



RAPPORT ANNUEL **2025**

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN

Québec, le 5 mai 2026

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

Objet : Rapport annuel 2025 – Bureau de l'ombudsman

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

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement du mandat du Bureau de l'ombudsman pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2025.

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 2023 et 2024 y figurent aussi.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de mes meilleurs sentiments.



Julie Dumont
Présidente

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 DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

FAITS SAILLANTS

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

13

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

23

ANNEXES

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

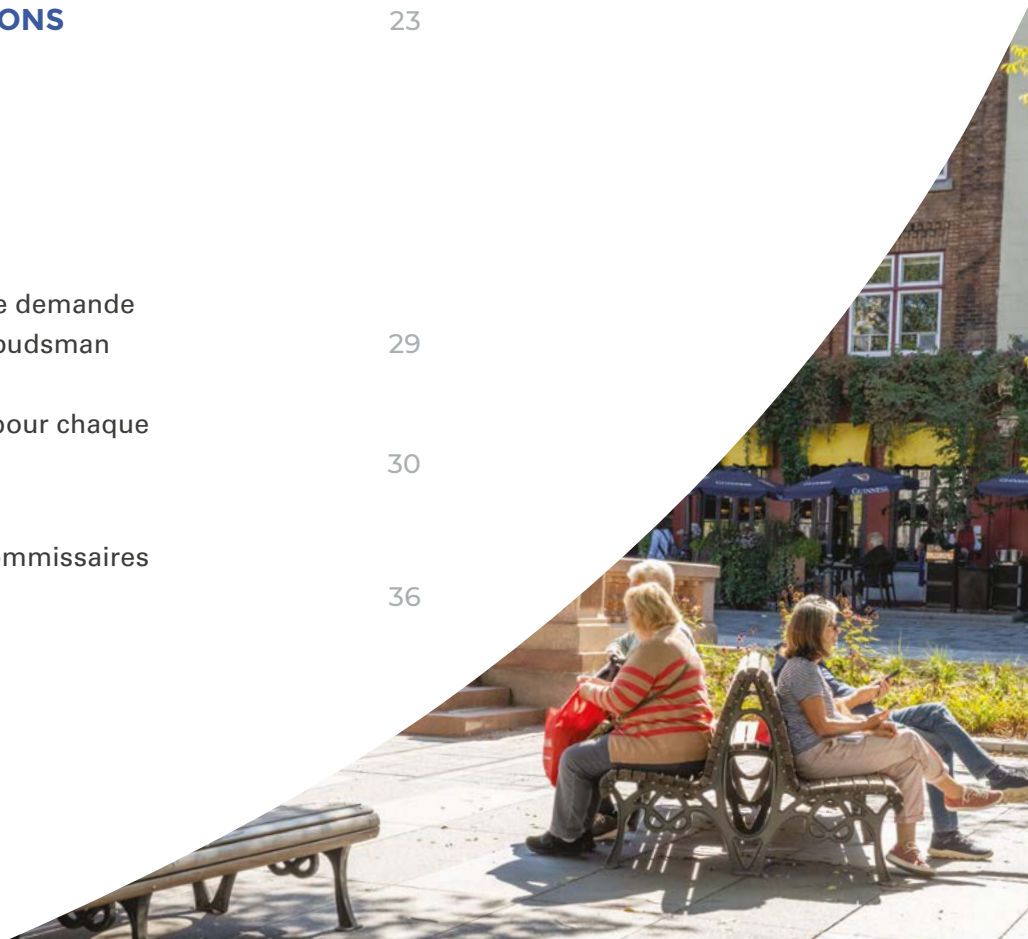
29

ANNEXE 2 — Données chiffrées pour chaque arrondissement

30

ANNEXE 3 — Présentation des commissaires et de la direction

36



Le rapport est accessible sur notre site Web à l'adresse
ombudsman-villedequebec.qc.ca/rapports-annuels/.



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

Le Bureau de l'ombudsman a reçu cette année un nombre de plaintes relativement similaire à l'année 2024. Pour la première fois depuis la pandémie de COVID-19 de 2020, il n'y a pas eu de hausse marquée, comparativement aux années précédentes, où l'on constatait des écarts de plus de 13,5% en 2023 et de 24,5% en 2024.

L'urbanisme demeure la catégorie qui génère le plus d'insatisfaction chez les citoyens et citoyennes, particulièrement quant à l'application de la réglementation. Le Bureau a vérifié chaque cas avec rigueur, mais il n'a pas trouvé d'irrégularité dans le traitement des dossiers. Tous les cas étaient bien documentés, et la direction a fait preuve d'une grande collaboration avec le Bureau, ce qui a facilité la compréhension des défis et de l'orientation de l'Administration. Nous trouvons néanmoins important de souligner que les délais de traitement des demandes de subvention pour la rénovation nous apparaissent préoccupants, puisqu'ils empêchent les requérants et requérantes d'agir pendant la période d'attente. Les fonds prévus ne sont pas toujours disponibles en temps opportun, notamment lorsqu'il s'agit de programmes relevant du gouvernement du Québec.

Le Bureau remarque aussi que, s'il combinait les plaintes concernant la « voirie » et « aqueduc et égout », cela constituerait la deuxième catégorie occasionnant le plus de plaintes (en ne tenant pas compte de la catégorie « autre »). Cela permettrait sans doute de faire ressortir les enjeux liés aux infrastructures souterraines et à l'état des routes.

Le Bureau constate qu'au cours de l'année 2025, plus de 40 % des plaintes reçues ont mené à une intervention directe auprès de l'Administration. Cette réalité réaffirme non seulement le bien-fondé du Bureau de l'ombudsman, mais également la valeur ajoutée de son action pour accroître la satisfaction citoyenne. Chaque intervention représente une occasion d'améliorer les pratiques, de clarifier certaines décisions et, surtout, de soutenir un dialogue constructif entre l'administration municipale et la population.

Par ailleurs, près de la moitié des personnes qui s'adressent au Bureau sont réorientées vers l'administration municipale. Cette proportion importante met en lumière la nécessité de faire mieux connaître le cheminement approprié avant de solliciter le Bureau. Une meilleure compréhension des étapes à franchir – d'abord auprès des services concernés – permet d'une part d'assurer une résolution plus rapide des demandes, et d'autre part de préserver le rôle du Bureau en tant que dernier recours impartial et indépendant.

Enfin, nous désirons souligner le travail de deux commissaires qui s'est terminé cette année. Le conseil municipal avait nommé M. André Julien et M^{me} Marie Auger pour un premier mandat en 2014, renouvelé par la suite en 2018 et en 2022. M. Julien assumait par ailleurs la présidence du Bureau depuis 2018. Nous les remercions chaleureusement pour toutes ces années consacrées à titre de commissaires, et pour la qualité de leur engagement, leur grand professionnalisme ainsi que leur sens de l'éthique.

Le Bureau entend poursuivre son travail avec la même rigueur et la même objectivité, avec M. François Desrochers, dont le mandat a été renouvelé, ainsi qu'avec la contribution de deux autres commissaires nouvellement en poste, M^{me} Hélène Lemieux et M. Jacques Ouellet. Nous remercions également les employés du Bureau, M^{mes} Nathalie Angers et Catherine Larocque, pour leur écoute attentive et leur attitude accueillante dans le traitement des demandes.

Le principe de collaboration demeure au cœur de notre mission. L'ouverture démontrée par l'Administration, la qualité des échanges avec ses représentants et représentantes, et les efforts constants pour trouver des solutions témoignent d'un engagement commun : offrir des services justes, transparents et mieux adaptés aux besoins de la population. C'est en travaillant de concert, dans un esprit de respect et de résolution de problèmes, que nous parvenons à renforcer la confiance du public envers les institutions publiques et plus particulièrement, l'administration municipale.


Julie Dumont
Présidente


Anne-Laure Pelletier
Directrice

FAITS SAILLANTS

LE NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES en 2025 est de 444. De ce nombre, 270 demandes relevaient de la compétence du Bureau de l'ombudsman. Pour la première fois depuis 2021, on constate un certain maintien du nombre de plaintes, avec une très légère hausse de 0,45 % par rapport aux plaintes reçues en 2024.

Ce sont **96 %** des demandes qui ont été traitées en **30 JOURS OU MOINS**.

LES SUJETS AYANT SUSCITÉ LE PLUS DE DEMANDES :

urbanisme (52), circulation/stationnement (27), environnement (25) et voirie (24).

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

insatisfaction quant à l'application de la réglementation (58), atteinte aux droits (46) et lacune dans la qualité du service (44).

POUR LES 270 DOSSIERS RELEVANT DE SA COMPÉTENCE, LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN EST INTERVENU AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

dans 43,7 % des demandes traitées. Par ailleurs, il a orienté les citoyens et citoyennes vers elle dans 46,2 % des cas en raison des recours administratifs non épuisés.

LE 1^{ER} OCTOBRE, le conseil municipal a nommé deux commissaires supplémentaires et a renouvelé le mandat de deux commissaires pour la période 2025-2028.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC

UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LES CITOYENS ET CITOYENNES

Depuis 2004, le Bureau de l'ombudsman (ci-après « Bureau ») reçoit les plaintes des citoyennes et 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 et citoyennes qui ont une mésentente avec l'administration municipale. En favorisant le dialogue, il aide à rapprocher les parties et à rétablir la confiance de la population 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. La personne est-elle lésée ?
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 la personne 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 PLAINTES

- 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, la gestion des 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'une personne élue ou de toute personne membre du cabinet des élu·es et 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 ou d'une membre du corps policier;
- décisions, actions et agissements d'un organisme mandataire ou supramunicipal (ex. le Réseau de transport de la Capitale (ci-après RTC));
- 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 et citoyennes.



LA COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Si une demande ne relève pas de sa compétence, le Bureau dirige la personne vers le recours approprié. Il assume ainsi un rôle d'information, d'aide et d'orientation.

Lorsqu'il reçoit une demande, le Bureau s'assure d'abord que le citoyen ou la citoyenne 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 ou la plaignante est de mauvaise foi.

Sauf exception, le Bureau ne peut pas agir s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne qui porte plainte 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.

Le Bureau est composé de commissaires bénévoles et d'une direction. C'est le conseil municipal qui nomme les commissaires 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 mécontentements.

Le 1^{er} octobre 2025, le conseil municipal de la Ville de Québec a renouvelé le mandat de deux commissaires, M. François Desrochers et M^{me} Julie Dumont. Il a par ailleurs nommé deux autres commissaires, M^{me} Hélène Lemieux et M. Jacques Ouellet, et désigné M^{me} Dumont à titre de présidente du Bureau.

M. André Julien et M^{me} Marie Auger ont terminé leur mandat, celui-ci ne pouvant plus être renouvelé en vertu de la résolution constitutive du Bureau. M. Julien en était le président depuis le 4 juillet 2018.

Lors de leur première rencontre à la suite des nominations du 1^{er} octobre, les commissaires ont nommé M. François Desrochers à titre de vice-président.

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 2025, le Bureau a poursuivi ses actions pour se faire connaître davantage de la population, des élu·es et élus municipaux et du personnel de la Ville. Le Bureau a été invité à présenter son fonctionnement et son rapport annuel au conseil municipal, après son dépôt le 6 mai 2025. Cet échange a permis de présenter le Bureau et son mandat aux membres du conseil ainsi que de répondre à leurs questions. La directrice a aussi eu l'occasion d'effectuer un exercice similaire auprès de la haute direction et des directions de services et d'arrondissements en juin dernier. À la suite de cette présentation, la directrice a été invitée à présenter le Bureau à l'équipe des gestionnaires responsables de la prévention et de la qualité du milieu.

Le Bureau constate que c'est un défi constant de mieux se faire connaître afin d'être visible et de permettre à la population de mieux cibler ses demandes. Le nombre de plaintes qui ne relèvent pas du Bureau demeure élevé en proportion des dossiers qui sont de sa compétence. De plus, dans plusieurs cas, le Bureau était le premier intervenant à qui les citoyens et citoyennes faisaient appel sans avoir épuisé leurs recours. Il verra donc à transmettre au moins une correspondance à l'automne au lectorat inscrit aux infolettres municipales afin de concrétiser la volonté de mieux diffuser son mandat.

VALORISER L'EXPERTISE DES COMMISSAIRES

Les commissaires en poste pour le mandat 2022-2025 ont tenu des rencontres à trois reprises pendant l'année 2025. Lors de ces rencontres, les commissaires ont adopté de nouvelles règles de régie interne. Quelques dossiers plus complexes ont fait l'objet d'échanges, qui ont conduit à des interventions supplémentaires de la directrice auprès du service concerné. Lors de chaque rencontre, les commissaires ont reçu de l'information quant à l'évolution des plaintes reçues.

À la suite du renouvellement du mandat de deux commissaires et de la nomination de deux commissaires supplémentaires, deux réunions se sont tenues. Une présentation du Bureau et de son mandat a été effectuée ainsi qu'une présentation de la Politique de déneigement par des gestionnaires du Service des travaux publics.

Des dossiers particuliers ont aussi été présentés aux commissaires, qui, sans déclencher d'enquête, ont tout de même émis des préoccupations transmises à la Direction générale au tout début de 2026. Celles-ci feront donc l'objet d'un suivi au cours de la prochaine année.

Par ailleurs, de façon à informer adéquatement les commissaires, la Direction leur achemine toutes les deux semaines une revue de presse sur l'actualité municipale.

AMÉLIORER LA GESTION DOCUMENTAIRE ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau a interpellé le Service du greffe et des archives afin de vérifier l'adéquation des règles de conservation avec sa gestion de dossiers et son intégration dans le système informatique mis en place en 2022. Le Bureau a délaissé son ancienne application informatique en 2021 pour une nouvelle application plus moderne et correspondant mieux à ses besoins. Quelques années plus tard, il semblait être temps de se positionner sur l'ancien système et son contenu ainsi que d'évaluer le nouveau système en fonction des dispositions légales encadrant la protection des renseignements personnels.

Ainsi, une rencontre a été tenue avec une archiviste de la Ville de Québec et la décision a été prise d'aviser le Service des technologies de l'information de la destruction possible de l'ancien système de gestion des dossiers, les délais de conservation étant atteints (trois ans après la fermeture pour des interventions, cinq ans après la fermeture pour des enquêtes). L'action du Bureau demeure consultable dans ses rapports annuels, qui sont à conservation permanente et qui contiennent les statistiques pertinentes pour suivre l'évolution du Bureau.

Ainsi, en 2026, le Bureau poursuivra ses travaux afin de s'assurer de la conformité des renseignements qu'il détient avec son calendrier de conservation et en respect de la protection des renseignements personnels. Bien que ses dossiers soient confidentiels, il demeure important pour le Bureau d'être exemplaire dans la gestion des dossiers de sa clientèle.



QUELQUES CHIFFRES

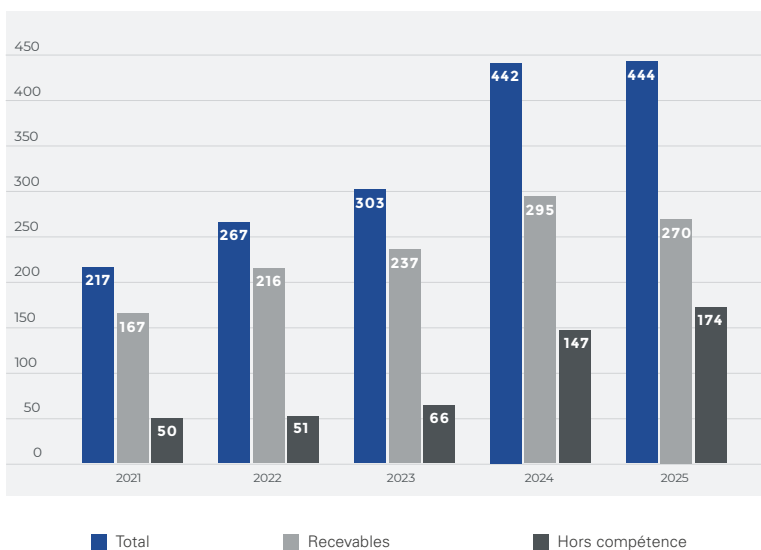
Dans cette section du rapport annuel, le Bureau expose les données concernant les demandes traitées en 2025, notamment les catégories de demandes ainsi que les motifs.

1. Nombre de demandes par année

Le Bureau a traité 444 demandes de citoyens et citoyennes au cours de la dernière année, ce qui est comparable à l'année précédente. Il faut souligner qu'en 2024, le Bureau avait enregistré une hausse considérable, laquelle s'ajoutait aux augmentations annuelles notées depuis 2021. Ainsi, les deux dernières années ont généré un volume important de demandes, qui ont cependant toutes été traitées, et ce, à l'intérieur des délais convenus. En juillet, le Bureau a reçu le plus grand nombre de demandes en un mois depuis sa création, soit 52. De celles-ci, 36 relevaient de sa compétence.

Une bonne proportion des demandes demeure constituée de dossiers hors compétence, c'est-à-dire de 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 services scolaires, etc. Ces dossiers méritent néanmoins qu'on y accorde l'importance requise, car, dans un souci de service à la clientèle exemplaire, le Bureau prend le temps d'écouter ou de lire attentivement et de toujours diriger 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 », « Environnement » et « Voirie » regroupent près de 47,4 % des demandes relevant de la compétence du Bureau (270). En 2024, 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 2025.

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIES

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	14
Circulation/stationnement	27
Cour municipale	5
Déneigement	19
Environnement	25
Évaluation	3
Logement social ¹	3
Loisirs/culture	7
Matières résiduelles	6
Réclamation	10
Sécurité publique	17
Taxation/tarification	14
Transport en commun ¹	3
Urbanisme	52
Voirie	24
Autre (municipal) ²	41
Hors compétence ³	174
Total	444

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 et 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 2025, l'objet « Insatisfaction quant à l'application de la réglementation » a donné lieu au plus grand nombre de demandes. Suivent les objets « Atteinte aux droits » et « Lacune dans la qualité de service ». Ces trois objets représentent près de 54,8 % des demandes traitées relevant de la compétence du Bureau. Cette année, le Bureau a introduit un nouvel objet des demandes, soit l'« Absence de suivi ». En effet, 20 plaintes provenaient du fait que les citoyens et citoyennes avaient eu l'impression que leur requête n'avait pas eu de suite, soit 7,4 % des dossiers relevant de la compétence du Bureau.

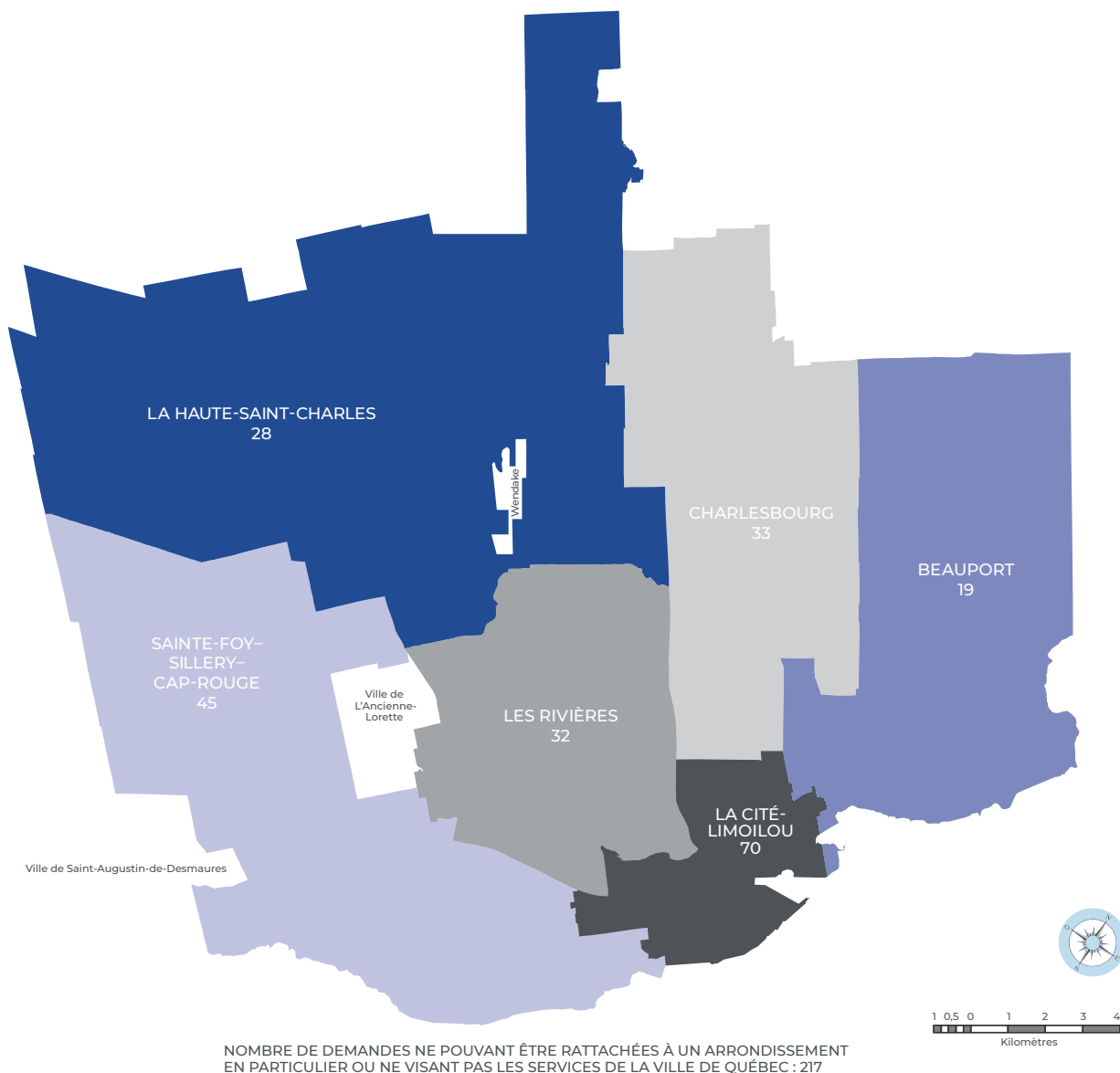
OBJET DES DEMANDES

OBJET	2025
Atteinte aux droits	46
Absence de suivi	20
Comportement inapproprié du personnel	15
Demande d'information	24
Désaccord sur le contenu de la réglementation	8
Difficulté d'accès aux services	3
Erreur administrative	1
Insatisfaction quant à l'application de la réglementation	58
Lacune dans la qualité du service	44
Long délai de réponse ou de traitement	25
Qualité inadéquate de l'information	13
Traitement inéquitable	10
Autre objet	3
Hors compétence	174
Hors compétence	444



4. Répartition des demandes par arrondissements

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. Les données chiffrées et comparatives des cinq dernières années pour chacun des arrondissements se retrouvent à l'Annexe 2.



5. Type de traitement des demandes

Le Bureau est intervenu auprès de l'administration municipale dans 43,7 % dans les 270 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 et citoyennes ou de leur permettre d'obtenir davantage d'explications sur la position ou la décision de la Ville.

Dans certains dossiers, le Bureau a informé les personnes portant plainte 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 plaignants et plaignantes 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 élues ainsi que des membres du corps policier.

Lorsque les plaignantes et 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 quart des demandes en 2025, le Bureau a pris le temps de bien expliquer aux demandeuses et demandeurs qu'il constitue un dernier recours administratif et qu'il ne peut intervenir tant qu'ils et elles 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 personnes à l'origine de la plainte 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 et citoyennes 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 ⁴	196	44,1 %
Citoyennes et citoyens réorientés vers l'Administration	103	23,2 %
Désistement du citoyen ou de la citoyenne	27	6,1 %
Dossiers en traitement	9	2,0 %
Recommandation à l'Administration	1	0,2 %
Solutions apportées	28	6,3 %
Vérification et information	80	18,0 %
Total	444	100,0 %

⁴ Ce nombre inclut les 174 demandes qui ne relevaient pas de la compétence du Bureau. Ces 174 personnes ont cependant obtenu de l'aide et elles ont été orientées vers les ressources appropriées.

6. Délai de traitement des demandes

Le Bureau se fait un devoir de traiter les demandes le plus rapidement possible. Ainsi, il a établi une cible de traitement de 30 jours. Il a réussi dans 96 % des cas à respecter ce délai. De plus, il a pu traiter 79,3 % des demandes reçues en moins de dix jours. Les dossiers hors compétence sont inclus dans la tranche des dossiers fermés en moins de dix jours, ceux-ci étant habituellement réglés dans les 48 heures ouvrables.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

DÉLAI	NOMBRE DE DEMANDES	POURCENTAGE
Moins de 10 jours	352	79,3 %
De 10 à 30 jours	74	16,7 %
De 31 à 60 jours	13	2,9 %
Plus de 60 jours	5	1,1 %
Total	444	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 2025. Les cas illustrés ont pour but d'aider le lectorat à mieux comprendre de quelle façon le Bureau intervient à la suite de demandes de la population et de quelle manière il peut contribuer à résoudre des différends ou améliorer la qualité des services.

Dans son rapport 2024, le Bureau s'interrogeait sur la pertinence de permettre aux requérantes et requérants de choisir s'ils et elles souhaitent ou non un suivi de leurs demandes au 311, surtout lorsqu'il s'avère que les délais de traitement sont longs, que la demande est refusée ou que l'Administration considère avoir déjà répondu. Bien qu'aucune conclusion n'ait été tirée, le Bureau note que 45 plaintes portent sur l'absence de suivi ou sur des délais importants. Il n'a toutefois pas pu établir de lien entre la demande de suivi et l'absence de suivi.

Le Bureau constate surtout que l'absence de suivi est due au fait que les personnes qui indiquent que le dossier est fermé ne s'assurent pas toujours que la requête est véritablement résolue et ne font pas toujours la boucle vers le requérant ou la requérante. Certaines réponses écrites en suivi pour justifier la fermeture des requêtes sont incomplètes ou sont constituées d'information à l'intention du 311, présumant que le citoyen ou la citoyenne rappellera et que le 311 pourra alors lui répondre. Cela ne nous semble pas œuvrer dans le sens de la résolution au premier contact. On constate quand même que des membres du personnel prennent le soin d'appeler le citoyen ou la citoyenne et de consigner par la suite un résumé de l'échange ou d'y copier le courriel envoyé. Cette façon de faire est très aidante pour le suivi par le Bureau, car cela lui permet d'avoir une information plus complète. Il peut ainsi constater le suivi obtenu et peut donc amorcer une intervention plus rapidement.

Après une intervention du Bureau, dans la majorité des cas, l'Administration a finalement assuré le suivi nécessaire. Le Bureau doit parfois demander au service concerné de faire le suivi auprès du requérant ou de la requérante. Il trouve plus approprié de mettre en contact la personne à l'origine de la plainte et le service plutôt que de servir de messenger. Il lui semble important que les réponses, parfois complexes, soient apportées par le personnel qualifié qui aurait dû assurer le suivi en premier lieu, lorsque la situation s'y prête. Cela semble plus adéquat ainsi, considérant qu'un des objectifs du Bureau est de rétablir le dialogue entre la population et l'Administration.

De plus, le Bureau a déjà soulevé, dans ses rapports de 2023 et 2024, qu'il est parfois difficile d'identifier la personne qui a effectué le suivi auprès des citoyens et citoyennes lorsque la situation n'a pu être réglée au premier contact. Des membres du personnel ne se nomment pas dans les courriels, ce qui va à l'encontre du principe directeur n° 1 de la Politique administrative de gestion des demandes des citoyens (ci-après PAGDC). Des citoyens et citoyennes 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 constate qu'il ne semble pas y avoir de suivi ou de rappel particulier par les responsables du service à la clientèle. Il verra à soulever la pertinence entre le maintien d'une exigence de la directive et l'absence de suivi qui en est fait.

URBANISME

Le Bureau a reçu 52 plaintes relatives à l'urbanisme. Dans plusieurs cas (21/52), 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 et citoyennes. Dans certains cas, en obtenant plus d'information, il a pu les aider à mieux comprendre les décisions de l'Administration et, ce faisant, leur permettre d'explorer leurs options.

Encore une fois, en plus de l'application de la réglementation, le Bureau a analysé des dossiers pour lesquels l'objet de la plainte concernait majoritairement l'atteinte aux droits et quelques dossiers où les délais de réponse ont été longs.

Le Bureau a d'ailleurs eu l'occasion de se pencher de plus près sur deux dossiers s'inscrivant dans ce motif de plainte. Ces deux dossiers sont décrits ci-dessous.

Long délai dans les programmes de subventions aux rénovations – programme Rénovation Québec

Un citoyen dépose, à l'été 2024, une demande de subvention au Programme Rénovation Québec (ci-après PRQ), pour lequel on annonçait alors des délais de douze à seize semaines. Il apprend par la suite que les délais réels sont plutôt de huit à douze mois et, près d'un an plus tard, que le programme est suspendu par la Société d'habitation du Québec (ci-après SHQ) et qu'aucun dossier ne peut être traité durant cette période. On l'informe également qu'une réforme du programme est prévue et que les modalités applicables lors de sa demande pourraient ne plus être les mêmes lors de sa relance.

Le plaignant soutient que le règlement permet d'entreprendre les travaux avant la confirmation de la réserve, mais l'Administration maintient qu'ils ne seraient pas admissibles dans ce cas. Après analyse, le Bureau confirme qu'il s'agit d'un programme-cadre du gouvernement du Québec qui est suspendu depuis le 1^{er} avril 2025, que les délais réels excédaient déjà ceux annoncés au moment du dépôt et que le dossier du citoyen a néanmoins progressé dans la file d'attente.

Le Bureau constate aussi que la Ville a analysé un avis de proposition pour établir un programme transitoire, mais que le conseil municipal a rejeté cette option sur recommandation de l'Administration. En effet, c'est un programme provincial et, si la Ville prenait la

relève du gouvernement provincial, elle craint que celui-ci se désengage. L'omission initiale d'enregistrer la demande a été corrigée, et aucune nouvelle demande n'est acceptée pendant la suspension. Ne relevant aucun manquement administratif, le Bureau informe le citoyen qu'il ne peut intervenir davantage. Les délais annoncés en 2024 ne reflétaient pas la réalité, mais des efforts sont faits pour les réduire. Cependant, le tout est à l'arrêt. Le Bureau s'est assuré que l'Administration l'annonce sur son site Web et ne prenne plus de nouvelles demandes tant que le programme est suspendu.

Long délai dans les programmes de subventions aux rénovations – Règlement sur le programme d'intervention et de revitalisation de bâtiments patrimoniaux

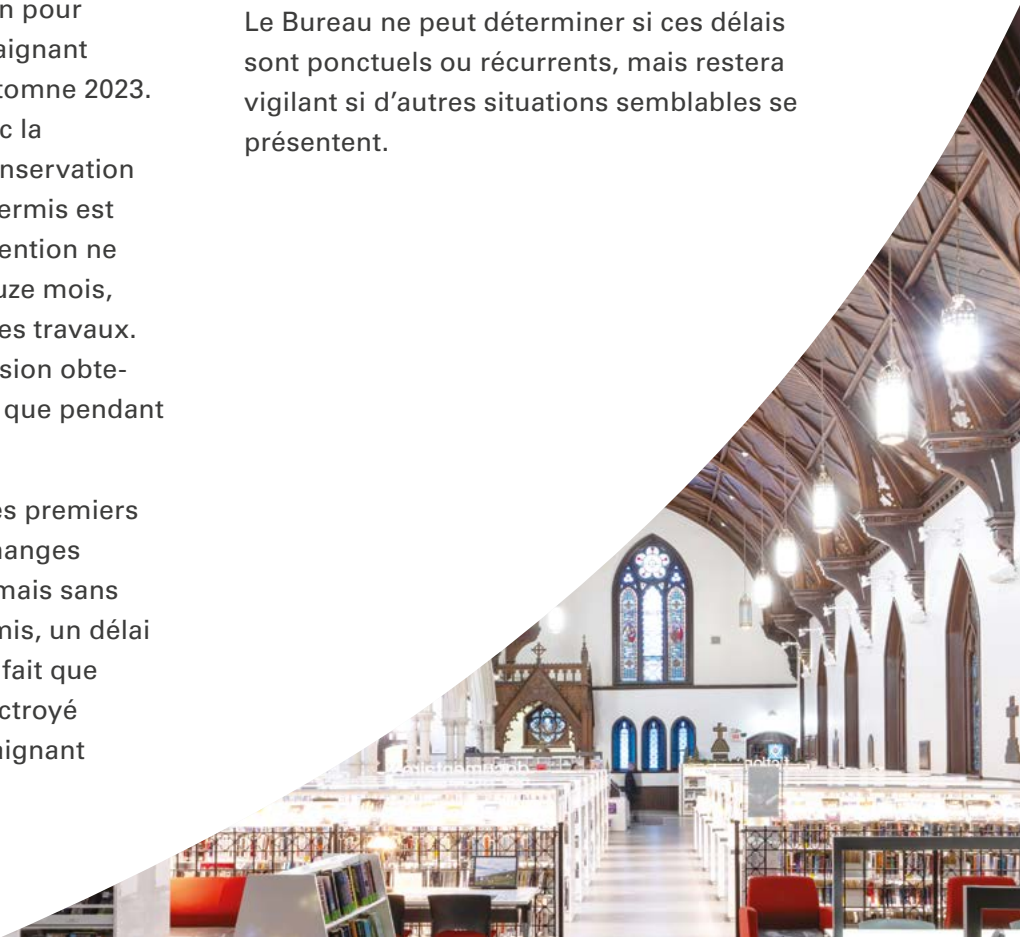
De façon concomitante au dossier précédent, le Bureau reçoit une plainte concernant les délais d'octroi d'une subvention pour la rénovation d'un bâtiment. Le plaignant travaille sur son projet depuis l'automne 2023. Après de nombreux échanges avec la Commission d'urbanisme et de conservation de Québec (ci-après CUCQ), son permis est délivré, mais sa demande de subvention ne pourra être traitée avant huit à douze mois, ce qui l'empêche d'entreprendre ses travaux. Il craint notamment que la soumission obtenue ne soit plus valide et souligne que pendant ce temps sa propriété se dégrade.

L'analyse du Bureau montre que les premiers délais découlent des multiples échanges avec la CUCQ, dossier complexe, mais sans irrégularités. Une fois le permis émis, un délai supplémentaire est attribuable au fait que le budget du programme n'a été octroyé qu'en octobre 2024. Le rang du plaignant

est toutefois passé du 170^e au 11^e rang en novembre 2025, démontrant les efforts de l'Administration pour rattraper le retard.

Le Bureau a exprimé sa préoccupation à l'unité administrative concernée en maintenant que les personnes demandant un permis soient informées dès leur demande initiale des délais qui peuvent se cumuler entre la demande, l'analyse de la CUCQ, l'émission du permis et la réserve de la subvention. L'Administration a répondu qu'il n'est pas possible que le personnel assigné aux demandes de permis en fasse plus, car ce n'est pas leur domaine d'expertise. Cependant, les gens sont invités à communiquer avec l'équipe dont c'est le travail, dès le début, s'ils mentionnent qu'ils voudraient faire une demande. Comme il y a plusieurs programmes avec des délais et des montants différents, il est préférable que ce soit l'équipe dédiée à ces programmes qui donne l'information, car il y a beaucoup de variables et les gens peuvent parfois demander plusieurs subventions.

Le Bureau ne peut déterminer si ces délais sont ponctuels ou récurrents, mais restera vigilant si d'autres situations semblables se présentent.



CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Signalisation de travaux non conformes et pas d'avis à la population - Courriels non signés

Le Bureau reçoit une plainte concernant l'obstruction d'une rue liée à un chantier immobilier. Le citoyen craint l'absence de permis d'occupation de la chaussée et juge la signalisation inadéquate. Malgré plusieurs requêtes au 311, il dit n'avoir reçu que des réponses automatisées.

Après vérification auprès de l'Administration, le Bureau constate que l'entreprise n'a pas demandé de permis. L'Administration contacte l'entrepreneur dès le lendemain, lui rappelle ses obligations et le rencontre. L'entrepreneur entreprend ensuite les démarches pour obtenir un permis et indique prévoir occuper la rue deux jours par semaine pour la coulée du béton. Un trajet pour les bétonnières est établi et la signalisation devra être conforme aux normes du ministère des Transports. Le plaignant se dit satisfait, mais regrette l'absence d'avis sur le site Web de la Ville.

Quelques jours plus tard, il signale que les camions ne respectent pas le trajet prévu et que la signalisation demeure non conforme. Le Bureau effectue un nouveau suivi. La direction du service assure qu'elle prend la situation au sérieux et poursuit les démarches auprès de l'entrepreneur. Elle rappelle toutefois que les avis d'entraves ne sont habituellement pas publiés pour les chantiers privés, sauf en cas d'impact majeur sur la circulation.

Constatant que l'Administration agit désormais de façon proactive et applique

la réglementation, le Bureau ferme la plainte. Le citoyen remercie le Bureau, tout en déplorant le manque de suivi de ses premières requêtes.

Dans une autre plainte, il souligne que les courriels reçus de l'Administration sont non signés. Le citoyen s'étant désisté et ayant indiqué au Bureau qu'il ferait le suivi de ce point par lui-même, le Bureau n'a pu aller plus loin sur cet élément.

DÉNEIGEMENT

Refus de déneigement d'un lien piétonnier – écoliers et arrêt d'autobus à proximité

Un citoyen contacte le Bureau, car il lui dit ne pas réussir à avoir l'information de l'Administration si elle effectuera le déneigement d'un lien piétonnier. Ce lien serait utilisé par des écoliers et le citoyen tente de savoir s'il sera déneigé ou pas.

Le Bureau obtient les requêtes déposées par le citoyen et constate qu'il n'est pas en mesure non plus d'en tirer une conclusion définitive sur le déneigement. La dernière réponse transmise au citoyen est que ce ne serait pas déneigé en raison du quatre mètres requis pour le transport de la neige. Il contacte donc l'Administration pour clarifier l'orientation de celle-ci. Il est informé que le lien ne sera pas déneigé, car il n'est pas identifié dans un cheminement scolaire ni pour un lien vers du transport en commun. Il ne répond donc pas aux critères de la Politique de viabilité hivernale. Bien que cette politique soit en révision, le directeur de l'unité administrative mentionne que, selon sa compréhension, ce sentier

ne serait pas déneigé non plus lorsque les nouveaux critères seront adoptés. Le Bureau mentionne que l'école à proximité a fourni une passe du RTC à plusieurs élèves dû au manque de transport scolaire dans le secteur. Le directeur précise que, si les enfants sont au secondaire, il n'y a pas de mention de corridor scolaire et que les initiatives à cet effet relèvent des écoles et non de la Ville.

Le Bureau revient donc vers le citoyen pour l'informer que le lien piétonnier ne sera pas déneigé, car il ne respecte pas les critères de la Politique de viabilité hivernale. Le citoyen, après avoir consulté la politique, communique à nouveau avec le Bureau pour exprimer son désaccord, car, sans ce lien, l'arrêt d'autobus pour son enfant passe d'un temps de marche de cinq minutes à trente minutes. Le Bureau, surpris que ce critère n'ait pas été retenu, consulte une carte du secteur. Il constate un arrêt du même autobus un peu plus au sud et simulant un trajet à pied, le temps indiqué est de huit minutes. Il revient donc vers le citoyen pour l'en informer. Après vérification, le citoyen confirme que c'est environ dix minutes de marche, ce qui est tout à fait acceptable. Son enfant lui avait dit que c'était à trente minutes de marche. Il remercie le Bureau pour son intervention et considère sa plainte comme résolue.

Neige projetée dans une entrée privée

Le Bureau reçoit une plainte d'un citoyen concernant le déneigement effectué par la Ville. D'après lui, les déneigeurs de la Ville soufflent la neige de la rue dans le chemin piétonnier d'entrée de sa maison. Cette pratique se fait autant le jour que la nuit. Il comprend que de la neige soit soufflée sur son terrain, mais il trouve inacceptable qu'elle soit

soufflée dans la seule entrée et sortie de sa demeure. Il y a un enjeu de sécurité. Il doit manuellement faire le déneigement et, vu la quantité de sel et l'épaisseur de la neige, il trouve cela inconcevable. Il trouve aussi que la quantité de neige soufflée sur son terrain dépasse l'acceptable. Il dit même que parfois la Ville souffle directement sur sa fenêtre, ce qui le réveille la nuit. Il craint qu'un bris se produise. Le plaignant aurait fait deux plaintes en deux semaines au 311, mais malheureusement, il constate que la situation perdure et qu'il doit parfois déneiger plusieurs fois dans une journée son seul accès à sa résidence. Il ne comprend pas pourquoi la Ville continue de souffler alors que les tas de neige sur son terrain sont déjà très élevés.

Le Bureau vérifie les requêtes et constate que le sous-traitant de la Ville a été avisé. La réponse de la Ville est qu'à la date alléguée du dernier événement signalé, l'entrepreneur n'était pas en opération dans le secteur, donc il n'a pas pu souffler dans l'entrée du plaignant. Elle constate cependant qu'il y a des panneaux indiquant que les voisins ont un déneigeur privé. Elle pense donc que c'est celui-ci qui a projeté la neige. La Ville affecte un technicien à une surveillance particulière pour cette résidence. Cette initiative s'avère pertinente, car celui-ci va constater que le sous-traitant de la Ville a soufflé de la neige dans l'entrée du plaignant lors d'une opération de soufflage de la neige. Il demande à celui-ci de venir régler la situation et de dégager l'entrée. Il avise ainsi le Bureau de ce qui a été fait la nuit précédente. Le Bureau effectue un suivi auprès du citoyen qui confirme en effet que son entrée est dégagée et remercie le Bureau pour sa réactivité. Ce dernier indique au citoyen de ne pas hésiter à communiquer avec lui si cela survient à nouveau. De plus, il lui indique que normalement un technicien va

passer lors des soirs de soufflage pour vérifier que tout est conforme.

À peine quelques jours plus tard, la situation se reproduit, et le citoyen informe dès le matin le Bureau. Ce dernier fait tout de suite le suivi auprès du responsable de l'unité administrative. Celui-ci vérifie aussi rapidement et constate que la Ville n'était pas en opération soufflage, mais voit bien la neige mentionnée par le citoyen. Il informe le Bureau que ce n'est pas la Ville, mais fort probablement le déneigeur des voisins. Le Bureau en informe donc le citoyen et l'invite à faire un suivi auprès de ses voisins, car le Bureau ne peut intervenir dans cette sphère. Le citoyen est quand même satisfait de l'intervention du Bureau, qui a pu régler une partie importante de son problème.

AQUEDUC ET ÉGOUT

Demande de branchement au réseau sanitaire de la Ville

Le plaignant souhaite raccorder sa propriété au réseau d'égouts, étant le seul du secteur à ne pas en bénéficier. Après plusieurs démarches et relances demeurrées infructueuses, il juge incompréhensible qu'aucune solution ne soit envisageable et demande l'intervention du Bureau.

L'analyse du Bureau révèle que la demande n'avait jamais été transmise à l'unité responsable, ayant plutôt circulé entre différentes équipes sans suivi, notamment en raison d'un courriel envoyé à une boîte non surveillée. Une fois la bonne unité identifiée, le dossier est enfin pris en charge : un professionnel est mandaté pour analyser la possibilité d'un prolongement du réseau, aux frais

du plaignant. Celui-ci est informé des prochaines étapes et se dit satisfait du suivi. L'Administration met aussi en place une surveillance de cette boîte courriel afin que tous les courriels soient traités.

Le Bureau se réjouit que le dossier progresse, tout en déplorant qu'aucun mécanisme n'ait assuré le bon cheminement de la demande au départ, obligeant le plaignant à faire preuve d'une grande persévérance.

AUTRES (MUNICIPAL)

Programme de subvention favorisant le retrait ou le remplacement d'appareils à combustible solide non certifiés ou certifiés de première génération

Le plaignant estime avoir reçu des informations contradictoires concernant le programme de retrait et de remplacement des poêles à bois, ce qui a mené au refus de sa subvention. Les renseignements trouvés sur le site de la Ville et dans la fiche transmise par courriel étaient confus, notamment parce que les critères pour le retrait et le remplacement étaient présentés ensemble. Malgré plusieurs appels pour obtenir des précisions, la demande du citoyen a été refusée au motif que le retrait devait être effectué par le sous-traitant mandaté par la Ville, ce qui contredisait selon lui les informations reçues. Le plaignant juge perdre une subvention de 1 000\$ en raison d'un mauvais accompagnement et déplore la qualité des renseignements fournis.

L'examen du Bureau révèle que les requêtes initiales ne portaient pas précisément sur le processus de remplacement. Un ancien formulaire encore accessible en ligne a été utilisé par le plaignant. Le Bureau vérifie si celui-ci a pu induire le plaignant en erreur, mais il constate que le processus à suivre y est clairement mentionné. L'unité administrative a rapidement retiré ce lien et confirmé que l'exigence de recourir au fournisseur désigné est essentielle pour éviter la revente de poêles non conformes. Ce cas a donc permis de retirer un lien encore disponible vers un formulaire périmé. Bien que les formulaires détaillent correctement le processus, le Bureau suggère de clarifier davantage cette exigence sur le site Web.

Frais d'annulation pour les examens effectués par un évaluateur canin

À la suite d'un incident avec son chien, un citoyen a un rendez-vous prévu pour l'évaluation comportementale de son animal. Ayant pris la décision de faire euthanasier le chien, il appelle dans un délai inférieur à cinq jours, afin d'annuler le rendez-vous étant donné qu'il n'y a plus de chien à évaluer. Dans les jours qui suivent, il reçoit une facture de 210\$ pour l'annulation d'un rendez-vous avec l'évaluateur canin. La raison qui lui a été donnée par l'Administration est que l'annulation s'est effectuée dans un délai de moins de cinq jours avant la date du rendez-vous. Le citoyen n'est pas d'accord avec ces frais, car il dit qu'à aucun endroit ces frais ne sont indiqués. Lorsque le plaignant a demandé où ils se trouvent, on lui a mentionné de faire une demande d'accès à l'information. Il a eu plusieurs échanges avec une employée de l'unité administrative concernée et à aucun

moment ces frais ne lui ont été mentionnés non plus. Il trouve que les frais réclamés, le manque d'information du personnel de la Ville et le refus de lui donner l'information juste sont inacceptables.

Le Bureau intervient afin d'analyser les fondements de cette facture. Après quelques échanges avec l'Administration, il apprend que le règlement municipal qui encadre ces examens découle de la loi provinciale. Plusieurs frais sont mentionnés dans le règlement municipal, notamment pour l'examen d'évaluation du comportement du chien. Toutefois, on n'y retrouve pas les frais d'annulation de rendez-vous en deçà de cinq jours ouvrables. De plus, la raison pour laquelle on a dirigé le citoyen vers une demande d'accès à l'information est qu'il voulait obtenir le contrat liant la Ville au vétérinaire. Après discussion avec l'Administration, le Bureau constate que les frais proviennent justement de ce contrat. Ils ne sont cependant pas mentionnés dans les lettres transmises à la population. Les conséquences financières de ne pas se présenter à un rendez-vous sont déjà prévues et indiquées sur les lettres, mais pas celles pour une annulation.

ENGAGEMENT

L'unité prend la décision d'annuler la facture des frais émise au plaignant et s'engage à modifier sa lettre afin de mieux informer la population des conséquences d'annuler un rendez-vous.

ENVIRONNEMENT

Subvention pour le remplacement d'une fosse septique

Le propriétaire d'une résidence équipée d'une fosse septique demande une subvention pour son remplacement, sa propriété étant située dans un secteur admissible selon la réglementation⁵. Sa demande est toutefois refusée et, malgré plusieurs échanges, il estime que l'Administration n'a pas répondu clairement à ses questions.

Insatisfait, il sollicite le Bureau afin de vérifier si sa demande de subvention et sa demande de révision ont été analysées conformément aux règles, puisqu'on lui aurait évoqué un critère lié à l'âge minimal de l'installation, non mentionné officiellement.

Après analyse, le Bureau apprend que l'Administration s'appuie sur l'article 8 du règlement, qui impose des conditions supplémentaires pour les installations âgées de moins de 30 ans. Dans ce cas-ci, le système était relativement récent et son remplacement répondait davantage à des non-conformités attribuables à une étude initiale déficiente. L'Administration juge donc que la situation relève d'autres recours et exerce son pouvoir discrétionnaire pour refuser la subvention.

Constatant que les explications ont été fournies au plaignant et que le critère est appliqué uniformément, le Bureau conclut que le refus respecte les règles et en informe l'intéressé.

Note

5. Règlement de l'agglomération sur le programme d'aide financière relatif au remplacement de certains dispositifs d'évacuation, de réception ou de traitement des eaux usées domestiques sur une partie du territoire du bassin versant de la prise d'eau située dans la rivière Saint-Charles, R.A.V.Q. 16

MATIÈRES RÉSIDUELLES

Collecte des matières résiduelles toutes les deux semaines

À la suite de la nouvelle orientation de collecte des ordures toutes les deux semaines, le plaignant, utilisant des sacs d'ordures au lieu de bacs, s'est fait confirmer par la Ville que la collecte dans son secteur demeurerait hebdomadaire. Après avoir obtenu une réponse positive en ce sens de la Ville, la collecte est tout de même passée toutes les deux semaines. Le citoyen fait des appels répétés au 311, mais le personnel contacté réitère que la collecte devrait être hebdomadaire ou ferme sa demande sans le suivi adéquat. Ainsi, la collecte continue de s'effectuer toutes les deux semaines. Il réécrit à l'employé lui ayant confirmé initialement que la collecte serait effectuée chaque semaine. Cependant son courriel demeure sans réponse. Il dépose donc une plainte au Bureau, puisqu'il n'a plus de suivi de l'Administration et que la situation perdure. Il souhaite que la Ville corrige la situation et s'assure que sa collecte des déchets se fait bel et bien de façon hebdomadaire.

Le Bureau prend connaissance de la plainte et vérifie ce qui est prévu pour la collecte qui s'effectue toutes les deux semaines ainsi que les exceptions. À cet effet, il consulte le sommaire décisionnel qui a servi d'appui à la décision du conseil municipal. Il n'y retrouve pas d'exceptions pour ce secteur de la Ville et ne comprend donc pas pourquoi la collecte devrait y être effectuée de façon hebdomadaire. Il contacte l'unité administrative concernée.

Il s'avère qu'effectivement, la collecte des sacs n'est pas conforme et le problème est plus complexe qu'il n'y paraît. Il y a une question d'interprétation entre la définition de « maisons en rangée » et « plan d'ensemble multifamilial ». Si ce secteur est réputé être constitué de maisons en rangée, la collecte avec sacs serait permise, mais il semble que ce soit plutôt un plan d'ensemble multifamilial. Plusieurs éléments soutiennent cette interprétation : les propriétés ne sont pas situées sur des lots distincts, les murs mitoyens ne se trouvent pas sur une ligne de lot et l'emplacement de la piscine en cour avant qui n'aurait pas été possible pour des maisons en rangée.

Ainsi, l'Administration analyse comment rendre conforme la collecte dans ce secteur. À cet effet, elle désigne un responsable pour communiquer avec les citoyennes et citoyens concernés afin de rendre la situation conforme et afin d'implanter la collecte par bacs roulants. Une correspondance est transmise aux citoyens et citoyennes et un délai leur est accordé pour se conformer.

Bien que le Bureau n'ait pas réussi à faire en sorte que la cueillette revienne de façon hebdomadaire pour ce secteur, il considère que son intervention a permis de régulariser une situation non conforme et de rendre la situation plus équitable. Il lui était impossible de recommander une solution non conforme à la réglementation, il s'est par contre assuré que la transition se fasse en douceur auprès d'une population informée.

TAXATION/TARIFICATION

Facture pour une occupation de la chaussée sans entrave

La compagnie du plaignant a demandé un emplacement de stationnement réservé pour des travaux, sans être informée de frais. Malgré un accusé de réception ne mentionnant aucun coût, elle reçoit quatre mois plus tard une facture de 234,93\$. Après plusieurs démarches infructueuses auprès de la Ville, elle se tourne vers le Bureau.

L'unité administrative explique traiter plus de 10 000 demandes par an et affirme que les frais avaient été mentionnés verbalement. Les délais de facturation, bien que plus longs qu'à l'habitude, demeurent conformes. Le Bureau confirme que les frais sont prévus par règlement et qu'il ne peut recommander d'y déroger, bien qu'il reconnaisse qu'il se peut que les frais n'aient pas été mentionnés.

Il découvre toutefois que l'information en ligne sur l'occupation avec entrave est bien détaillée, alors que la demande concernait une occupation sans entrave, un processus moins bien documenté. La Ville reconnaît la confusion et entreprend d'harmoniser les deux processus afin de clarifier l'information pour les usagers et usagères. De plus, un aide-mémoire sera élaboré afin de s'assurer que les éléments importants à communiquer l'ont bien été, notamment les frais.

ENGAGEMENT

Harmoniser les processus d'occupation de la chaussée avec entrave et sans entrave.

VOIRIE

Entretien d'un muret dans l'emprise municipale

Il y a plusieurs années, un propriétaire a dû refaire l'entrée d'eau de sa résidence. Pour ce faire, il a démoli puis reconstruit une portion du mur de soutènement située sur son terrain, mais dans l'emprise municipale. Par la suite, la Ville aurait réparé une autre section du mur jugée désuète, mais a laissé intacte la portion restante qu'elle considérait comme sécuritaire. Le plaignant, en désaccord, mais croyant que le mur ne lui appartenait pas, s'est conformé à cette décision.

À la fin de l'hiver dernier, des pierres se sont détachées du mur non restauré. Malgré plusieurs appels au 311, seule une sécurisation temporaire avec des tréteaux a été effectuée, et aucun travail n'a suivi. Consterné par l'inaction, le plaignant s'est tourné vers le Bureau.

Après analyse, le Bureau constate que la Ville prévoit plutôt démanteler le muret et aménager un talus, estimant que le mur ne lui appartient pas et qu'il n'a pas d'utilité publique. Le plaignant refuse cette option, car le muret stabilise son terrain. Devant ces divergences, la Ville propose un compromis : construire une bordure en béton longeant le trottoir, aménager un talus gazonné et repositionner certaines pierres, tout en maintenant que le muret demeure privé.

Bien que le Bureau juge ce compromis raisonnable, le plaignant demande davantage. Après plusieurs échanges, la Ville retire finalement son offre et choisit de tolérer le muret, puisqu'elle n'a pas de besoins particuliers dans l'emprise municipale. Constatant

qu'un débat juridique serait nécessaire pour trancher la question de propriété, le Bureau conclut qu'il ne peut intervenir davantage et ferme la plainte.

LOISIRS/CULTURE

Frais pour livre endommagé

Durant l'été, des frais ont été imposés au compte de l'enfant d'un abonné pour un livre jugé endommagé. Le parent affirme que les pages étaient déjà froissées et a contesté les frais, sans obtenir de réponse. Il s'est donc tourné vers le Bureau.

Après vérification auprès de l'unité responsable, le Bureau apprend que la procédure prévoit l'examen du document, la détermination de la responsabilité et, en cas de contestation, la possibilité pour l'utilisateur ou l'utilisatrice de voir le livre puis, au besoin, une réévaluation par un ou une gestionnaire. Ce processus peut mener à l'annulation des frais lorsqu'un doute subsiste.

Dans ce cas-ci, l'Administration informe le Bureau avoir laissé un message à l'utilisateur pour l'informer que le livre était disponible à la succursale choisie. Bien que la famille se soit présentée à la bibliothèque pour voir le livre et nier sa responsabilité, aucun suivi n'a été transmis au gestionnaire. Ainsi, le livre était toujours de côté en attente. L'intervention du Bureau permet donc de constater ce manquement. Le gestionnaire a jugé crédible l'allégation selon laquelle le livre était déjà abîmé lors de l'emprunt et a annulé les frais.

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 2023 et 2024.

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 reconnaît que ce refus est 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 et citoyennes 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 ou à la réclamante que si une adresse électronique est fournie, elle sera utilisée dans le cadre des communications et qu'il est de sa responsabilité de relever son courrier électronique sur une base régulière.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2025

Il a été identifié que les situations problématiques survenaient dans le cadre de l'utilisation, par le réclamant ou la réclamante, 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 boîte de courriels indésirables.

La restauration de la réputation de l'adresse électronique du Bureau des réclamations est en cours. Cela signifie que si un citoyen ou une citoyenne communique par courriel avec le Bureau des réclamations ou qu'une réponse lui est transmise par courriel, cette correspondance sera reconnue comme provenant d'une source fiable et ne sera plus réacheminée vers la boîte de courriers indésirables.

Dans l'intervalle, le Bureau des réclamations informe la personne à l'origine d'une demande de vérifier couramment sa boîte de réception dès qu'une adresse de type Hotmail est constatée afin qu'elle prête attention aux courriels pouvant provenir de la Ville.

Lorsque le Bureau des réclamations n'a pas réussi à parler avec cette personne durant le traitement de sa réclamation, une correspondance est transmise par courrier régulier.

Une fois la réputation de l'adresse électronique rétablie, le formulaire des réclamations sera révisé avec la mention suivante : « En fournissant une adresse de courriel dans votre formulaire de réclamation, vous acceptez que toutes les correspondances liées à votre dossier soient transmises par voie électronique. »

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 que le problème tente d'être réglé à la source de celui-ci, en plus de la bonification du formulaire qui est en cours de réalisation.



INSTALLATION D'UNE BOÎTE DE CONTRÔLE DE FEUX DE CIRCULATION SUR UN TERRAIN PRIVÉ

L'intervention du Bureau en 2023 et 2024

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 boîte 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, puis il demande que cette boîte soit retirée et que son terrain soit remis en état. Le terrain est remis en état, mais la boîte 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 boîte, le citoyen dépose une plainte au Bureau.

Après une analyse approfondie de la plainte, le Bureau convient que l'Administration est tout à fait autorisée à installer cette boîte et à prendre les décisions technologiques qui lui semblent appropriées. Le Bureau déplore cependant la façon dont les travaux se sont faits et il émet donc des recommandations à l'Administration.

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 la population a été dûment avisée.

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 ou la citoyenne 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 restants;
- déterminera les endroits pour lesquels une servitude sera requise et contactera les propriétaires au moment de la planification des travaux de remplacement de boîte 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.

Le suivi donné par l'administration municipale en 2025

Les démarches sont en cours pour régulariser les servitudes pour deux cabinets de contrôle qui doivent être remplacés en 2026.

La planification des travaux 2027 est en cours, incluant la vérification des emplacements qui requièrent d'entrer en contact avec les citoyens et citoyennes pour une entente de gré à gré ou des démarches d'acquisition de terrain permettant d'obtenir l'emprise nécessaire. Les interventions auprès de la population seront effectuées en amont.

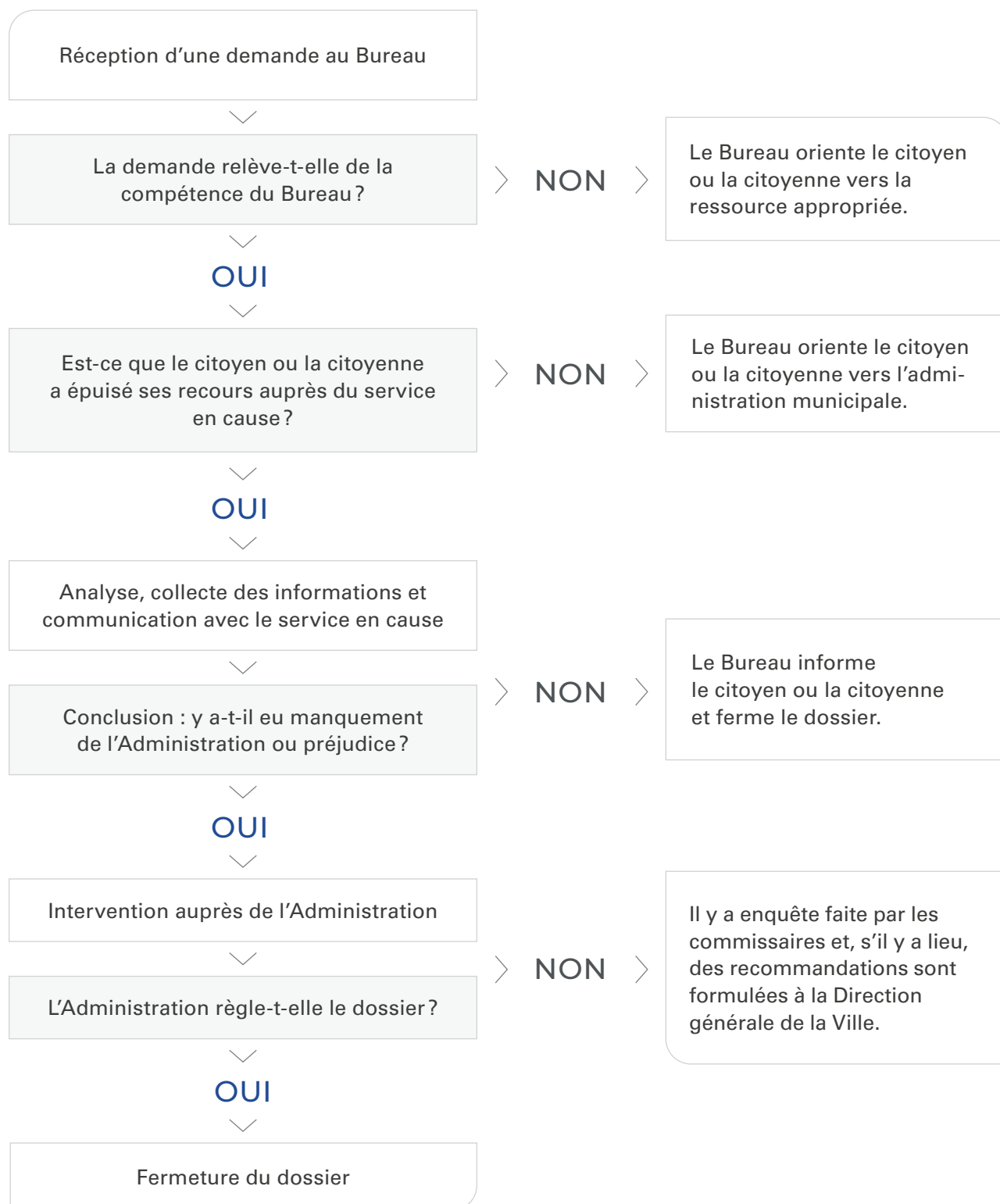
La réponse du Bureau

Le Bureau est particulièrement sensible aux avis donnés et aux annonces de travaux, surtout alors que la Ville annonce une période très intense de travaux avec tous les projets en cours. Il sera particulièrement attentif sur ce point en 2026.



ANNEXES

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

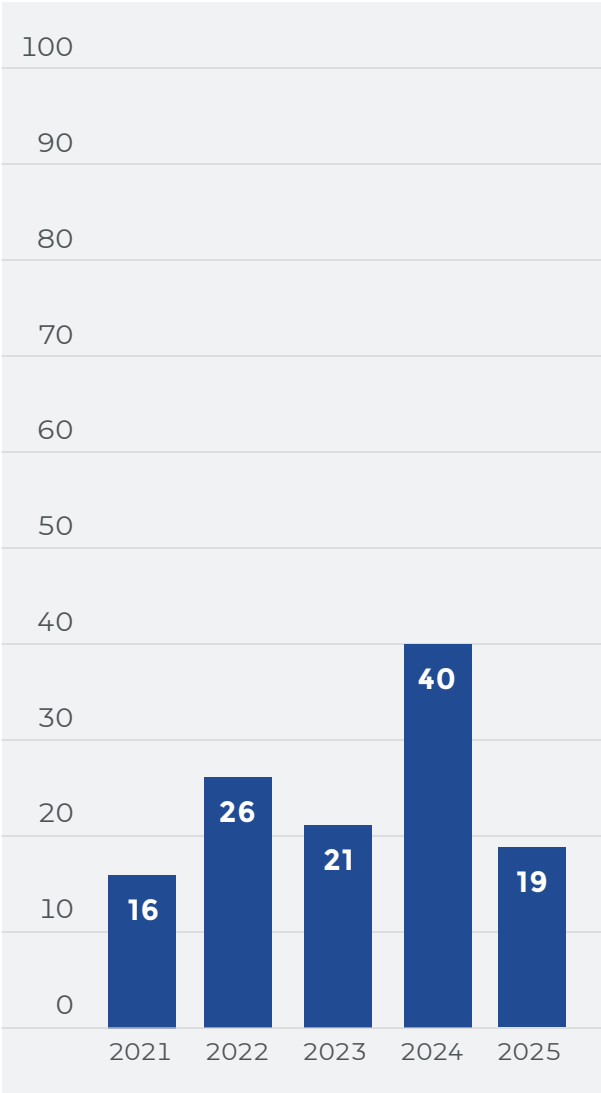


ANNEXE 2 — RÉPARTITION DES DEMANDES POUR CHACUN DES ARRONDISSEMENTS

Cette annexe présente l'évolution du nombre de demandes pour chacun des arrondissements. Elle détaille aussi chaque fois la répartition des demandes traitées en 2025 selon les catégories.

ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE

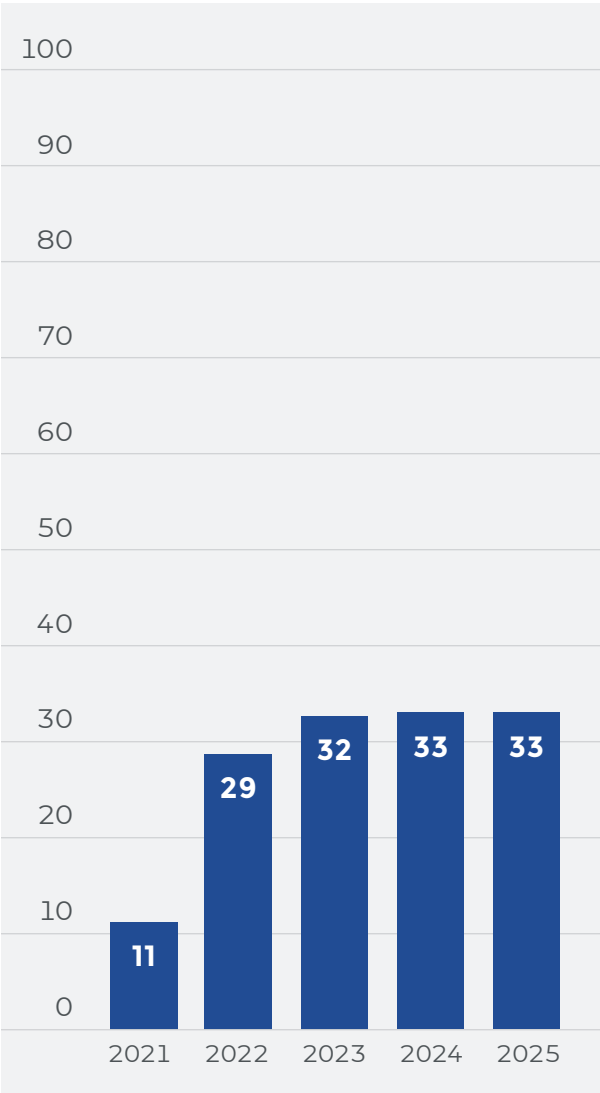


RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	1
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	0
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	0
Réclamation	0
Sécurité publique	3
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	0
Urbanisme	10
Voirie	1
Autre (municipal)	0
Total	19

ARRONDISSEMENT
DE CHARLESBOURG

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE

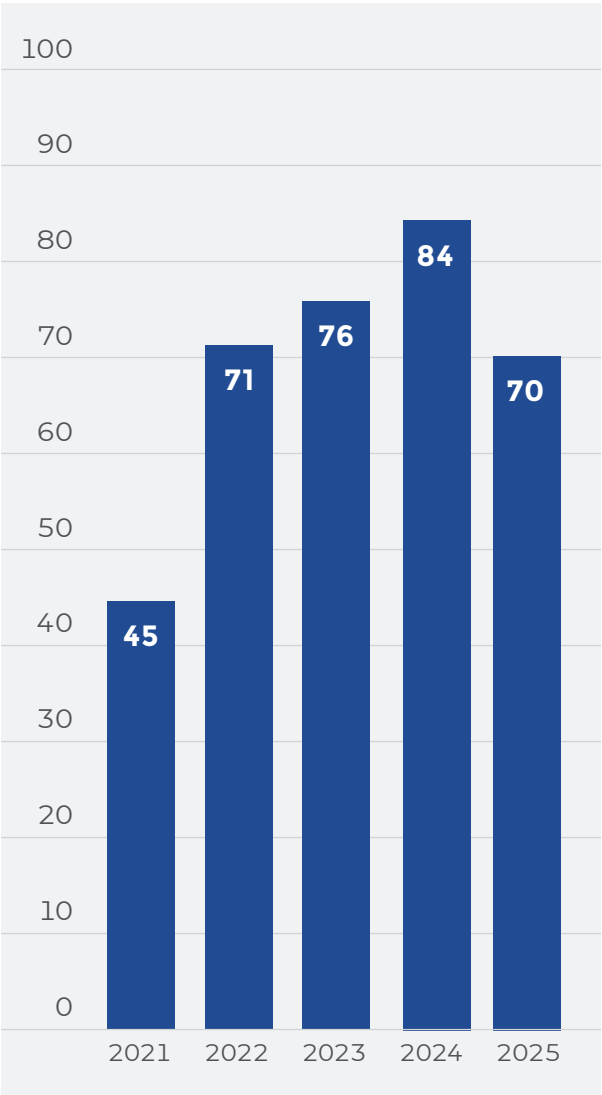


RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	2
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	0
Déneigement	2
Environnement	4
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	0
Réclamation	1
Sécurité publique	1
Taxation/tarification	1
Transport en commun	0
Urbanisme	12
Voirie	2
Autre (municipal)	3
Total	33

ARRONDISSEMENT
DE LA CITÉ-LIMOILOU

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE

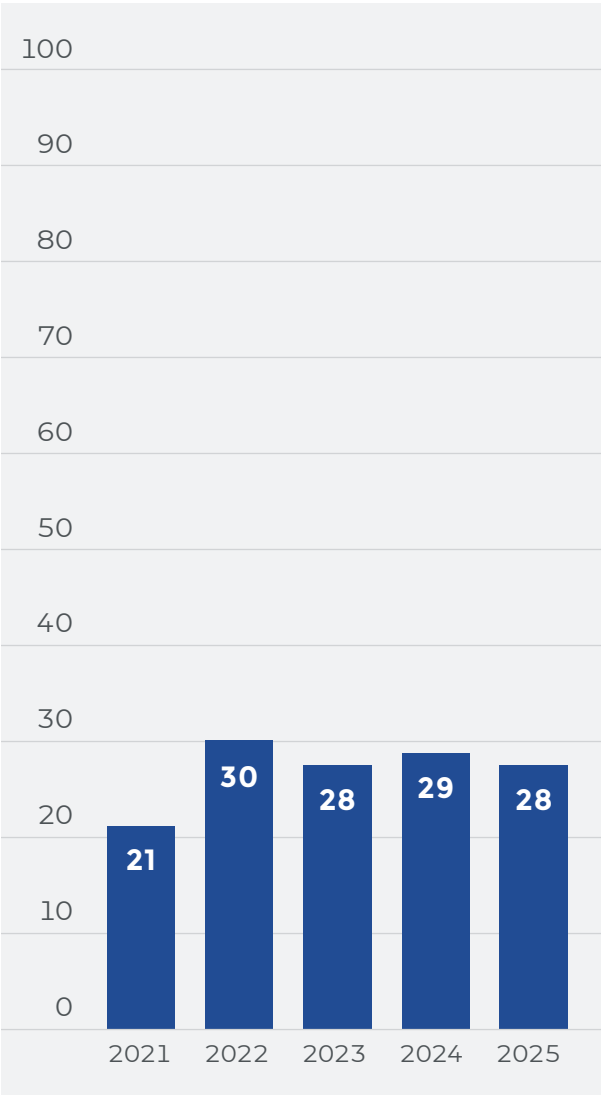


RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	3
Circulation/stationnement	8
Cour municipale	0
Déneigement	1
Environnement	6
Évaluation	0
Logement social	1
Loisirs/culture	1
Matières résiduelles	1
Réclamation	3
Sécurité publique	5
Taxation/tarification	4
Transport en commun	1
Urbanisme	15
Voirie	8
Autre (municipal)	13
Total	70

ARRONDISSEMENT DE
LA HAUTE-SAINT-CHARLES

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE

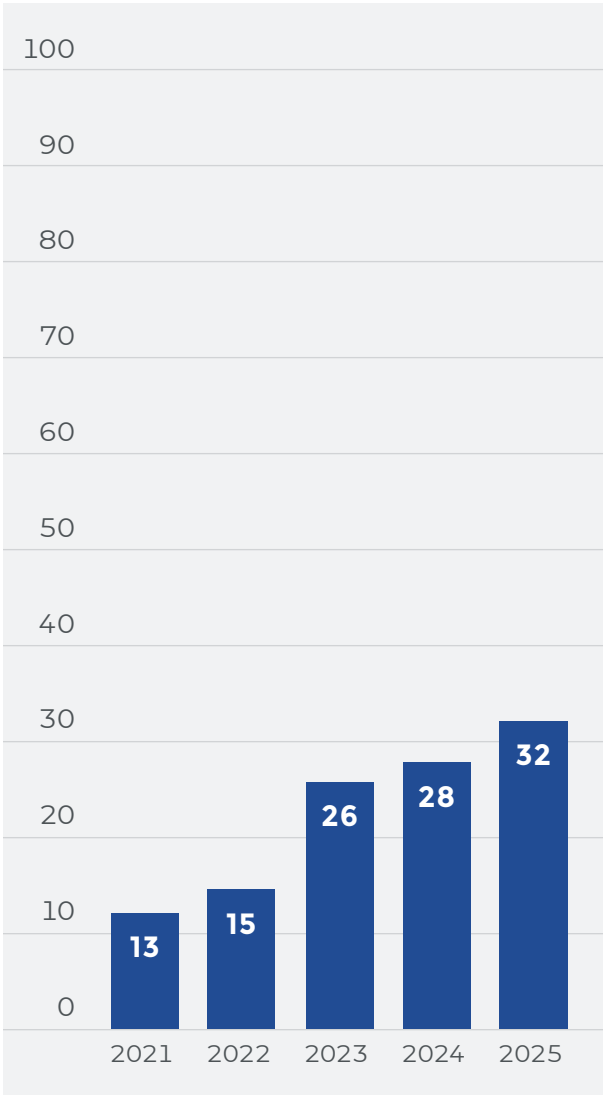


RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

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

ARRONDISSEMENT
LES RIVIÈRES

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE

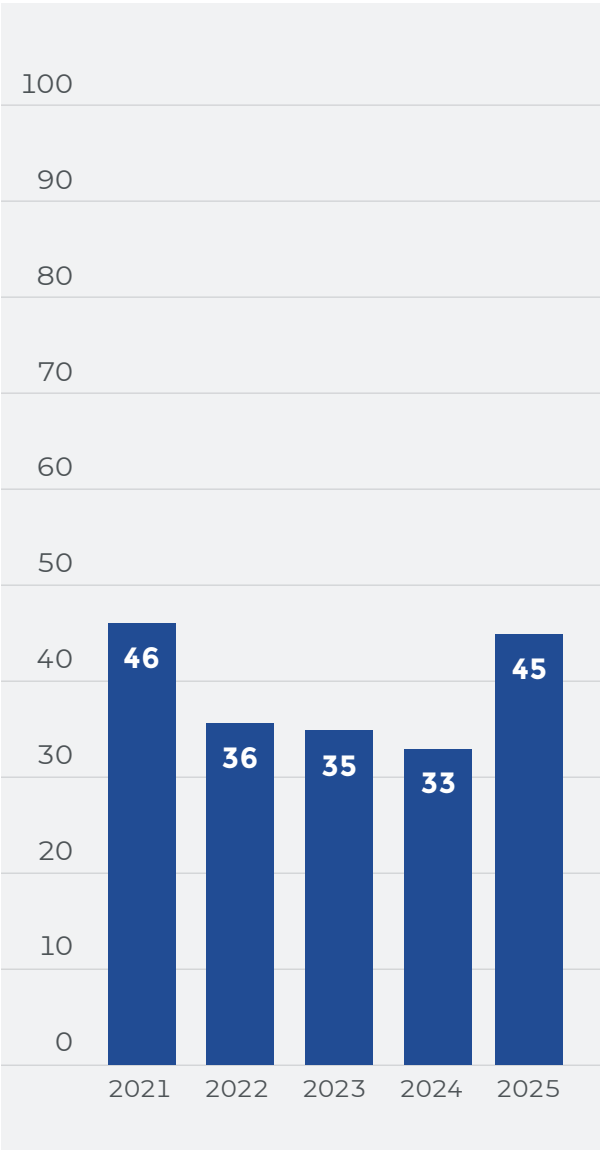


RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	0
Circulation/stationnement	5
Cour municipale	1
Déneigement	6
Environnement	6
Évaluation	0
Logement social	0
Loisirs/culture	0
Matières résiduelles	2
Réclamation	0
Sécurité publique	0
Taxation/tarification	2
Transport en commun	0
Urbanisme	3
Voirie	5
Autre (municipal)	2
Total	32

ARRONDISSEMENT DE
SAINTE-FOY-SILLERY-CAP-ROUGE

NOMBRE DE DEMANDES
PAR ANNÉE



RÉPARTITION DES DEMANDES
PAR CATÉGORIES (2025)

CATÉGORIE	NOMBRE DE DEMANDES
Aqueduc/égout	5
Circulation/stationnement	4
Cour municipale	1
Déneigement	3
Environnement	5
Évaluation	2
Hors juridiction	0
Logement social	2
Loisirs/culture	4
Matières résiduelles	2
Réclamation	4
Sécurité publique	1
Taxation/tarifcation	1
Transport en commun	0
Urbanisme	5
Voirie	4
Autre (municipal)	2
Total	45

ANNEXE 3 — PRÉSENTATION DES COMMISSAIRES ET DE LA DIRECTION



**Julie Dumont,
présidente**

Bachelière en service social, M^{me} Dumont, récemment retraitée, a travaillé durant 42 ans pour Équijustice de la Capitale-Nationale, organisme qui offre une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation sociale. Elle en a été la directrice à compter de 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 présidente jusqu'à la fin de son mandat prévu en mai 2026. 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,
vice-président**

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.



**Hélène Lemieux,
commissaire**

Détentrice d'un certificat en administration de l'Université Laval et d'un DEC en assistance sociale du cégep de Sainte-Foy, M^{me} Lemieux a également suivi une formation en gestion de projet à l'ENAP. Lors de sa carrière, au sein du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, elle a d'abord occupé des fonctions d'agente d'aide socioéconomique auprès de la clientèle, et, par la suite, elle a œuvré à titre de conseillère en implantation et de chef de projet au sein de différentes directions centrales. Actuellement retraitée, elle travaille de façon occasionnelle comme surveillante d'examens à l'Université Laval. Elle a aussi siégé au conseil d'administration d'un organisme à but non lucratif appelé Sexplique, situé à Québec. De plus, elle a fait partie du conseil d'administration d'un syndicat de copropriété de 140 unités.



**Jacques Ouellet,
commissaire**

Détenteur d'une licence en droit de l'Université Laval et membre du Barreau du Québec depuis 1977, M. Ouellet a commencé sa carrière à titre d'avocat. De 1977 à 2002, il a œuvré en cabinet d'avocats dans les domaines du droit civil, commercial et des affaires, bancaire, de la faillite et matrimonial. M. Ouellet a également été juge par intérim à la cour de nombreuses municipalités, entre 1996 et 2012, et il a aussi été juge en titre pour plusieurs cours municipales, de 1995 à 2013. Puis, de 2013 à 2021, il a occupé un poste de juge à la cour municipale de la Ville de Québec. Il a été notamment membre, représentant et maître d'œuvre de divers comités, conseils d'administration, colloques, conférences, symposiums et formations en lien avec ses fonctions de juge. Il a également été très actif socialement, entre autres auprès des jeunes. Il a été président provincial de la Ligue des cadets de l'Armée de 1984 à 1986, puis secrétaire national (1988) et vice-président senior (1987-1988) de cette même ligue. De 1998 à 2003, il a animé des conférences dans des établissements d'enseignement de Québec sur la place du droit dans la société et sur les droits et obligations des personnes de 14 ans et plus. Il a aussi été professeur occasionnel au sein de cégeps, où il a enseigné la législation en matière de santé publique et la législation provinciale et municipale en technique d'architecture. M. Ouellet a de plus été président du comité organisateur de la fête du Canada pour la région de Québec en 1985 et 1986, puis membre de ce comité jusqu'en 1990.



**Anne-Laure
Pelletier, directrice**

M^e Pelletier est la directrice du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. Avocate et détentrice d'une maîtrise en administration publique, M^e 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, M^e 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.



**Catherine
Larocque,
commis spécialisée
aux plaintes**

M^{me} 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 et citoyennes. Elle agit comme agente de liaison auprès de différents intervenants et de différentes intervenantes de l'administration municipale.



**Nathalie Angers,
agente de
secrétariat**

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

RAPPORT
ANNUEL
2025



NOTRE PRIORITÉ : ÉQUITÉ ET RESPECT
DES DROITS DU CITOYEN