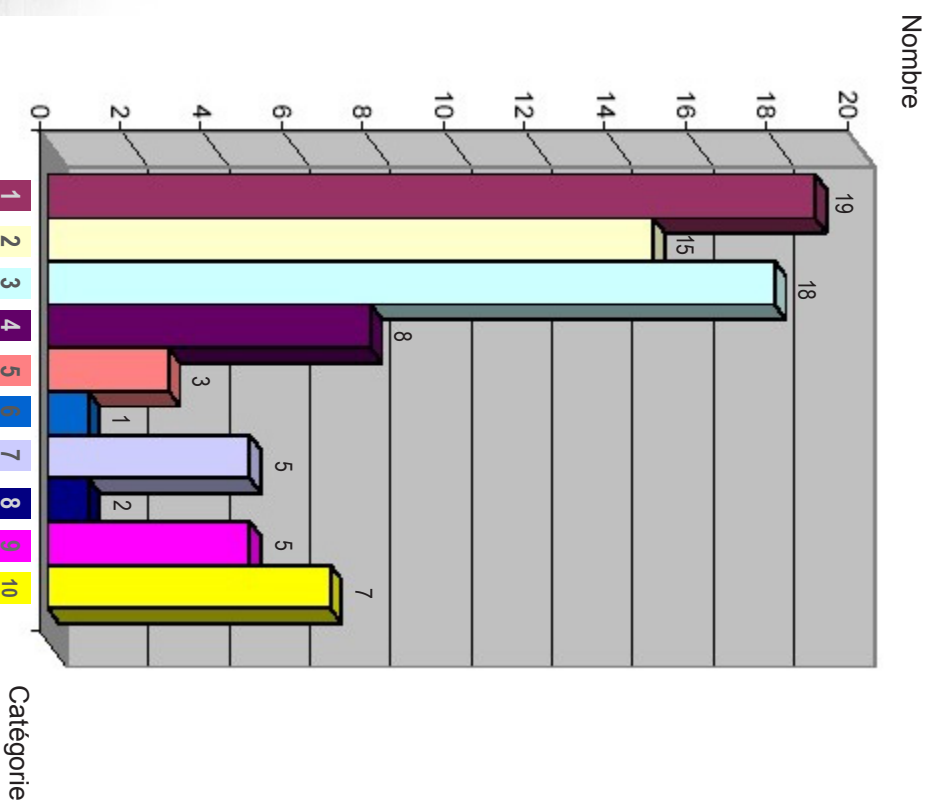


T ABLEAU 5

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Autre (municipal)	19	22,89 %
2 Autre (non municipal)	15	18,07 %
3 Circulation/transport/signalisation	18	21,69 %
4 Environnement	8	9,64 %
5 Evaluation	3	3,61 %
6 Loisirs/culture	1	1,20 %
7 Réclamation	5	6,02 %
8 Taxation	2	2,41 %
9 Voirie	5	6,02 %
10 Zonage/urbanisme	7	8,43 %
TOTAL	83	100 %

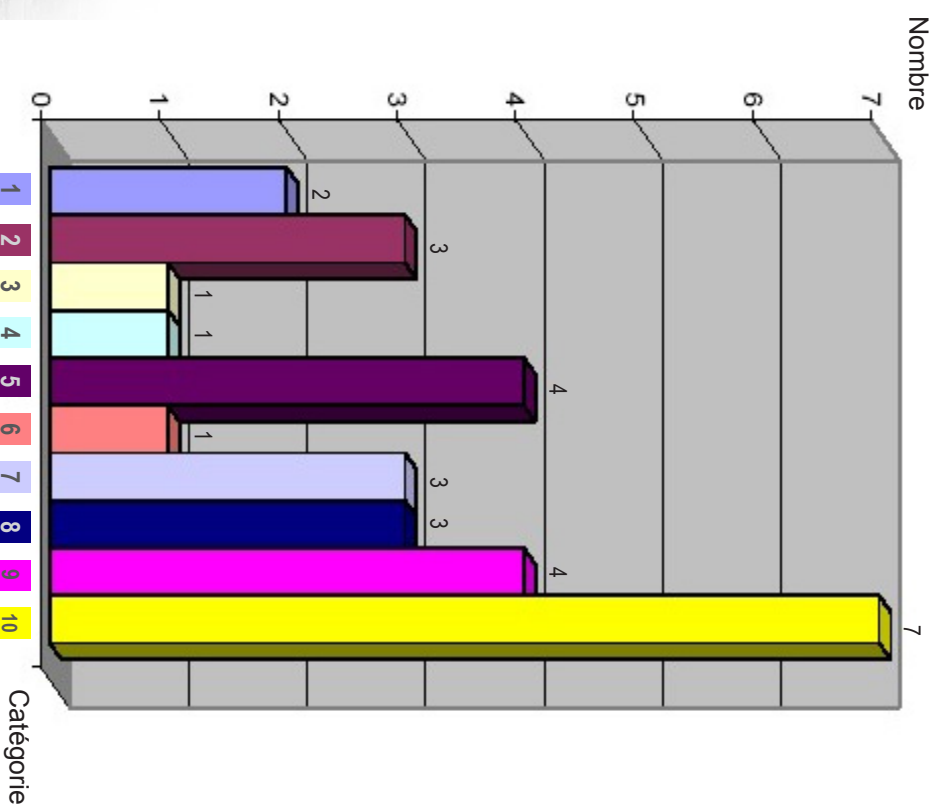


T ABLEAU 6

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Aqueduc/égout	2	6,90 %
2 Autre (municipal)	3	10,34 %
3 Autre (non municipal)	1	3,45 %
4 Circulation/transport/signalisation	1	3,45 %
5 Environnement	4	13,79 %
6 Évaluation	1	3,45 %
7 Réclamation	3	10,34 %
8 Taxation	3	10,34 %
9 Voirie	4	13,79 %
10 Zonage/urbanisme	7	24,14 %
TOTAL	29	100 %

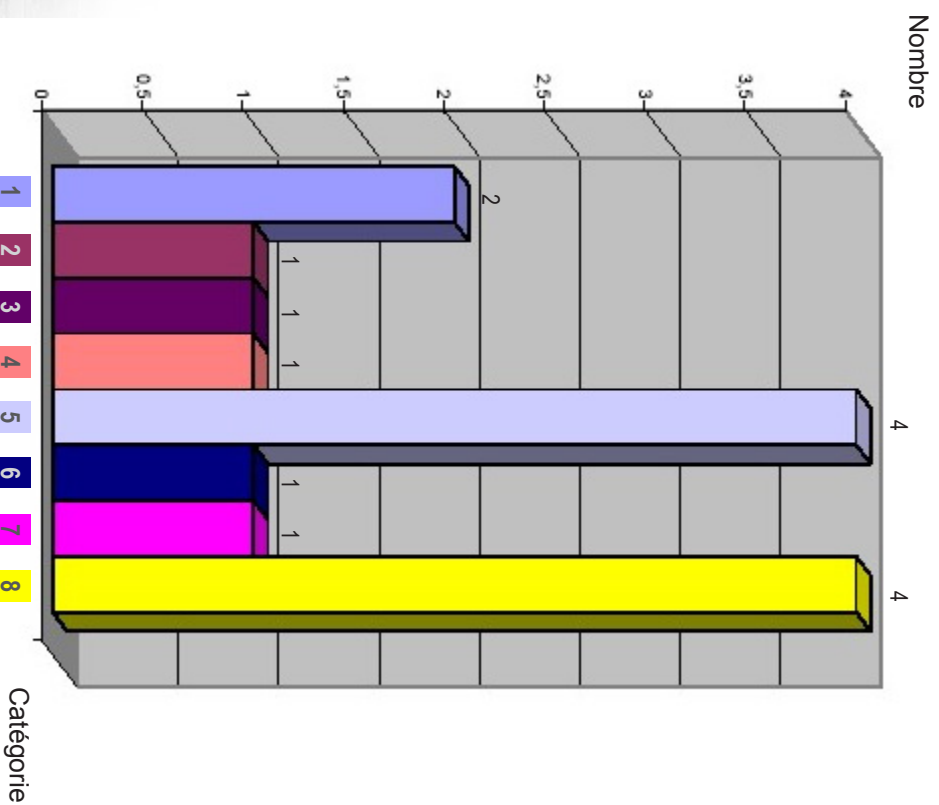


T ABLEAU 7

DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT LAURENTIEN

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Aqueduc/égout	2	13,33 %
2 Autre (municipal)	1	6,67 %
3 Environnement	1	6,67 %
4 Évaluation	1	6,67 %
5 Réclamation	4	26,67 %
6 Taxation	1	6,67 %
7 Voirie	1	6,67 %
8 Zonage/urbanisme	4	26,67 %
TOTAL	15	100 %

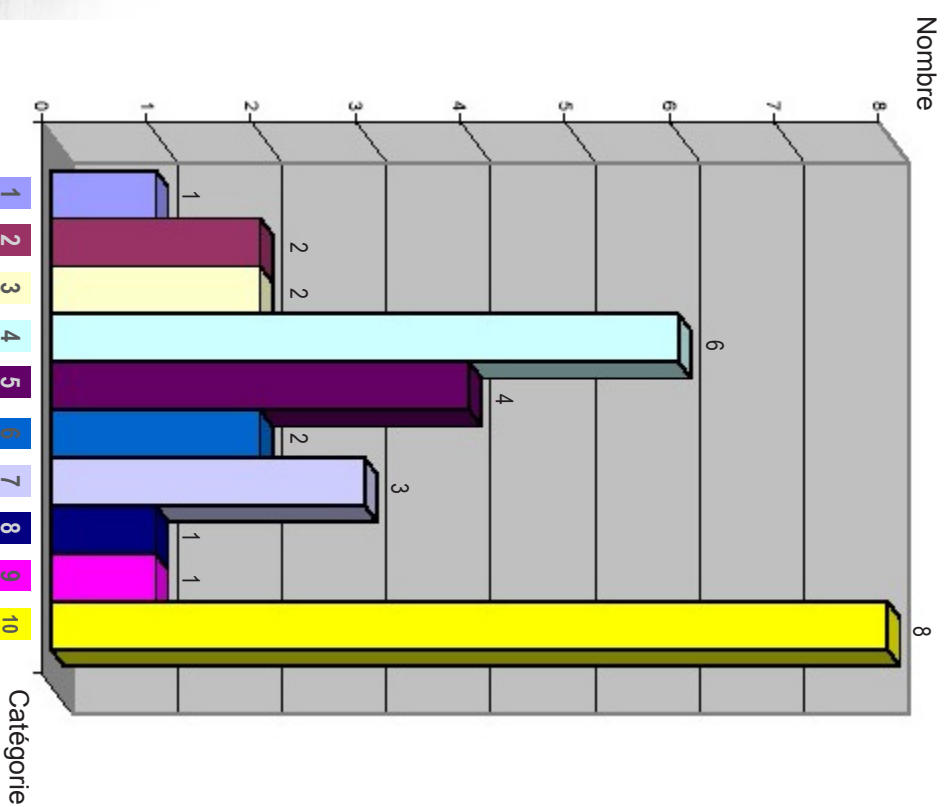


T ABLEAU 8

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DES RIVIERES

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Aqueduc/égout	1	3,33 %
2 Autre (municipal)	2	6,67 %
3 Autre (non municipal)	2	6,67 %
4 Circulation/transport/signalisation	6	20,00 %
5 Environnement	4	13,33 %
6 Loisirs/culture	2	6,67 %
7 Réclamation	3	10,00 %
8 Taxation	1	3,33 %
9 Voirie	1	3,33 %
10 Zonage/urbanisme	8	26,67 %
TOTAL	30	100 %

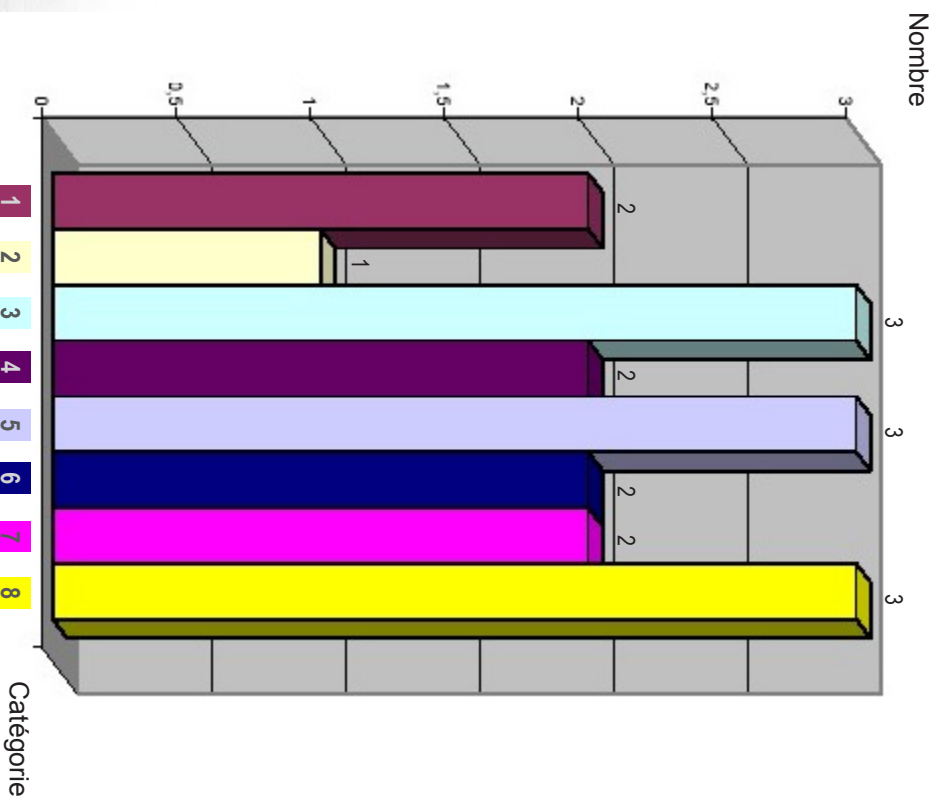


T ABLEAU 9

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LIMOULOU

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Autre (municipal)	2	11,11 %
2 Autre (non municipal)	1	5,56 %
3 Circulation/transport/signalisation	3	16,67 %
4 Environnement	2	11,11 %
5 Réclamation	3	16,67 %
6 Taxation	2	11,11 %
7 Voirie	2	11,11 %
8 Zonage/urbanisme	3	16,67 %
TOTAL	18	100 %

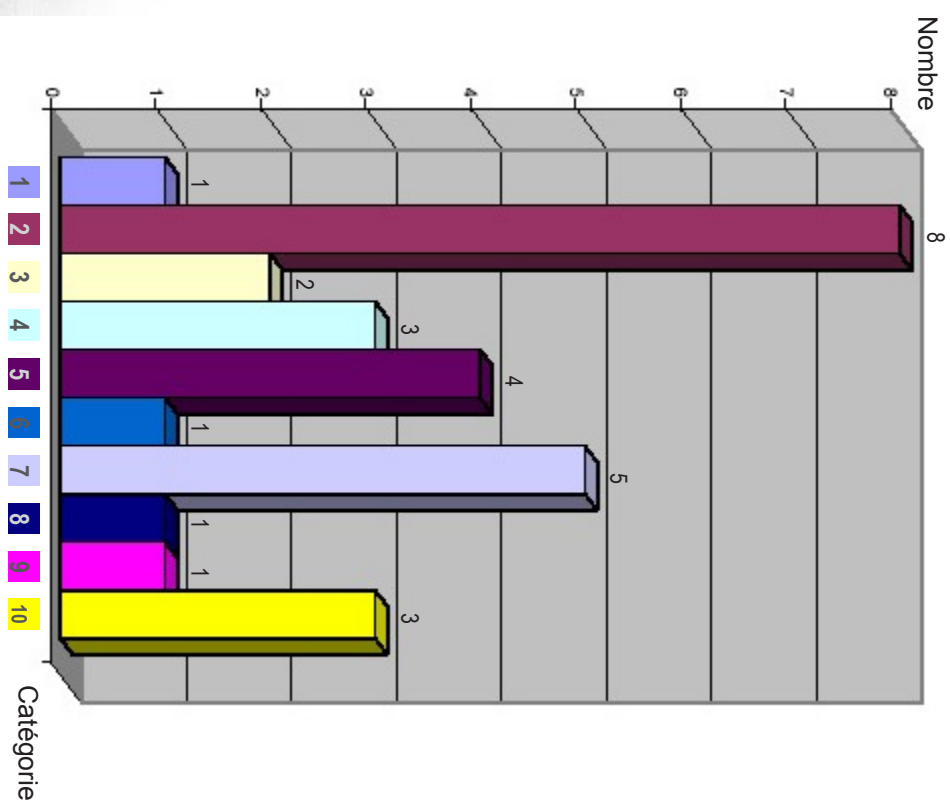


T ABLEAU 10

DEMANDES PAR CATEGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY - SILLERY

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31

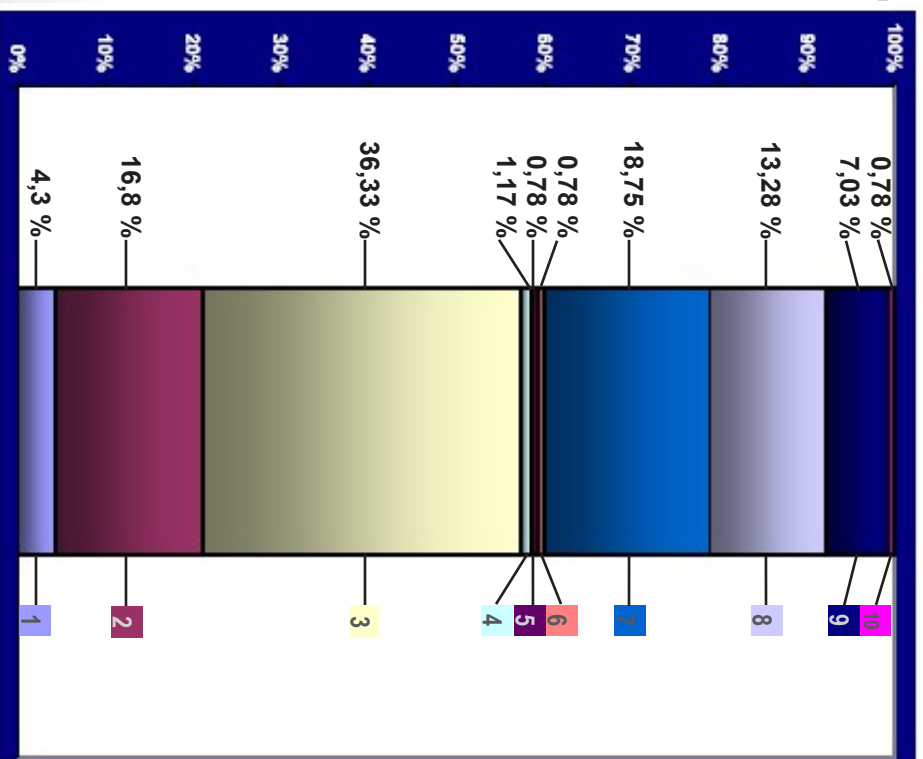
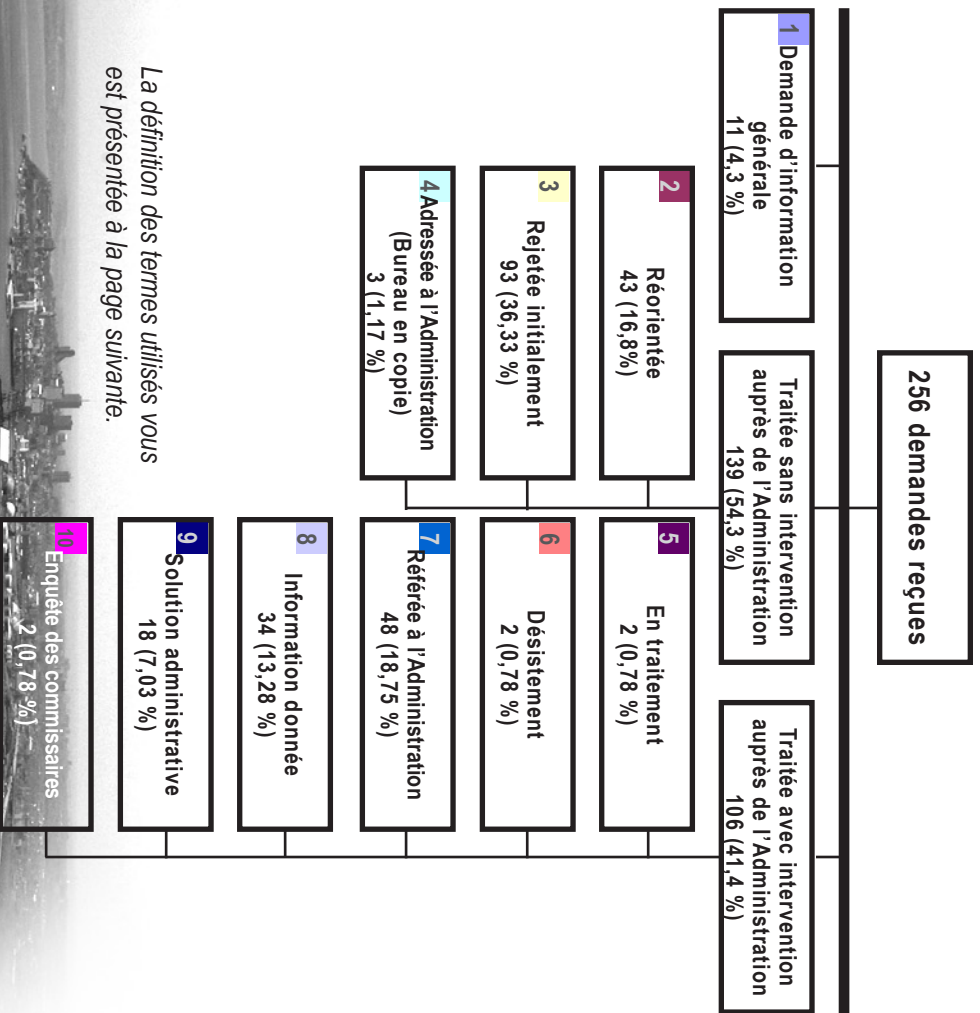
CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
1 Aqueduc/égout	1	3,45 %
2 Autre (municipal)	8	27,59 %
3 Autre (non municipal)	2	6,90 %
4 Circulation/transport/signalisation	3	10,34 %
5 Environnement	4	13,79 %
6 Loisirs/culture	1	3,45 %
7 Réclamation	5	17,24 %
8 Taxation	1	3,45 %
9 Voirie	1	3,45 %
10 Zonage/urbanisme	3	10,34 %
TOTAL	29	100 %



T ABLEAU 11

TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES REÇUES

PÉRIODE DU 2006-11-01 AU 2007-10-31



La définition des termes utilisés vous est présentée à la page suivante.



DÉFINITIONS DES TERMES UTILISÉS DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES DU TABLEAU 11

Adressée à l'Administration (Bureau en copie) : Plainte ou document transmis au Bureau de l'ombudsman à titre informatif.

Désistement : Dossier fermé par l'abandon volontaire de sa démarche de la part du plaignant.

En traitement : Dossier à l'étude ou faisant l'objet d'une intervention du Bureau de l'ombudsman.

Information donnée : Dossier fermé par la communication d'un renseignement à la suite d'une intervention auprès de l'Administration (plainte hors compétence ou non fondée).

Information générale : Dossier fermé par la communication d'un renseignement faisant suite à une simple demande d'information, excluant une plainte réorientée.

Réorientée : Dossier fermé après que le Bureau de l'ombudsman ait informé le plaignant qu'il doit s'adresser à l'administration municipale.

Référée à l'Administration : Dossier fermé par le transfert de la plainte à l'administration municipale aux fins de traitement.

Rejetée initialement : Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration (plainte hors compétence ou non fondée), excluant une plainte réorientée.

Solution administrative : Dossier fermé par une solution administrative.

Enquête des commissaires : Dossier soumis pour enquête aux commissaires.



TABLEAU 12

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DEMANDES IDENTIFIÉES PAR CATÉGORIE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE POUR LES ANNÉES 2004 À 2007

CATÉGORIE	2004	2005	2006	2007	TOTAL
Aqueduc/égout	7	7	13	6	33
Circulation/transport/signalisation	14	25	23	35	97
Environnement	18	21	23	30	92
Évaluation	9	3	2	6	20
Loisirs/culture	5	4	10	7	26
Réclamation	28	32	41	29	130
Taxation	6	15	19	17	57
Voirie	8	12	24	18	62
Zonage/urbanisme	29	33	36	42	140
Autre (municipal)	27	43	52	39	161
Autre (non municipal)	6	6	22	27	61
TOTAL	157 *	201	265	256	879

* Les statistiques du Rapport annuel 2004 indiquent un nombre de 156 dossiers. La différence provient d'un dossier reçu trop tard en cours de préparation du rapport pour y être comptabilisé.



CONCEPTION GRAPHIQUE : LIONEL ARNOULD
RÉVISION ET MISE EN PAGES : CENDRINE AUDET