BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

À l'écoute des citoyens et des citoyennes

2006

RAPPORT ANNUEL

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
VILLE DE QUÉBEC

Le 6 novembre 2006

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

Objet : Rapport annuel 2006 - Bureau de l'ombudsman

Madame la Mairesse,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre, à titre de présidente et au nom de mes collègues commissaires, le troisième rapport annuel du Bureau de l'ombudsman portant sur l'accomplissement de nos fonctions au cours de l'année 2006.

Ce rapport fait état de nos activités et de nos réalisations pour la période du 1er novembre 2005 au 31 octobre 2006. Les recommandations et avis formulés à la suite des rapports d'enquêtes menées par les commissaires de même que les considérations qui résultent de l'étude systémique de nos interventions au cours de cette même période sont consignés dans ce document. Il vous informera aussi des suites données par l'Administration aux recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman dans son Rapport annuel 2005.

Je profite de l'occasion du dépôt de ce troisième rapport, qui correspond à ma dernière année de mandat, pour remercier chaleureusement le secrétaire général, Me Pierre Angers, qui m'a été, comme à mes collèges commissaires au cours des trois dernières années, d'un très dévoué et indéfectible soutien à tous égards. Je m'en voudrais de ne pas transmettre mes vifs remerciements à l'endroit de tout un chacun des commissaires pour leur disponibilité et leur compétence. Je remercie également le personnel du secrétariat général qui, sous l'égide de Me Angers, a réalisé une somme considérable de travail au cours de la durée de mon mandat.

Enfin, je souhaite que ce rapport démontre que l'existence du Bureau de l'ombudsman, dans sa forme et sa mission, répond à un véritable besoin des citoyens de la Ville de Québec.

Veuillez agréer, Madame la Mairesse, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de mes sentiments distingués.

Claire L'Heureux-Dubé
Présidente

p. j. Rapport annuel 2006

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) G1K 8E2
Téléphone : (418) 641-6737 Télécopieur : (418) 641-6730
bureaudelombudsman@ville.quebec.qc.ca

Le dépôt de ce troisième rapport annuel correspond à la fin du mandat qui m'a été confié de présider le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec.

C'est pour moi une occasion de faire un bref retour en marge de nos réalisations des trois années d'existence du Bureau. C'est aussi une occasion propice de rappeler, à la lumière de l'expérience vécue, notre conception du rôle attribué au Bureau de l'ombudsman.

C'est enfin une opportunité de communiquer, dans un esprit de cordialité, à la personne qui sera appelée à me succéder l'importance de demeurer *à l'écoute des citoyens et des citoyennes*, un thème que mes collègues et moi avons privilégié tout au cours de notre mandat. Cette écoute a toujours été empreinte d'impartialité, de neutralité et d'un esprit d'ouverture partagé, ne prenant parti ni pour le plaignant ni pour l'Administration.

Ce troisième rapport, comme les deux précédents, consacre notre préoccupation commune de contribuer au règlement de différends de façon aussi diligente qu'équitable.

Claire L'Heureux-Dubé
Présidente

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

PARTIE 1

À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC 9

Origine d'un concept novateur exportable 9
Mission, mandat et champ de compétence 10
Composition et organisation 11
Principes d'action : indépendance, neutralité, confidentialité et transparence 18
Deux outils d'intégration des principes d'action du Bureau de l'ombudsman 18
Les règles de régie interne 18
La déclaration d'engagement 19
Logotype 20

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS 21

Système informatisé de gestion des dossiers 21
Mise à niveau du logiciel 21
Acquisition du logiciel par d'autres municipalités 21
Site Internet 21
Communications et relations publiques 22
Conseils d'arrondissement et conseils de quartier 22
Organismes publics et municipalités 22
Conférences 22
Congrès, colloques et formations 22
Publications 22
Échanges intervilles 22
Mentions de reconnaissance 23

PARTIE 2

INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2005 25

Suites données par l'Administration aux commentaires, recommandations ou avis formulés par le Bureau de l'ombudsman en 2005 25
Introduction de mesures d'arbitrage 25
Délai de réponse/déclaration de services 26
Réclamation de moins de 1 000 $ et traitement des réclamations 26
Politique relative à la présence physique des fonctionnaires assignés à comparaître par voie de *subpoena* 27
Annulation par la Ville de trois permis d'exploitation d'un véhicule hippomobile 27
Demande de permis d'abattage d'arbres dont les racines obstruent un égout 27
Programme de revitalisation et d'intervention en habitation 28
Sécurité des propriétés contiguës à des terrains de golf 28

Partie 3

Enquêtes, interventions et recommandations - Année 2006 29

Résumé des cinq enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2006 29

Rapport OMB-06-02-010 *Abus de pouvoir et négligence dans le traitement d'une demande de permis* 29

Rapport OMB-06-02-011 *Usage illégal toléré dans l'attente d'une modification au zonage* 30

Rapport OMB-06-08-012 *Discrimination dans l'application d'un règlement* 32

Rapport OMB-06-09-013 *Délai indu à répondre à des réclamations* 33

Rapport OMB-06-09-014 *Comportement répréhensible d'un fonctionnaire dans le traitement d'un dossier de réclamation* 34

Commentaires, recommandations ou avis émanant de l'analyse des interventions du secrétariat général en 2006 35

Tarification pour l'ouverture ou la fermeture du service d'eau 35

Coordination des projets de développement d'infrastructures de rues 36

Exemples d'interventions ponctuelles fructueuses 36

Le développement domiciliaire privé de la rue de l'Alliance 36

Le changement d'un nom de rue 37

Les excuses, une formule à valoriser 37

La collaboration dynamique des services de la Ville de Québec : une piste motivante 38

Conclusion 39

Considérations sur le travail accompli 39

Organisation du Bureau 39

Consolidation et reconnaissance du Bureau 39

Positionnement du Bureau et amélioration continue 40

Constat des commissaires sur la formule d'ombudsman retenue par la Ville de Québec 40

L'ombudsman municipal, une tendance 41

Impact du Bureau à l'égard des citoyens et citoyennes 41

La collaboration de l'Administration, un gage de succès 41

Orientations 2007 42

Données chiffrées 43

Dans le présent rapport, tout mot employé au genre masculin s'applique également au genre féminin dans le seul but d'alléger le texte.

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

Origine d'un concept novateur exportable

Dans une ville moderne de la taille qu'est devenue la ville de Québec à la suite de la fusion des municipalités environnantes, il importait aux élus municipaux de s'assurer que les citoyens qui sont en relation avec les services administratifs soient considérés comme des usagers de services publics adéquats, fonctionnels et humanisés.

En créant le 19 janvier 2004 le Bureau de l'ombudsman, la Ville s'est dotée d'un outil additionnel pour desservir adéquatement ses citoyens et citoyennes ainsi que pour évaluer correctement ses pratiques administratives afin d'être en mesure de résoudre des différends en tenant compte de l'avis des usagers.

Le Bureau de l'ombudsman est une instance de dernier recours pour le citoyen qui s'estime lésé par l'action ou l'inaction de l'administration municipale. Il est également un outil qui fait contrepoids aux procédures bureaucratiques parfois complexes ou au manque d'information sur les moyens dont disposent les citoyens pour exprimer leurs besoins particuliers afin d'éviter qu'un préjudice ne leur soit causé par des décisions non motivées, inéquitables ou abusives dans le traitement de leurs dossiers.

Aussi, dans le but de rapprocher cette nouvelle institution du citoyen, les élus municipaux ont adopté une formule novatrice qui prône à la fois la collégialité, l'expertise et le bénévolat. Le conseil de la Ville a en effet nommé vingt commissaires, dix hommes et dix femmes, résidant sur le territoire de la ville. Ces commissaires mettent ainsi à contribution la diversité de leurs expériences professionnelles au service des citoyens.

Ce modèle novateur d'ombudsman s'est mérité la reconnaissance de l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et celle de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) qui ont respectivement attribué à la Ville le « Mérite Ovation municipale » et le prix « Réalisation - Monde municipal ».

Ces deux reconnaissances externes de la formule collégiale d'ombudsman innovée par la Ville de Québec ont suscité l'intérêt des villes de Saguenay et de Gatineau qui étaient toutes deux désireuses d'offrir à leur population les services d'un Bureau de l'ombudsman.

C'est ainsi qu'en juin 2005, à l'instar de la Ville de Québec et avec le concours du secrétaire général du Bureau, la Ville de Saguenay mettait sur pied son Bureau de l'ombudsman en s'inspirant des caractéristiques de celui de Québec qui fait appel à l'expertise de bénévoles résidant sur le territoire municipal, tout en adaptant ces principes à ses caractéristiques locales.

Récemment, en septembre 2006, la Ville de Gatineau se dotait d'un Bureau de l'ombudsman inspiré du modèle mis de l'avant par la Ville de Québec.

Nous sommes heureux de ces initiatives et offrons notre entière collaboration à toute autre municipalité désireuse de mieux connaître le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec et les outils de gestion qu'il utilise pour la bonne réalisation de son mandat.

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'intervention ou d'enquête 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.

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 19 janvier 2004, par sa résolution CV-2004-0024, le conseil de la Ville de Québec décidait de mettre au service de ses citoyens et citoyennes, un Bureau d'ombudsman municipal.

Le conseil de la Ville faisait ainsi appel aux services bénévoles de vingt citoyens domiciliés sur le territoire de la ville de Québec, dont dix hommes et dix femmes pour constituer le Bureau de l'ombudsman.

Ces vingt commissaires sont soutenus dans leurs fonctions par un secrétariat général dirigé par un fonctionnaire de la Ville nommé secrétaire général par le conseil. Me Pierre Angers occupe cette fonction.

Les membres du conseil ont désigné à l'unanimité l'honorable Claire L'Heureux-Dubé à titre de présidente de cet organisme. Conformément aux dispositions de l'article 6 de la résolution constitutive du Bureau de l'ombudsman, les commissaires ont désigné à l'unanimité parmi eux M. Jean-Paul Bourret à titre de vice-président.

C'est à la présidente qu'il incombe de déléguer à un banc formé d'au moins trois commissaires la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter. La présidente 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.

Les commissaires ainsi nommés par le conseil de la Ville sont :

Les mandats de 3 ans

La présidente du Bureau

L'honorable Claire L'heureux-Dubé

Née à Québec, elle y a pratiqué le droit de 1952 à 1973, a été nommée juge à la Cour supérieure du Québec de 1973 à 1979, à la Cour d'appel du Québec de 1979 à 1987 et à la Cour suprême du Canada de 1987 à 2002. Elle est retraitée de cette fonction depuis le 1er juillet 2002. Elle est membre du Barreau du Québec, avocate-conseil du cabinet d'avocats Garneau et Associés et juge en résidence à l'Université Laval. Elle a également présidé le comité de pilotage de l'ex-Maison de Justice de Québec. Mme L'Heureux-Dubé a été reçue membre de l'Ordre du Canada au grade de Compagnon en 2003 et membre de l'Ordre national du Québec au grade de Grand Officier en 2004.

Le vice-président

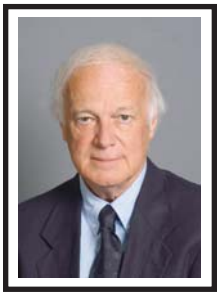
M. Jean-Paul Bourret

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

Les commissaires

Me Pierre Boileau

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 (BREF). 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.



M. Pierre Choquette

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour du Québec, Chambre civile, et à la Cour provinciale pendant 26 ans.

L'honorable André Desmeules

Magistrat à la retraite, il a été juge à la Cour supérieure de 1973 à 1998. Il est aujourd'hui membre du Barreau du Québec et agit comme avocat-conseil au cabinet d'avocats Siskinds Desmeules.

Mme Denyse Dion

Proche collaboratrice de son mari, feu Léon Dion, dans l'édition de ses livres, elle a également fait carrière dans l'immobilier.

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 et 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 Suzanne Gingras
Administratrice dans le domaine sociorécréatif, elle a notamment été conseillère municipale et commissaire scolaire.

Me 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 6 ans et a été directrice de l'Adoption pour la province de Québec pendant 15 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.

Les mandats de 2 ans

Me Marie-Claire Belleau
Docteure en droit, professeure de droit, ancienne clerc à la Cour suprême du Canada, elle est l'auteure de nombreux articles juridiques.

Mandat terminé le 6 novembre 2006. Me Belleau a été remplacée par Mme Marie J. Lachance.

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 au service à la clientèle. Elle dirige ou collabore à différentes recherches et est auteure de plusieurs articles et conférences.

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.

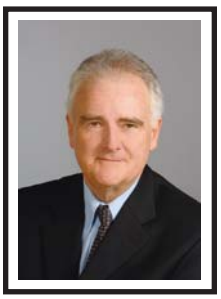
M. André Escojido

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. Robert Grégoire

Ingénieur diplômé de l'École Polytechnique de Montréal, il a débuté comme ingénieur résident au ministère de la Voirie à Sherbrooke. Il s'est spécialisé en génie routier et en urbanisme en obtenant deux maîtrises de l'Université Yale. Il a poursuivi sa carrière comme directeur pour les Services de l'expropriation et de location du ministère des Travaux publics. Il est membre de l'Ordre des ingénieurs et de l'Institute of Transportation Engineers.

Mandat terminé le 6 novembre 2006. M. Grégoire a été remplacé par M. Jean Foisy.



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.

M. Gaetan 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.

Mme Chantale Leblanc
Elle a travaillé à la Banque Royale du Canada dans le domaine de l'investissement. Elle est maintenant retraitée de cette institution financière.

Mandat terminé le 6 novembre 2006. Mme Leblanc a été remplacée par Mme Ginette de Launière.

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.

Me 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.

Mme Ghislaine Morin
Sociologue de formation, elle a oeuvré pour des firmes de recherche notamment le Centre de recherche en opinion publique (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.

Me 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.

Me Nicole Vallières
Avocate dans des domaines d'expertise couvrant principalement les chartes des droits, le droit et l'éthique de l'information ainsi que les institutions gouvernementales, elle a notamment agi comme adjointe au sous-ministre de la Justice du Québec et vice-présidente du Conseil de presse du Québec.

Les membres substituts

Le Bureau de l'ombudsman dispose également d'une liste de noms de personnes qui ont proposé leur candidature pour agir comme membres substituts, afin de combler des vacances au sein du collège des commissaires. Je les remercie de la générosité qu'elles ont ainsi manifestée à l'égard de leur collectivité en nous communiquant leur intérêt à faire partie de notre organisme.

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 pour remplacer Me Marie-Claire Belleau, M. Robert Grégoire et Mme Chantale Leblanc. Je tiens à remercier ces derniers pour leur généreuse implication auprès de leurs concitoyens. 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.

La permanence du Bureau

Je m'en voudrais également de passer sous silence le travail exceptionnel du secrétariat général formé de :

Me Pierre Angers
Avocat, secrétaire général

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.

Me Daniel Martineau
Adjoint au secrétaire général

Le secrétaire général est assisté dans ses fonctions par Me Daniel Martineau, notaire.

Mme Michèle Saint-Pierre
Agente de secrétariat

Mme Saint-Pierre est chargée du soutien administratif du Bureau.

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

Le secrétaire général ainsi que les vingt commissaires sont nommés par le conseil de la Ville. Chaque année, au plus tard le 1er décembre, la présidente 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 la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

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.

Deux outils d'intégration des principes d'action du Bureau de l'ombudsman

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 retrouve 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, le respect du citoyen, le caractère juste et équitable des recommandations des commissaires 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 à l'adresse **www.ombudsman-villedequebec.qc.ca**.

Logotype

Pourquoi un logotype?

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. Si nous avions développé une approche spécifiquement typographique, nous nous serions dotés d'une signature plutôt que d'un logotype qui exprime le niveau d'autonomie que le conseil de la Ville nous a attribué pour réaliser notre mandat et qui nous distingue de la signature de l'Administration.

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 collège qui y œuvre et, par conséquent, 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 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.

Système informatisé de gestion des dossiers

Mise à niveau du logiciel

L'intérêt démontré par des organismes externes pour l'acquisition du logiciel de gestion des dossiers du Bureau de l'ombudsman a placé le Service des technologies de l'information et des télécommunications de la Ville en situation de faire une mise à niveau de ce logiciel de manière à le rendre exportable.

Acquisition du logiciel par d'autres municipalités

De façon plus concrète, cette décision administrative de mise à niveau du logiciel va permettre à la Ville de Gatineau de s'en porter acquéreur. Les autorités municipales viennent en effet de doter leurs citoyens d'un Bureau de l'ombudsman inspiré de la formule collégiale mise de l'avant par Québec.

Site Internet

Le site Internet du Bureau de l'ombudsman, **www.ombudsman-villedequebec.qc.ca**, continue de servir d'outil d'information pour le citoyen en nous permettant de faire la promotion des services que nous sommes en mesure de lui offrir. Un formulaire de plainte est disponible sur le site afin de faciliter la formulation d'une plainte écrite.

La gestion autonome de notre site nous permet notamment d'informer rapidement la population du contenu intégral et abrégé des rapports d'enquête des commissaires en plus de tous les communiqués concernant notre organisme ou qui sont pertinents à son mandat ou ses activités.

Il sert enfin d'outil promotionnel auprès d'autres organismes intéressés à mettre sur pied un Bureau de l'ombudsman, mettant ainsi en valeur :

- le bénévolat;
- la collégialité;
- la multiplicité d'expertises;
- l'identité locale.

Communications et relations publiques

Conseils d'arrondissement et conseils de quartier

Au cours de la dernière année, l'équipe du secrétariat général a rencontré les différents conseils d'arrondissement et conseils de quartier intéressés à mieux connaître le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et son champ de compétence.

Organismes publics et municipalités

Divers organismes publics et municipalités ont sollicité une rencontre avec le secrétaire général afin de mieux connaître le concept du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, son organisation, son mode de fonctionnement et ses outils de gestion des dossiers. Mentionnons notamment :

- L'Autorité des marchés financiers;
- La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA);
- L'ombudsman de l'Université Laval;
- La Ville de Gatineau;
- La Ville de Saguenay.

Conférences

Allocution du secrétaire général adressée :

- à L'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP);
- au Caucus provincial des municipalités sur la prestation de services aux citoyens.

Congrès, colloques et formations

Participation du secrétaire général :

- au 27e Congrès annuel de la United States Ombudsman Association (USOA), à Des Moines, Iowa;
- à une formation donnée par le Barreau du Québec portant sur la médiation.

Publications

- Article de Mme Claire L'Heureux-Dubé dans la revue *Le Sablier* de l'Association des directeurs généraux des municipalités du Québec (ADGMQ) portant sur « L'ombudsman? »;
- Divers articles dans les publications municipales.

Échanges intervilles

Au cours de l'année 2006, plusieurs échanges téléphoniques et visites entre les représentants de la Ville de Gatineau et le secrétaire général ont contribué à faciliter la concrétisation d'une volonté politique du maire Marc Bureau d'offrir à sa population les services d'un Bureau de l'ombudsman.

Profitant de l'expérience vécue par Québec, la Ville de Gatineau a su s'inspirer des principes d'organisation et de composition du Bureau de l'ombudsman et les adapter aux caractéristiques de sa municipalité.

Le secrétaire général continue d'entretenir avec le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay et de celui de Gatineau des relations cordiales et professionnelles qui contribuent parfois à résoudre des problèmes. Ces échanges permettent d'améliorer la qualité des prestations de services aux citoyens.

Ces échanges ont notamment porté sur la gestion des plaintes entraînant, dans une suite logique, l'acquisition de notre logiciel de gestion des dossiers, par le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau.

Une récente participation du secrétaire général du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec au Caucus provincial des municipalités, qui a eu lieu à Saguenay, a permis de présenter notre organisme et d'offrir notre collaboration aux autres municipalités désireuses d'échanger sur notre expérience de quelque trois années de fonctionnement.

Nous croyons que de tels échanges ne peuvent que profiter aux citoyens qui bénéficient des services d'un Bureau de l'ombudsman qui opère dans un même champ de compétence et dans un même contexte législatif. En effet, les décisions prises par l'un peuvent devenir de précieux renseignements pour animer la réflexion d'un autre saisi d'un problème semblable.

Mentions de reconnaissance

L'obtention par la Ville du « mérite Ovation municipale » décerné par l'Union des municipalités du Québec (UMQ) ainsi que l'attribution du prix « Réalisation - Monde municipal » par l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) sont certes des éléments externes qui contribuent à donner au Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec notoriété et crédibilité.

Ces mentions de reconnaissance contribueront, à notre avis, et nous le souhaitons, à influencer certaines villes qui envisagent de se doter d'un ombudsman à s'inspirer de notre modèle et à adapter à leurs besoins la formule novatrice du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec.

INTERVENTIONS, ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2005

Suites données par l'Administration aux commentaires, recommandations ou avis formulés par le Bureau de l'ombudsman en 2005

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 profitons de l'occasion pour remercier l'Administration de sa collaboration dans la poursuite de ce dialogue bien établi.

De nouveau cette année, l'ensemble des commissaires a constitué un comité de production du rapport annuel du Bureau formé de M. André Escojido, Me Jocelyne Olivier et Me Monique Perron, assisté du secrétaire général et de son adjoint. Ce comité avait pour mandat :

1. d'examiner et d'évaluer les suites données par l'Administration à l'ensemble de leurs commentaires, recommandations ou avis consignés dans le rapport 2005;
2. d'analyser les demandes ou plaintes traitées au cours de l'année 2006 et de faire des commentaires, recommandations ou avis découlant de leurs observations;
3. de suggérer des éléments de réflexion sur les orientations du Bureau de l'ombudsman pour 2007.

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.

Les commissaires apprécient que cette recommandation du Bureau de l'ombudsman soit considérée par l'Administration comme un moyen intéressant et pertinent de régler un différend entre la Ville et un citoyen ou une citoyenne.

Les commissaires tiennent toutefois, dans le présent rapport, à réitérer à l'Administration, qui n'entend « avoir recours à l'arbitrage que comme mesure d'exception et non comme une pratique à généraliser », que l'essence même de leur recommandation était d'éviter le plus possible aux citoyens les coûts onéreux et les longs délais rattachés au processus judiciaire du règlement d'un litige.

Le Bureau de l'ombudsman faisait alors valoir les avantages de ce mécanisme sans avoir identifié les données contingentes que cela pouvait représenter pour l'administration de la Ville. L'objectif de cette recommandation n'était pas nécessairement d'en faire une règle

d'application générale, mais plutôt de créer une ouverture qui, dans certains cas, pourrait s'avérer satisfaisante pour les parties en cause.

Étant donné que l'information reçue de la part du directeur général spécifie que le processus relié aux réclamations fait partie des processus de révision prioritaire de la Direction générale, les commissaires voient dans cette démarche une opportunité pour valider le type de cas où le recours à l'arbitrage pourrait être possible. Cet examen des avantages et désavantages permettrait de baliser de façon plus précise dans quel contexte les parties pourraient, d'un commun accord, y avoir recours. Ainsi, deviendrait-il possible de penser qu'un litige qui n'est pas de la juridiction de la Cour des petites créances aurait avantage à être soumis à ce mécanisme lorsque l'enjeu pécuniaire devient marginal, en considération des honoraires à payer et des délais reliés aux procédures judiciaires.

On peut penser qu'une telle analyse faite lors de la révision du processus de traitement des réclamations fournirait un éclairage quant au bien-fondé de cette proposition et permettrait de dégager des critères d'admissibilité à ce recours. C'est pourquoi les commissaires recommandent à l'Administration d'élargir le mandat de la directrice des Affaires civiles du Service des affaires juridiques et d'intégrer ce nouveau volet dans la révision du processus des réclamations. Les commissaires sont d'avis qu'il serait plus facile par la suite de circonstancier l'exception et d'être en mesure d'en informer les citoyens désireux d'avoir recours à cette procédure.

Délais de réponse/déclaration de services

Les commissaires constatent, dans la réponse transmise par la Direction générale, une évolution intéressante dans le projet de « déclaration de services - 2e génération », notamment en ce qui concerne la volonté « d'encadrer de façon plus pointue les délais de réponse aux citoyens et citoyennes ».

Les commissaires comprennent que ce que l'on qualifie de déclaration de services correspond à une forme de démarche d'amélioration continue permettant à la Ville d'établir le niveau de services qu'elle souhaite offrir aux citoyens.

Constatant qu'aucun document intégrant les éléments constituant la déclaration de services n'a jusqu'à aujourd'hui été adopté par les autorités municipales, bien que les commissaires ne remettent pas en question le travail qui s'est fait et se fait encore à ce sujet, ceux-ci recommandent donc l'adoption, par les autorités municipales, de la « déclaration de services - 2e génération » dans les meilleurs délais. Le Bureau considère en effet que cela permettrait d'en publiciser le contenu et ainsi d'informer les citoyens du niveau de service auquel ils sont en droit de s'attendre. Ainsi publicisée, la déclaration de services établirait en quelque sorte les règles auxquelles sont assujettis les fonctionnaires dans leurs relations avec les citoyens et citoyennes et, en bonne connaissance de cause, ces derniers porteraient moins prématurément de plaintes à l'égard de l'Administration.

Réclamation de moins de 1 000 $ et traitement des réclamations

Dans ses rapports annuels 2004 et 2005, le Bureau de l'ombudsman faisait état des nombreuses plaintes qu'il avait reçues concernant les réclamations contre la Ville. Il y relatait également trois constantes qui se dégageaient de l'analyse de ces plaintes à savoir :

- les délais;
- l'attitude des fonctionnaires;
- les procédures.

Les commissaires apprécient donc la réaction positive de l'Administration qui a jugé prioritaire, dans le cadre de la révision de ses processus visant à améliorer le service à la population, celui relié aux réclamations.

Les commissaires sont confiants que cette démarche portera des fruits, d'autant plus qu'à la suite de deux récentes enquêtes du Bureau de l'ombudsman portant sur le traitement des réclamations, une collaboration s'est établie entre le secrétaire général du Bureau de l'ombudsman et la nouvelle directrice des Affaires civiles au Service des affaires juridiques, qui a reçu mandat de réviser l'ensemble du processus de traitement des réclamations contre la Ville. C'est ainsi qu'ils ont examiné sommairement l'ensemble des plaintes en matière de réclamations reçues et traitées par le Bureau de l'ombudsman. Les commissaires sont convaincus de l'intérêt et de la motivation de la nouvelle directrice à bien s'acquitter de cet urgent et délicat mandat et l'assurent de la collaboration du secrétariat général si requise. En effet, les données chiffrées détenues par le Bureau de l'ombudsman sont suffisamment éloquentes pour démontrer l'urgence d'agir.

Politique relative à la présence physique des fonctionnaires assignés à comparaître par voie de *subpoena*

L'entente intervenue entre la Ville et la Régie du logement en mai dernier concernant la méthode à utiliser pour éviter la présence des inspecteurs de la Ville à la Régie rencontre bien les objectifs de la recommandation des commissaires dans le dossier d'enquête OMB-05-02-006. Ainsi, le citoyen sera bien informé et la Ville réalisera des économies en évitant les déplacements parfois non nécessaires de ses fonctionnaires.

Quant au second volet de la recommandation des commissaires portant sur l'adoption de mesures visant à bonifier la saisie des plaintes, nous sommes informés qu'une révision du processus de traitement des requêtes des citoyens est en cours.

Annulation par la Ville de trois permis d'exploitation d'un véhicule hippomobile

Les commissaires sont satisfaits des mesures prises par la Ville à la suite des recommandations faites dans leur dossier d'enquête OMB-05-04-007 ainsi que du fait que l'Administration s'est conformée au contenu du jugement de l'honorable Claudette Tessier-Couture pour modifier le règlement R.R.V.Q., chapitre V-1, *Règlement sur les véhicules hippomobiles de la Ville de Québec*.

Dans ce contexte, le conseil de la ville a adopté, le 3 octobre 2005, le règlement R.V.Q. 883, *Règlement modifiant le règlement sur les véhicules hippomobiles relativement à la validité du permis d'exploitation et au paiement des permis*.

Les nouvelles mesures ainsi prises par l'Administration font en sorte que le paiement des permis et du stationnement ne peut désormais s'effectuer qu'au moyen d'un chèque certifié ou d'argent comptant.

Demande de permis d'abattage d'arbres dont les racines obstruent un égout

Les commissaires souscrivent au principe d'uniformisation que la Ville entend mettre de l'avant dans l'établissement des conditions d'abattage d'arbres sur son territoire. Les citoyens n'auront donc plus à connaître de mesures différentes d'un endroit à l'autre du territoire et les conditions seront plus claires qu'elles ne l'étaient.

Néanmoins, les commissaires demeurent inquiets sur les conséquences qu'un refus d'abattage d'arbres pourrait représenter pour un citoyen ou une citoyenne dans le contexte où, à la suite d'une indemnisation par un assureur pour des dommages résultant d'un refoulement d'une conduite d'égout obstruée par des racines, ce dernier ou cette dernière se verrait refuser le renouvellement d'une telle couverture de risques. Les commissaires ont en effet constaté que des assureurs refusent à des citoyens de maintenir leur couverture d'assurance pour dégâts d'eau tant que l'arbre concerné n'est pas abattu. Le citoyen doit alors assumer lui-même ce type de risque comme conséquence du maintien de la présence de l'arbre. Les commissaires s'interrogent donc à savoir si la Ville a pris ce point en considération dans l'élaboration de sa réglementation sur les arbres et notamment dans sa définition d'un arbre dangereux.

Les commissaires ont été informés par la Direction générale que les Services de l'environnement et des affaires juridiques travaillent actuellement à la rédaction d'un projet de règlement sur l'abattage des arbres en milieu urbain. Ils considèrent donc important de sensibiliser la Ville à la situation précédemment décrite qui constitue un irritant pour certains citoyens. Ils recommandent qu'il soit demandé aux services qui préparent la nouvelle réglementation d'incorporer cet aspect du problème dans leur mandat. Ainsi, on pourrait évaluer l'impact qu'aurait une disposition réglementaire qui permettrait l'abattage d'un arbre lorsque le citoyen démontre qu'il perd sa couverture d'assurance relative à un dégât d'eau en raison de la présence d'un arbre.

Vu sous un autre angle, les commissaires se demandent si la définition réglementaire d'un arbre dangereux ne devrait pas inclure tant sa partie visible que sa partie cachée, soit ses racines.

C'est dans ce contexte que les commissaires recommandent l'élargissement du mandat confié aux services précédemment mentionnés.

Programme de revitalisation et d'intervention en habitation

Les commissaires réalisent donc que l'adoption de mesures transitoires dans l'application du programme de revitalisation et d'intervention en habitation (Rénovation-Québec) fait suite à leur remarque et démontre que l'Administration l'a prise en compte.

Le Bureau estime que l'Administration se doit de bien informer les citoyens concernés du contenu de ces règles de transition.

Sécurité des propriétés contiguës à des terrains de golf

L'adoption récente par le conseil de la Ville du Règlement R.V.Q. 568, *Règlement modifiant le règlement numéro 1331 concernant les nuisances, le bien-être général, la salubrité, la paix, l'ordre, la décence, les bonnes mœurs et la sécurité dans la Ville de Loretteville relativement aux balles et autres projectiles* et l'information à l'effet que d'autres projets de règlement portant sur le même objet et devant s'appliquer sur l'ensemble du territoire nous permettent de constater que la Ville a été sensible aux problèmes vécus par des propriétaires habitant en contiguïté des clubs de golf tels que nous les avions signalés dans notre Rapport annuel 2004. Ainsi, la Ville considère désormais la présence de balles de golf sur lesdites propriétés comme des nuisances, ce qui lui permettra dorénavant d'intervenir.

ENQUÊTES, INTERVENTIONS ET RECOMMANDATIONS - ANNÉE 2006

Résumé des cinq enquêtes effectuées par des bancs de commissaires en 2006

Rapport OMB-06-02-010

Abus de pouvoir et négligence dans le traitement d'une demande de permis de rénover et d'agrandir une maisonnette de 8' X 10' en résidence unifamiliale

La plaignante allègue que trois fonctionnaires de l'Arrondissement Laurentien ont abusé des pouvoirs que leur conférait leur poste respectif, afin de lui nuire dans le traitement d'une demande de permis de construire qu'elle a déposée en avril 2004 et dans l'obtention du permis requis.

Dans le cadre de l'analyse des faits portés à leur connaissance, soit par les témoignages rendus ou les documents déposés par les parties, les commissaires sont d'avis que la plaignante devait démontrer que les fonctionnaires visés par sa plainte ont outrepassé les limites assignées à l'exercice de leur pouvoir par les dispositions légales ou réglementaires, commettant ainsi à son égard un abus de pouvoir et, qu'également, ils ont fait preuve de négligence dans le traitement de son dossier.

Dans leur examen des faits, les commissaires ont cherché à déterminer si ces éléments d'information pouvaient répondre aux questions suivantes :

- la demande de permis effectuée par la plaignante a-t-elle été traitée par la Ville ou ses représentants d'une façon différente de celles produites dans des dossiers semblables en matière de zonage et d'urbanisme?
- a-t-on fait preuve de négligence dans le traitement du dossier de la requérante?
- les délais de traitement du dossier, bien que longs, peuvent-ils trouver une justification raisonnable?

L'enquête a ainsi permis aux commissaires de constater que la demande de permis présentait à sa face même un niveau de complexité fort élevé qui pouvait entraîner un délai de traitement assez long.

Parmi les éléments pouvant en partie expliquer ces délais, il y a lieu de souligner :

- la nécessité pour la nouvelle ville de Québec de reconnaître les droits acquis à rénover ou agrandir une maisonnette de 8' X 10' en résidence unifamiliale;
- la volonté ferme de la requérante de faire approuver par la Ville un projet précis de construction souffrant d'irrégularités relativement à la réglementation en rapport, notamment à sa localisation précise et à ses dimensions;
- la nécessité de produire une seconde demande de permis portant sur un projet de

construction modifié qui nécessitait, préalablement à l'émission d'un permis, l'approbation par le conseil d'arrondissement de cinq dérogations mineures pour le rendre conforme à la réglementation;

- la présentation aux élus d'opinions juridiques contradictoires.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent unanimement que la plaignante n'a pas su leur démontrer que les fonctionnaires ont abusé de leur pouvoir ou autorité ou fait preuve de négligence dans le traitement de sa demande. Ils considèrent qu'en conclure autrement résulterait à les engager dans un procès d'intentions et que, pour eux, la plainte n'est pas fondée.

Les témoignages entendus et les documents déposés ont convaincu les commissaires que la demande de permis de la plaignante a été traitée de la même manière que toute autre demande recelant le même niveau de complexité ou contraintes juridiques ou urbanistiques.

Il apparaît que les fonctionnaires, malgré leur opposition à recommander la réalisation du projet initial en se fondant sur des aspects réglementaires, ont quand même démontré une volonté de permettre la mise en valeur du terrain en cherchant des solutions où seule la décision des élus du conseil d'arrondissement pouvait permettre de surmonter des dérogations réglementaires et qu'il s'agissait là de l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire réservé aux élus.

Rapport OMB-06-02-011

Usage illégal toléré dans l'attente d'une modification au zonage visant à régulariser la situation

La propriété voisine de celle du plaignant est utilisée illégalement pour la vente de véhicules usagés. Afin de régulariser cette situation, le conseil d'arrondissement a adopté un projet de modification au Règlement de zonage visant à agrandir la zone résidentielle HF 558 à même une partie de la zone industrielle IA 565 qui est réduite d'autant et à autoriser l'usage de la « vente de véhicules automobiles usagés » dans la zone HF 558, à l'exclusion toutefois des usages de réparations mécaniques ainsi que de peinture automobile et de débosselage.

Le plaignant a porté plainte à l'administration de son arrondissement pour faire cesser l'usage illégal exercé. Tout en admettant l'illégalité de l'usage, l'administration invoque les procédures en cours visant à régulariser la situation pour justifier une position d'attente. Elle désire savoir si le projet de règlement sera adopté et mis en vigueur avant de prendre position, ce qui implique que si le tout se régularise il n'y aura plus lieu d'intervenir.

Dans la plainte écrite formulée par le plaignant, ce dernier demande :

- « de faire cesser immédiatement la vente de véhicules automobiles au [X] »;

- « que la Ville, lorsque nous demandons d'avoir les motifs et raisons par écrit de leur refus de traiter la plainte, ne nous réponde pas « je vais y penser », mais nous donne les motifs par écrit »;

- « que le conseiller Jean-Claude Bolduc ait apparence d'impartialité dans le traitement des dossiers ».

Comme le Bureau de l'ombudsman n'a pas la compétence pour se prononcer sur la position qu'adopte un conseiller municipal dans un dossier, ni sur l'opportunité de modifier ou non une réglementation, les commissaires n'ont ainsi pas tenu compte de la dernière demande du plaignant relative à « l'apparence d'impartialité » du conseiller concerné.

En conséquence et conformément à leur mandat, les commissaires ont jugé pertinent de se poser les questions suivantes :

- le plaignant a-t-il été lésé ou a-t-il pu vraisemblablement l'être par le refus de l'administration de la Ville d'appliquer la réglementation actuelle dans l'attente de la conclusion des procédures réglementaires visant à régulariser la situation?

- la Ville a-t-elle répondu adéquatement au plaignant lorsqu'il a demandé d'obtenir par écrit les motifs du refus de traiter sa plainte?

Les commissaires sont d'avis que le plaignant est lésé par la décision de l'administration de la Ville de refuser d'appliquer la réglementation actuelle dans l'attente de la conclusion des procédures réglementaires visant à régulariser la situation.

Les commissaires font le constat que, d'octobre 2002 à février 2005, un usage illégal des lieux est exercé de façon discontinue, mais répétitive, sans qu'aucune procédure judiciaire ne soit entreprise pour y mettre fin. Le 1er février 2005, une demande de modification au zonage est faite par le commerçant de véhicules usagés pour régulariser la situation. Le projet de règlement déposé en réponse à cette demande autorise, dans la zone d'habitation unifamiliale et bifamiliale HF 558, un usage commercial limité exclusivement à la vente de véhicules automobiles usagés. Les commissaires sont donc d'avis que le projet de règlement est rédigé spécifiquement pour régulariser la situation en autorisant uniquement l'activité commerciale exercée après que le commerçant ait mis la Ville devant un fait accompli. Si l'intention de la Ville était d'intégrer la zone HF 558 dans un environnement commercial, elle aurait plutôt présenté un projet de règlement qui aurait permis un ensemble d'usages commerciaux.

Un an après la demande de modification au zonage, la procédure n'a pas encore franchi l'étape de l'adoption du second projet de règlement. Cette adoption a été reportée par deux fois au conseil d'arrondissement et des modifications au projet sont envisagées selon les propos obtenus. Il peut donc s'écouler un certain nombre de mois avant que la procédure soit menée à terme. On ne peut d'ailleurs avoir l'assurance qu'elle sera complétée.

Durant tout ce temps, le plaignant est troublé dans la jouissance paisible de sa propriété résidentielle par les inconvénients occasionnés par le commerce automobile voisin, alors que l'administration municipale admet l'illégalité de cet usage. Les commissaires sont d'avis que le plaignant n'a pas à être privé de ses droits dans l'attente qu'une conclusion soit apportée au dossier.

La Ville a-t-elle répondu adéquatement au plaignant lorsqu'il a demandé d'obtenir par écrit les motifs du refus de traiter sa plainte?

Les commissaires sont d'avis qu'un citoyen a droit d'obtenir une réponse aux questions qu'il pose à l'Administration. Toutefois, ils sont d'avis qu'il appartient à celle-ci de déterminer le moyen à utiliser pour communiquer cette réponse. Le citoyen, s'il s'informe du moyen de communication qui sera utilisé, devrait obtenir une réponse à cet égard.

Les commissaires recommandent donc à la Ville d'appliquer et de faire respecter la réglementation actuellement en vigueur dans la zone HF 558 à l'égard de l'usage « vente de véhicules usagés » exercé ou qui pourrait être exercé dans cette zone. Cette recommandation vaudra tant qu'une nouvelle réglementation modifiant ou remplaçant les usages dans cette zone n'entrera pas en vigueur.

Rapport OMB-06-08-012

Discrimination dans l'application d'un règlement

Le plaignant allègue être victime de harcèlement de la part de ses compétiteurs et de discrimination de la part de la Ville qui, selon lui, n'applique qu'à son égard et non à l'ensemble des artisans détenteurs de permis, le Règlement no 4327, *Règlement sur la vente, par des artisans, d'œuvres artisanales sur le domaine public*, tel qu'il a été amendé jusqu'à ce jour.

De façon plus précise, le plaignant, qui a été reconnu coupable le 18 mai 2006 d'une infraction au règlement précité, dit ne pas contester le bien-fondé du jugement, mais affirme que les autres artisans sont encore plus dérogatoires que lui. Il ajoute que le Bureau du développement touristique et des grands événements refuse d'intervenir contre les autres artisans et qu'il est le seul ciblé. Au surplus, le plaignant prétend que le Bureau du développement touristique et des grands événements ne ferait pas la part des choses à l'égard du lobbying de l'Association des vendeurs artisans de la vieille capitale, dont les membres cherchent à éliminer sa concurrence. Il dit comprendre que le Bureau aurait ainsi un parti pris pour l'Association dans l'application du règlement.

Après analyse des faits portés à leur connaissance, les commissaires sont d'avis qu'ils devaient trouver des éléments d'information leur permettant de conclure ou non que la Ville ou son représentant, par son action ou son inaction, a lésé le plaignant en le discriminant dans l'application du Règlement no 4327, tel qu'il a été amendé jusqu'à ce jour. À cette fin, les commissaires ont cherché à déterminer si les éléments d'information portés à leur connaissance pouvaient répondre aux questions suivantes :

- le plaignant était-il le seul à avoir fait l'objet de vérifications de ses produits, de la part de la Ville, à la suite de plaintes?

- le plaignant est-il le seul parmi les détenteurs de permis d'artisan à avoir été reconnu coupable d'une infraction au Règlement 4327 et ses amendements?

- quel lien préjudiciable peut-il y avoir entre la présence d'un artisan vendeur qui occupe une fonction au sein du comité tripartite formé en vertu des dispositions du Règlement 4327 et la perte du permis du plaignant?

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent unanimement que le plaignant n'a pas su leur démontrer que la Ville ou son représentant l'a lésé en le traitant de façon discriminatoire.

Les commissaires sont d'avis que la Ville a exercé son pouvoir en n'émettant pas un permis, s'appuyant sur les dispositions de l'article 10 du Règlement 4327, tel qu'amendé jusqu'à ce jour, qui stipule :

« 10.- *Sous réserve du nombre de permis disponibles, le permis est émis si l'artisan requérant satisfait aux prescriptions du présent règlement, s'il paie les droits exigibles et*

s'il n'a pas été trouvé coupable d'une infraction au présent règlement dans l'année précédant sa demande. »

Le plaignant ayant été reconnu coupable d'une infraction le 18 mai 2006 par la cour municipale, la Ville pouvait donc ne pas renouveler son permis.

Aucune démonstration n'a été faite aux commissaires permettant de conclure que la Ville a agi autrement à l'égard d'autres détenteurs de permis. Bien au contraire, cette dernière, selon les faits présentés, a réagi à chaque plainte contre l'un ou l'autre des artisans par des vérifications.

Rapport OMB-06-09-013

Délai indu à répondre à des réclamations

Le plaignant allègue avoir été lésé par la Ville ou son représentant en raison du délai indu à répondre à ses deux réclamations produites à la suite du bris par un employé municipal de l'entrée d'eau de son immeuble et des incidences de ce bris.

Il précise avoir produit à la Ville deux réclamations, soit les 30 novembre et 20 décembre 2005, et n'avoir jamais reçu de réponse, si ce n'est un accusé de réception de la part du Service du greffe et des archives. Il ajoute toutefois avoir reçu verbalement, d'une agente aux réclamations, une information voulant que la Ville fût en attente de documents pour prendre position par rapport à sa responsabilité. Il juge que la Ville prend un délai indu pour lui répondre puisque la position de la Ville lui a été communiquée le 14 juin 2006 par téléphone et le 16 juin par écrit.

Après analyse des faits portés à leur connaissance, les commissaires sont d'avis que le plaignant se devait de leur démontrer que la Ville ou les fonctionnaires visés par la plainte ont outrepassé des délais raisonnables dans leur façon de communiquer au plaignant une réponse, faisant ainsi preuve d'abus ou de négligence dans le traitement de sa réclamation et portant conséquemment atteinte à ses droits.

L'enquête a notamment permis de constater que :

- les deux réclamations ont fait l'objet d'un refus écrit non motivé le 16 juin 2006 pour la première et le 29 juin 2006 pour la seconde. Il fut admis par le plaignant qu'une réponse verbale à sa première réclamation lui fut communiquée le 14 juin 2006;

- l'examen sommaire du calendrier des échanges entre les parties permet d'établir qu'un long délai fut consacré avant d'informer le réclamant de la position de la Ville relative à sa responsabilité. La Ville admet d'ailleurs, tout en le circonstanciant, que ce délai fut long, mais non déraisonnable;

- les témoignages rendus concernant l'absence d'information alléguée par le plaignant en rapport avec le traitement de son dossier permettent de constater que ce dernier a semblé privilégier les fonctionnaires ou élus de son arrondissement comme interlocuteurs plutôt que l'agente du Bureau des réclamations, ce qui pourrait, de l'avis exprimé par la fonctionnaire concernée, contribuer à expliquer certaines des déficiences de communication soulevées par le plaignant;

- le traitement des deux réclamations a nécessité l'intervention d'autres services

administratifs ou le recours à des expertises externes. Dans de telles circonstances, le Bureau des réclamations n'a pas de contrôle sur les délais de réponse de ces intervenants qui, de leur côté, ont à rencontrer certaines contraintes dans le cadre de leur travail qui peuvent expliquer la longueur des délais;

- de l'aveu du plaignant, ce dernier était au courant des délais de prescription auxquels il était assujetti pour prendre action contre la Ville. Ces délais figuraient d'ailleurs à l'endos du formulaire de réclamation qui lui fut remis;

- le plaignant a tardé à transmettre à la Ville certaines précisions concernant la seconde réclamation, contribuant, de l'avis de l'agente aux réclamations, à ajouter des délais au traitement du dossier;

- l'Administration a mandaté la directrice aux Affaires civiles du Service des affaires juridiques à réviser le processus de gestion des réclamations.

Au terme de leur enquête, les commissaires concluent unanimement que, certes les délais de traitement des réclamations du plaignant ont été longs, cependant, bien que longs, ces délais ne permettent pas de conclure qu'ils mettent en cause quelque forme d'abus ou de négligence de la part de la Ville ou de ses fonctionnaires ayant pu être préjudiciable à sa réclamation.

De l'avis des commissaires, le plaignant n'a pas été lésé puisqu'il n'a pas perdu, en raison du fait de la Ville ou de ses fonctionnaires, son droit de prendre action et qu'en aucun temps on a refusé de lui donner de l'information relativement au traitement de son dossier, ce dernier ayant plutôt cherché à en traiter par le truchement d'une autre instance.

Rapport OMB-06-09-014

Comportement répréhensible d'un fonctionnaire dans le traitement d'un dossier de réclamation

Le plaignant allègue avoir été lésé par le fait que la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable ou fait preuve d'inconduite à son égard par une attitude qu'il considère inacceptable dans le traitement de sa réclamation. Le plaignant allègue qu'aucun échange valable n'a été possible avec les agentes de réclamation de la Ville et que l'une des personnes affectées à son dossier l'a traité « cavalièrement ».

Après analyse des faits portés à leur connaissance, les commissaires sont d'avis que pour conclure que le plaignant a été lésé, ils doivent avoir la conviction :

1. Que la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable en faisant preuve d'un manque de collaboration et de disponibilité.

   À ces égards, les commissaires sont d'avis que le fait de ne pas pouvoir rencontrer les agentes de réclamation au moment précis où le souhaitait le plaignant, ne constitue pas en soi un manque de collaboration, compte tenu du volume de travail à traiter par le personnel. Ne constitue pas non plus, pour eux, un manque de collaboration, le fait de ne pas être en mesure de répondre immédiatement et personnellement à un appel téléphonique. Il a d'ailleurs été démontré, relevé écrit à l'appui, que les appels logés par le plaignant au Bureau des réclamations ont donné lieu à de diligents retours d'appel (moins de 24 heures).

Pour conclure au caractère déraisonnable des agissements allégués comme pouvant avoir lésé le plaignant, les commissaires auraient dû être convaincus que la collaboration et la disponibilité requises des fonctionnaires étaient en deçà d'un seuil de tolérance acceptable pour le genre de fonction, compte tenu du volume de dossiers à traiter et que, ce faisant, le plaignant se trouvait dans une situation qui préjudiciait à ses droits par rapport à sa réclamation; ce qu'ils n'ont pas constaté et ce qui ne leur a pas été démontré.

2. Que la Ville ou son représentant a fait preuve d'inconduite en rapport avec son attitude avec le plaignant.

   Reconnaissant que l'empathie est une qualité souhaitable pour quiconque a à traiter un dossier de réclamation à la suite de dommages corporels ou matériels subis par un citoyen, il n'en demeure pas moins, pour les commissaires, que l'absence de cette qualité, si tel était le cas, ne correspond pas à de l'inconduite.

   Le rôle des agents de réclamation consiste pour partie à recueillir de l'information, la plus complète possible, dans le but d'une prise de décision impliquant, le cas échéant, la responsabilité civile de la Ville et le *quantum* des dommages. Il est donc normal que le plaignant soit invité à déposer tous documents pertinents et à fournir tous renseignements utiles relatifs à sa réclamation, sans que cela puisse être interprété comme une admission de responsabilité de la part de la Ville. Quant aux questions de l'agente qui ont pu apparaître plus ou moins pertinentes au plaignant, cela peut relever de sa perception, ce qui ne constitue pas, pour autant, un motif d'inconduite dans un contexte où le questionnement est voué à instruire le dossier et ne va pas à l'encontre de ce que permet la loi.

Bien que le plaignant eût souhaité que l'on démontre plus d'empathie et d'écoute dans le traitement de sa réclamation, les commissaires, en raison du manque de preuve à l'appui des allégués du plaignant concernant l'attitude incorrecte qu'il reproche aux agentes de réclamation et en raison des versions contradictoires relatives au traitement déraisonnable de son dossier, ne peuvent conclure que la Ville ou son représentant ait lésé le plaignant en mettant en péril de quelque manière sa réclamation.

Commentaires, recommandations ou avis émanant de l'analyse des interventions du secrétariat général en 2006

Tarification pour l'ouverture ou la fermeture du service d'eau

Une citoyenne s'est plainte à notre Bureau d'avoir reçu une facture de 300 $ pour la fermeture et la réouverture de la valve d'entrée d'eau de sa propriété, et ce, en dehors des heures de bureau de la Ville. Le règlement municipal prévoit un coût de 150 $ pour l'ouverture ou la fermeture du service d'aqueduc entre 16 heures et 8 heures le lendemain, du lundi au vendredi, un samedi, un dimanche ou un jour férié.

Le problème en était un d'interprétation, provenant du fait que l'employé ne s'était déplacé qu'une seule fois, restant sur place pour rouvrir la valve quarante-cinq minutes après l'avoir fermée. La citoyenne considérait qu'il n'y avait eu qu'une seule opération, donc que la facturation devait s'établir à 150 $, alors que l'Administration facturait deux opérations, soit une opération pour la fermeture et une pour l'ouverture.

Nous soulignons l'excellente collaboration de la direction du Service des travaux publics qui, à la suite de notre intervention, a conclu à une seule opération et a effectué les démarches pour satisfaire la citoyenne par un remboursement rapide.

Le Bureau recommande donc à la Ville de prendre les mesures nécessaires pour éliminer cette ambiguïté. On souhaite ainsi que l'interprétation retenue soit appliquée à l'ensemble de l'administration de la Ville.

Coordination des projets de développement d'infrastructures de rues

En novembre 2005, un propriétaire de la rue de l'Alliance, dans l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, a porté à notre attention le fait que les permis de construction n'avaient pas été délivrés pour les résidences construites dans son développement domiciliaire.

Par souci d'accommoder des citoyens désireux de construire immédiatement leurs maisons, l'administration de la Ville a autorisé, de fait, qu'ils entreprennent de construire sans délivrer les permis requis. Selon la réglementation d'urbanisme, un permis ne peut être délivré tant que la rue en front de la construction faisant l'objet d'une demande de permis n'a pas acquis le caractère de rue publique, ce qui nécessite la cession à la Ville de la rue et de ses infrastructures par l'entrepreneur privé. L'Administration s'est assurée que sur les autres points, les demandes de permis étaient conformes. Ainsi, seul le caractère privé de la rue en interdisait la délivrance dudit permis. Afin de pouvoir prendre possession au plus tôt de leur propriété, les résidants ont donc accepté de prendre le risque de construire sans permis croyant que le tout serait régularisé rapidement.

Au moment de la rédaction du présent rapport, les rues concernées n'étaient pas encore cédées à la Ville et les permis n'étaient pas délivrés, à cause du report incessant de l'entrepreneur à terminer les travaux. Les citoyens de ces rues se retrouvent ainsi dans une situation inquiétante puisque certains, depuis plus d'un an, habitent des bâtiments dont ils ne peuvent confirmer, faute d'avoir un permis, la légalité aux normes réglementaires à l'égard d'une institution financière ou d'un acheteur éventuel, sans compter que les travaux d'infrastructures de leurs rues ne sont toujours pas terminés.

Dans son Rapport annuel 2004, le Bureau de l'ombudsman émettait l'avis que la Ville doit s'assurer que des contribuables n'aient pas à demeurer dans une rue dont les infrastructures projetées tardent indûment à être complétées, entravant ainsi leur jouissance pleine et entière des lieux. S'y ajoute, dans le présent cas, le fait que ces citoyens habitent des résidences construites sans permis. Le Bureau porte donc cette situation à l'attention de la Ville pour qu'elle prenne les mesures appropriées pour régulariser la situation rapidement et éviter que d'autres situations semblables se reproduisent.

Exemples d'interventions ponctuelles fructueuses

Il importe aux commissaires d'illustrer, à partir d'exemples précis, l'importance d'une étroite collaboration entre les services administratifs et le Bureau de l'ombudsman. À cette fin, nous soulignons les cas suivants :

- Le développement domiciliaire privé de la rue de l'Alliance

  En novembre 2005, un résidant de la rue de l'Alliance nous a informés que sa rue ne serait pas déneigée au cours de l'hiver, la Ville invoquant le caractère privé de la rue

qui n'était pas encore cédée par le promoteur du développement domiciliaire (voir le dossier rapporté précédemment à la rubrique *Coordination des projets de développement d'infrastructures de rues*).

Le secrétariat général du Bureau de l'ombudsman est donc intervenu auprès de l'administration de l'Arrondissement qui l'a informé que la décision n'avait pas encore été prise à savoir si la Ville déneigerait pendant l'hiver ce développement domiciliaire. Le représentant du Bureau d'arrondissement concerné s'est dit conscient que le promoteur ne procéderait pas au déneigement de ladite rue. Les arguments jusqu'alors échangés dans le cadre de cette intervention ont amené la direction de l'Arrondissement à prendre la décision de fournir le service sur une base exceptionnelle. La Ville a ainsi été cohérente avec sa décision de permettre la construction sans permis dans une rue privée, n'en faisant pas subir les répercussions aux citoyens concernés sur l'aspect du déneigement.

- Le changement d'un nom de rue

Quelques citoyens ou citoyennes se sont adressés au Bureau de l'ombudsman aux fins d'empêcher le conseil municipal d'harmoniser les noms de rues de la ville à la suite de la fusion. Le secrétariat général a donc dû expliquer à ces personnes qu'il n'est pas du ressort du Bureau d'enquêter sur l'opportunité des décisions ou orientations politiques prises par les élus ou d'intervenir dans des débats politiques. Toutefois, il nous est apparu valable d'intervenir auprès de l'Administration pour l'inciter à faire un geste facilitant la transition d'une ancienne à une nouvelle adresse.

Le secrétariat général est ainsi intervenu auprès de l'Arrondissement des Rivières à la suite d'une plainte d'une citoyenne ayant son établissement d'affaires dans sa résidence dont l'adresse civique a été changée. Depuis ce changement, elle alléguait que les gens, ses fournisseurs et la poste privée n'arrivaient plus à identifier sa résidence ajoutant même que Postes Canada lui fournissait un service irrégulier.

Après le constat que sa nouvelle adresse avait été attribuée selon les mêmes normes et avec la même interprétation que pour l'ensemble des autres propriétés, l'administration de l'Arrondissement nous suggéra, en guise de solution, d'installer un panneau indicateur identifiant le prolongement de l'avenue à l'endroit où les visiteurs avaient propension à rebrousser chemin. Les responsables de l'Arrondissement des Rivières prirent donc les mesures requises pour y donner suite dans les meilleurs délais.

- Les excuses, une formule à valoriser

Certaines personnes qui s'estiment injustement traitées ont besoin de recevoir des excuses de la part d'une administration publique afin d'obtenir réparation ou atténuation de l'offense. Des excuses ont pour effet de restaurer un climat d'indulgence entre les citoyens et les représentants de l'Administration, de dissiper une certaine amertume à son égard, surtout si la situation ne permet plus de changer l'état des choses. Dans certains cas, c'est simplement la chose à faire pour satisfaire le citoyen ou la citoyenne. Au cours de l'automne 2006, une dame âgée, alléguant être en mauvaise condition physique, nous a contactés parce que le Service des travaux publics avait enlevé, dans le cadre de travaux de réfection, les marches d'accès à sa propriété et le trottoir public en façade de cet accès sans avoir sécurisé les lieux.

Nous tenons donc à souligner le geste posé par le directeur par intérim de la Division

des travaux publics de l'Arrondissement de La Cité qui, informé de cette plainte, a transmis promptement par écrit ses excuses à cette dame tout en lui donnant raison. Cette dernière a apprécié ce geste et a adopté un ton indulgent et reconnaissant, abandonnant le grief qu'elle avait transmis au Cabinet de la mairesse, à sa conseillère, au Service des travaux publics et à notre Bureau.

La présidente et les commissaires du Bureau tiennent à souligner combien peut s'avérer valable le recours à des excuses, dans les cas qui s'y prêtent, pour témoigner le regret de l'Administration d'avoir offensé ou indisposé un citoyen.

Il apparaît important pour les commissaires que le recours à l'excuse, lorsque pertinent, fasse désormais partie de la culture administrative de la Ville de Québec, car elle est porteuse d'avenir et source d'inspiration en termes de déclaration de services humanisés.

- La collaboration dynamique des services de la Ville de Québec : une piste motivante

  Les services de la Ville collaborent efficacement avec le Bureau de l'ombudsman soit par la transmission d'information pertinente ou par l'adoption de mesures administratives permettant de résoudre une plainte.

  À titre d'exemples, voici deux cas dont les résultats ont retenu notre attention :

  - Dans l'arrondissement de la Haute-Saint-Charles, le propriétaire d'un ensemble immobilier n'entretenait pas son terrain, le gazon n'ayant pas encore été tondu de l'été au moment où la plainte a été portée à notre attention, soit au début du mois d'août. L'administration de l'Arrondissement avait déjà émis deux constats d'infraction sans résultat et fait suivre le dossier au Service des affaires juridiques pour action. Le Bureau de l'ombudsman a donc confié la plainte à l'Arrondissement qui a expliqué à la plaignante les procédures au dossier. L'information transmise a satisfait la plaignante en lui permettant de constater que la Ville était active dans ce dossier.

  - Une citoyenne de l'arrondissement des Rivières s'est plainte du manque d'éclairage dans une rue et à l'entrée d'un parc municipal. Comme elle avait porté le problème à l'attention de l'Arrondissement le mois précédent, le Bureau a jugé qu'elle n'avait pas épuisé ses recours administratifs et a référé la plainte à l'Arrondissement. Le Bureau a été informé par la suite que le Service de la gestion des immeubles avait contacté la plaignante dans les jours qui ont suivi pour l'informer de la solution administrative qui serait appliquée.

CONSIDÉRATION SUR LE TRAVAIL ACCOMPLI

À l'écoute des citoyens et des citoyennes a été le leitmotiv que le Bureau de l'ombudsman s'est appliqué à respecter pendant les trois premières années d'exercice de son mandat. Inspirés par les principes directeurs établis dans notre déclaration d'engagement à l'égard des citoyens et citoyennes et dans nos règles de régie interne, nous estimons être dans la bonne voie pour collaborer utilement avec l'Administration et faire évoluer les politiques, programmes et procédures dans le sens souhaité et souhaitable pour les citoyens.

Les trois premiers rapports du Bureau de l'ombudsman couvrent la période d'exercice des rôles et fonctions du premier collège de commissaires nommé par le conseil de la Ville. Il convenait, à l'occasion de ce troisième rapport, de présenter certaines considérations sur le travail accompli.

Organisation du Bureau

La première année en fut une d'organisation pour assurer le bon fonctionnement du Bureau. Les commissaires adoptèrent des règles de régie interne et une déclaration d'engagement. Ils établissaient ainsi les valeurs fondamentales et les principes directeurs de leurs actions ainsi que les règles de fonctionnement interne qui devaient guider leurs enquêtes et les interventions du secrétariat général.

En plus des règles communes à tous les ombudsmans, tels l'impartialité et le respect des citoyens et citoyennes, un accent particulier fut mis sur l'accessibilité et la simplicité, bref, une attitude souple et conviviale pour favoriser une bonne qualité relationnelle avec les requérants et éviter toute formalité superflue. Un engagement fut pris par les commissaires de remettre leur recommandation dans les trente jours de la formation d'un banc, à défaut, le requérant serait informé des motifs du retard et du nouveau délai à répondre. Les commissaires décidaient aussi qu'ils voulaient être un agent de changement auprès de l'Administration, donc qu'ils chercheraient à donner une valeur ajoutée à leurs travaux en faisant des commentaires, recommandations ou avis de portée générale inspirés des éléments constatés au cours d'une enquête ou par l'ensemble des plaintes reçues en cours d'année, plutôt que de se limiter à formuler uniquement une recommandation ponctuelle sur l'aspect lésion.

Sur le plan administratif, le secrétariat général développait, en collaboration avec le Service des technologies de l'information et des télécommunications, un logiciel de gestion des dossiers de plaintes qui a retenu l'intérêt d'autres administrations.

Consolidation et reconnaissance du Bureau

La seconde année en fut une de consolidation et de reconnaissance externe du Bureau, préoccupé de la transparence comme de la bonne maîtrise de la gestion de sa structure

d'accueil. L'année 2005 a donné lieu à une véritable consolidation des acquis du Bureau et à la mise au point d'un site Internet autonome pour assurer la diffusion d'une information la plus diversifiée possible sur les rôles et fonctions du Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman s'est appliqué, par ses échanges avec les directeurs de la Division des relations avec les citoyens et du soutien administratif et avec l'adjointe au directeur général, à renforcer sa démarche *d'écouter, de comprendre et d'intervenir*.

À titre de reconnaissance externe du Bureau, deux prix furent remportés par la Ville, soit le « mérite Ovation municipale » dans la catégorie « relations avec les citoyens » décerné par l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et « Réalisation-Monde municipal » décerné par l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ).

Positionnement du Bureau et amélioration continue

Quant à l'année 2006, une attention particulière fut accordée à des formations spécifiques dans le but d'améliorer nos relations avec les citoyens. Ainsi, tout le personnel du Bureau a reçu une formation sur la façon de traiter avec des clientèles difficiles. De plus, le secrétaire général a participé à un séminaire sur la médiation donné par le Barreau du Québec.

Enfin, grâce à sa participation active au 27e Congrès annuel de la USOA, en Iowa, le secrétaire général a pu recueillir de l'information intéressante permettant au Bureau de se repositionner, le cas échéant, par rapport à ses valeurs et de réfléchir aux orientations qu'il serait souhaitable de privilégier dans l'accomplissement de son mandat.

Constat des commissaires sur la formule d'ombudsman retenue par la Ville de Québec

Les commissaires constatent que l'originalité et le caractère novateur de la formule retenue qui consiste à confier la fonction d'ombudsman à un collège de bénévoles, qui se différencie de la formule traditionnelle où cette responsabilité est assumée par une seule personne, apparaît avantageuse à bien des égards.

Lorsque les citoyens et les citoyennes se présentent auprès du Bureau de l'ombudsman, certains d'entre eux expriment des sentiments de méfiance vis-à-vis l'administration municipale. Le fait pour les citoyens de pouvoir être entendus par leurs pairs est de nature à rétablir leur confiance et à les réconcilier avec l'administration municipale.

L'exercice collégial de la fonction d'ombudsman permet d'obtenir une multiplicité d'expertises bénévoles et pertinentes à la nature du dossier sous enquête de même qu'un regard indépendant sur des pratiques administratives.

L'ombudsman municipal, une tendance

Quelques autres villes du Québec se sont dotées récemment des services d'un Bureau de l'ombudsman ou sont à l'étude d'un tel projet. Une réflexion est aussi en cours dans le reste du Canada et aux États-Unis sur l'opportunité d'établir des ombudsmans municipaux. Il semble se dessiner un mouvement en Amérique du Nord favorable à l'extension de ce service dans le monde municipal.

Lors du 27e Congrès annuel de la USOA, qui a eu lieu en septembre dernier, en Iowa, le secrétaire général du Bureau a eu l'occasion de présenter notre formule qui a suscité de l'intérêt chez les participants.

Impact du Bureau à l'égard des citoyens et citoyennes

Depuis son ouverture, 623 requêtes ont été reçues et traitées au Bureau de l'ombudsman. Leur répartition selon les périodes couvertes par chacun des rapports démontre une progression constante de leur nombre sur une base annuelle, ce qui semble indiquer que le Bureau est davantage connu. Toutefois, le volume de requêtes auprès du Bureau doit demeurer une faible fraction des plaintes adressées à l'Administration, ce qui suppose que notre publicité se doit de souligner qu'il s'agit d'un dernier recours qui ne doit pas servir de porte d'entrée aux plaintes des contribuables.

L'impact du Bureau de l'ombudsman auprès du plaignant se manifeste par l'écoute, l'information, les interventions et les enquêtes. À ce titre, son action favorise la réconciliation d'un citoyen ou d'une citoyenne envers son administration municipale. À un niveau collectif, l'impact du Bureau se manifeste par ses commentaires, recommandations et avis contenus dans ses rapports annuels et d'enquêtes. Il se veut ainsi un agent de changement à l'égard des pratiques administratives.

La Direction générale a invoqué, à la suite de nos deux derniers rapports annuels, que certaines des recommandations du Bureau seraient satisfaites par la mise en application de la déclaration de services. Les commissaires expriment le souhait que la « déclaration de services - 2e génération », lorsqu'elle sera adoptée par la Ville, mette l'accent sur la qualité de l'accueil dans les services publics de la Ville, sur la communication et sur le respect des délais convenus avec le citoyen ou la citoyenne.

La collaboration de l'Administration, un gage de succès

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration de l'Administration, notamment des directeurs des Divisions des relations avec les citoyens et du soutien administratif et de l'adjointe 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.

ORIENTATIONS 2007

À cette étape de notre mandat, on peut affirmer que le Bureau de l'ombudsman d'une ville apparaît comme une valeur ajoutée aux services déjà offerts aux citoyens et citoyennes et qu'il répond à un besoin d'être *écouté, compris et assisté*.

Le Bureau apporte une contribution utile et peu coûteuse pour la Ville. Il constitue un lien d'écoute indépendant pour les citoyens et ouvre la voie à la recherche par les fonctionnaires de solutions progressistes aux problèmes qui leur sont soumis.

Il appartiendra à la nouvelle équipe qui entrera en fonction en 2007 et à son nouveau président de définir ses propres orientations. Toutefois, nous croyons important qu'ils prennent en considération les éléments de réflexion portant sur les cinq axes d'orientation suivants :

1. Poursuivre les interventions ponctuelles du secrétariat général du Bureau auprès des responsables des services administratifs de la Ville de Québec. Agir à cet effet en toute impartialité chaque fois que ce type d'intervention s'avère approprié pour élucider un litige ou réorienter, le cas échéant, le citoyen vers les ressources les plus aptes à résoudre son problème.

2. Promouvoir dans nos activités participatives et d'animations avec les services administratifs de la Ville : la compétence, l'intégrité, l'impartialité, la transparence et la discrétion.

3. Favoriser le fonctionnement harmonieux et les relations de confiance entre les citoyens et les représentants des différents services administratifs de la Ville.

4. Accentuer nos efforts à cerner adéquatement les problèmes systémiques qui découlent des plaintes récurrentes et formuler des recommandations et des avis constructifs et cohérents pour contribuer à l'évolution positive des politiques, programmes ou procédures d'harmonisation de la Ville et de ses arrondissements.

5. Accorder une attention continue et vigilante aux délais de traitement et de réponse tout autant qu'aux façons parfois trop sommaires qu'ont certains services de la Ville de fermer un dossier avec un citoyen.

Les membres du Bureau de l'ombudsman et moi-même vous remercions à l'avance de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.

Veuillez agréer, Madame la Mairesse, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

TABLE DES MATIÈRES DES DONNÉES CHIFFRÉES RELATIVEMENT AUX PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES PAR LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE QUÉBEC POUR LA PÉRIODE DU 1er NOVEMBRE 2005 AU 31 OCTOBRE 2006

1. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR LIEU D'ORIGINE **45**

2. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE MUNICIPAL **47**

3. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE BEAUPORT **49**

4. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE CHARLESBOURG **51**

5. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LA CITÉ **53**

6. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LA HAUTE-SAINT-CHARLES **55**

7. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT LAURENTIEN **57**

8. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DES RIVIÈRES **59**

9. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE LIMOILOU **61**

10. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE NOMBRE ET LE POURCENTAGE DES DEMANDES PAR CATÉGORIE POUR LE TERRITOIRE DE L'ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY – SILLERY **63**

11. DONNÉES CHIFFRÉES ET GRAPHIQUE ILLUSTRANT LA MANIÈRE DONT L'ENSEMBLE DES DEMANDES REÇUES ONT ÉTÉ TRAITÉES **65**

12. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DEMANDES IDENTIFIÉES PAR CATÉGORIE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE MUNICIPAL POUR LES ANNÉES 2004, 2005 ET 2006 **67**

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

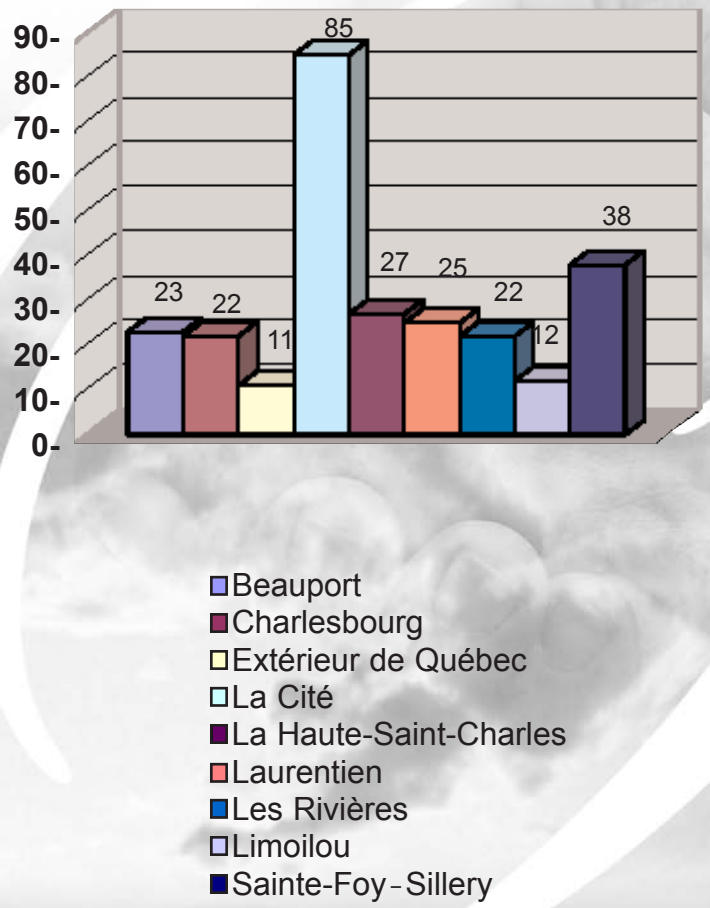
Pour les fins de l'interprétation des données chiffrées et des graphiques, la catégorie « Autre non municipal » comptabilise les demandes qui ne concernent pas le domaine municipal (ex. immigration ou curatelle publique), tandis que la catégorie « Autre municipal » est une catégorie résiduaire. Elle 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.

1 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par lieu d'origine

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

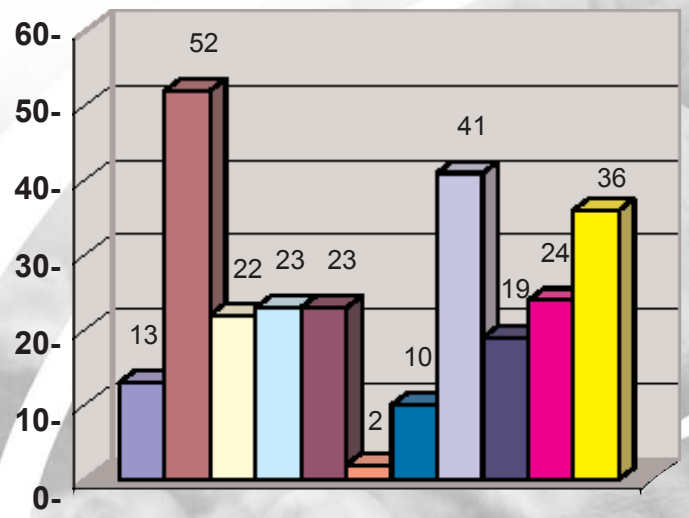
LIEU	NOMBRE	POURCENTAGE
Beauport	23	8,68 %
Charlesbourg	22	8,30 %
Extérieur de Québec	11	4,15 %
La Cité	85	32,08 %
La Haute-Saint-Charles	27	10,19 %
Laurentien	25	9,43 %
Les Rivières	22	8,30 %
Limoilou	12	4,53 %
Sainte-Foy - Sillery	38	14,34 %
TOTAL	**265**	**100 %**



2 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour l'ensemble du territoire municipal

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	13	4,91 %
Autre (municipal)	52	19,62 %
Autre (non municipal)	22	8,30 %
Circulation/transport/signalisation	23	8,68 %
Environnement	23	8,68 %
Évaluation	2	0,75 %
Loisirs/culture	10	3,77 %
Réclamation	41	15,47 %
Taxation	19	7,17 %
Voirie	24	9,06 %
Zonage/urbanisme	36	13,58 %
TOTAL	**265**	**100 %**

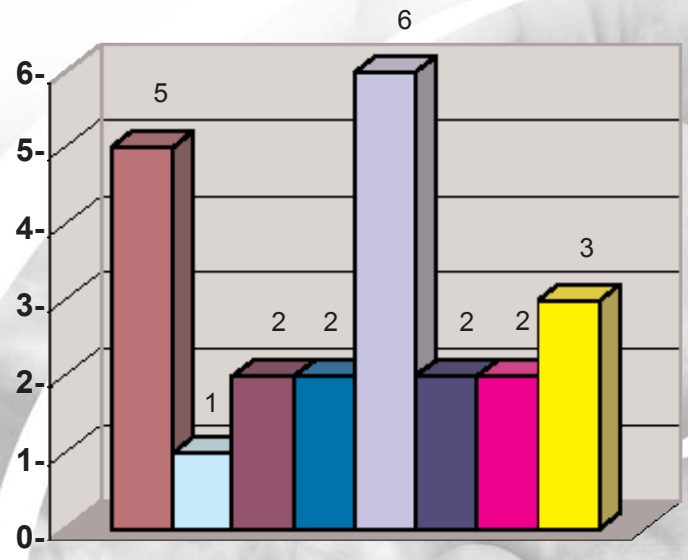


- Aqueduc/égout
- Autre (municipal)
- Autre (non municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Évaluation
- Loisirs/culture
- Réclamation
- Taxation
- Voirie
- Zonage/urbanisme

3 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Beauport

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Autre (municipal)	5	21,74 %
Circulation/transport/signalisation	1	4,35 %
Environnement	2	8,70 %
Loisirs/culture	2	8,70 %
Réclamation	6	26,09 %
Taxation	2	8,70 %
Voirie	2	8,70 %
Zonage/urbanisme	3	13,04 %
TOTAL	**23**	**100 %**

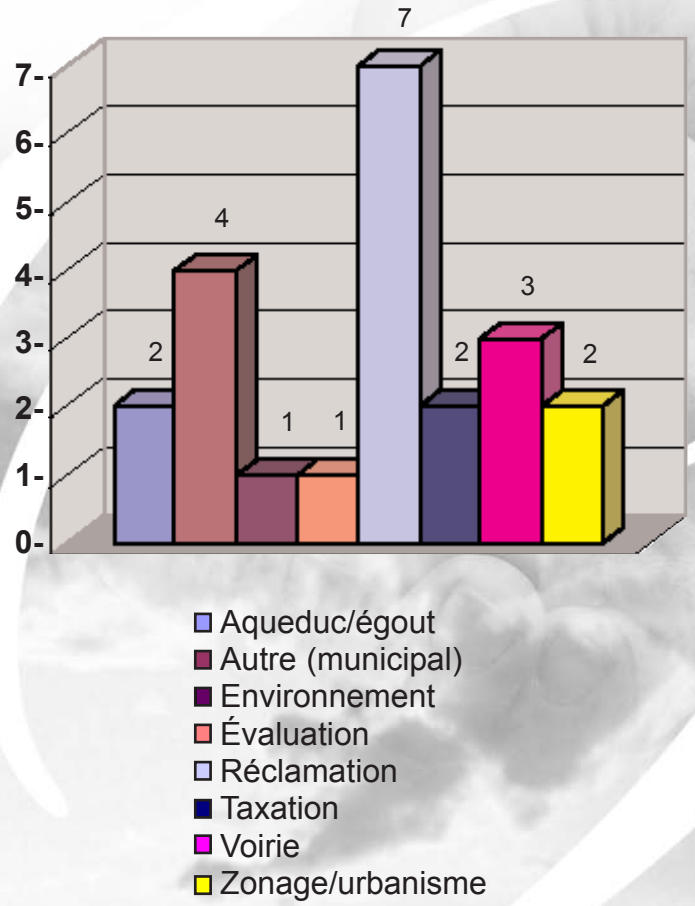


- Autre (municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Loisirs/culture
- Réclamation
- Taxation
- Voirie
- Zonage/urbanisme

4 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Charlesbourg

Période du 2005-11-01 au 2006-10-31

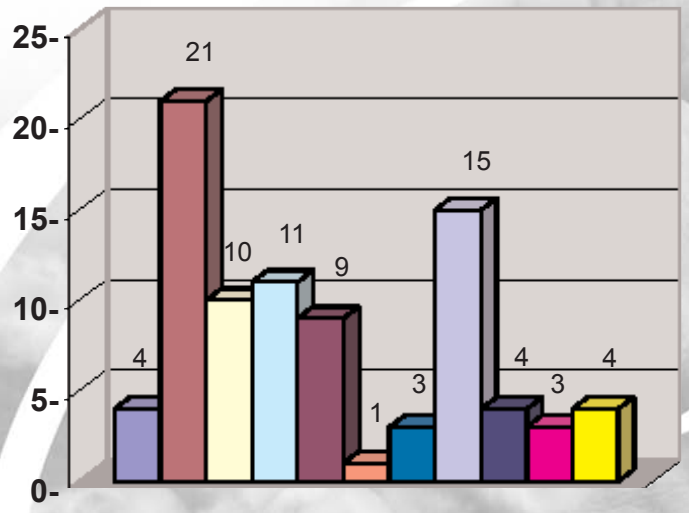
Catégorie	Nombre	Pourcentage
Aqueduc/égout	2	9,09 %
Autre (municipal)	4	18,18 %
Environnement	1	4,55 %
Évaluation	1	4,55 %
Réclamation	7	31,82 %
Taxation	2	9,09 %
Voirie	3	13,64 %
Zonage/urbanisme	2	9,09 %
Total	**22**	**100 %**



5 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de La Cité

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	4	4,71 %
Autre (municipal)	21	24,71 %
Autre (non municipal)	10	11,76 %
Circulation/transport/signalisation	11	12,94 %
Environnement	9	10,59 %
Évaluation	1	1,18 %
Loisirs/culture	3	3,53 %
Réclamation	15	17,65 %
Taxation	4	4,71 %
Voirie	3	3,53 %
Zonage/urbanisme	4	4,71 %
TOTAL	**85**	**100 %**

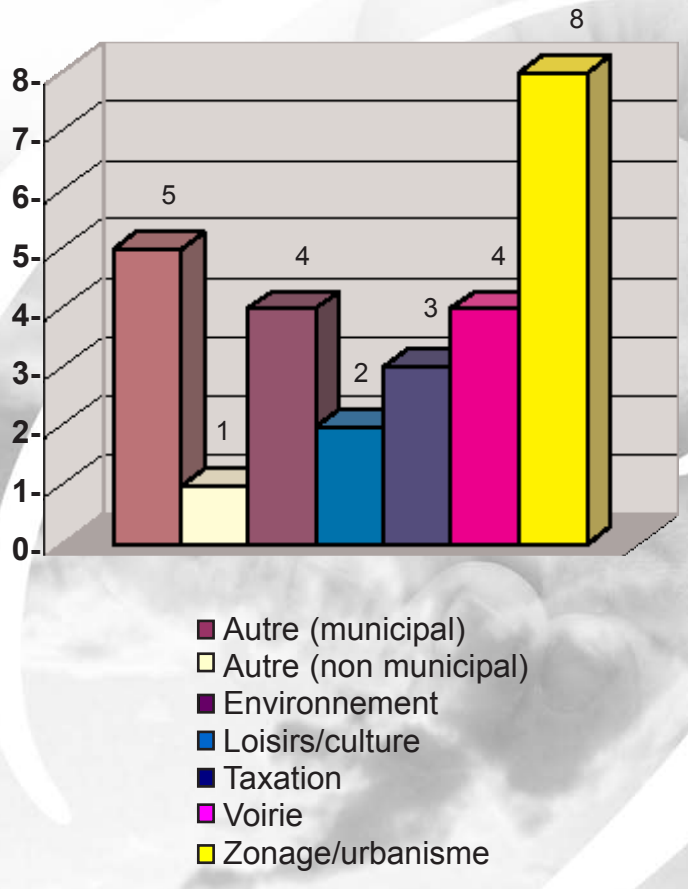


- Aqueduc/égout
- Autre (municipal)
- Autre (non municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Évaluation
- Loisirs/culture
- Réclamation
- Taxation
- Voirie
- Zonage/urbanisme

6 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles

Période du 2005-11-01 au 2006-10-31

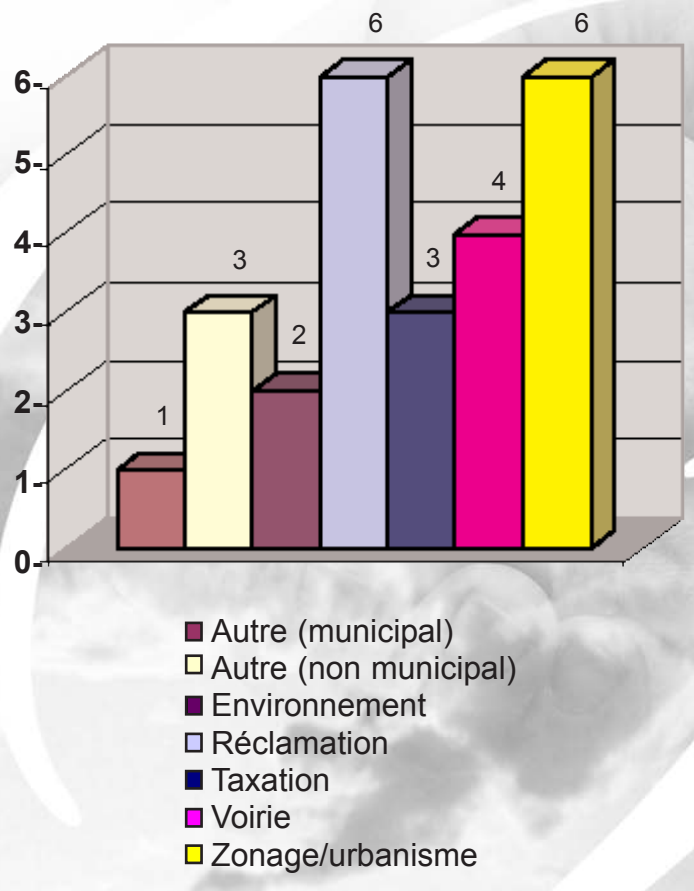
Catégorie	Nombre	Pourcentage
Autre (municipal)	5	18,52 %
Autre (non municipal)	1	3,70 %
Environnement	4	14,81 %
Loisirs/culture	2	7,41 %
Taxation	3	11,11 %
Voirie	4	14,81 %
Zonage/urbanisme	8	29,63 %
Total	**27**	**100 %**



7 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement Laurentien

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

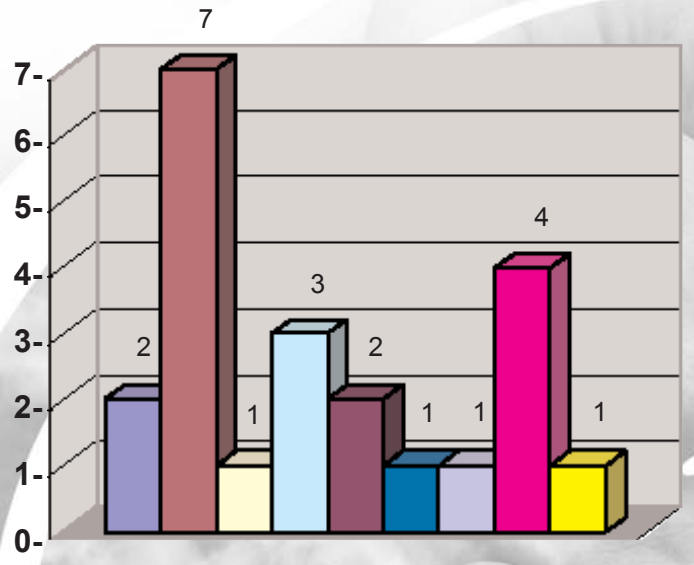
CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Autre (municipal)	1	4,00 %
Autre (non municipal)	3	12,00 %
Environnement	2	8,00 %
Réclamation	6	24,00 %
Taxation	3	12,00 %
Voirie	4	16,00 %
Zonage/urbanisme	6	24,00 %
TOTAL	**25**	**100 %**



8 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement des Rivières

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	9,09 %
Autre (municipal)	7	31,82 %
Autre (non municipal)	1	4,55 %
Circulation/transport/signalisation	3	13,64 %
Environnement	2	9,09 %
Loisirs/culture	1	4,55 %
Réclamation	1	4,55 %
Voirie	4	18,18 %
Zonage/urbanisme	1	4,55 %
TOTAL	**22**	**100 %**

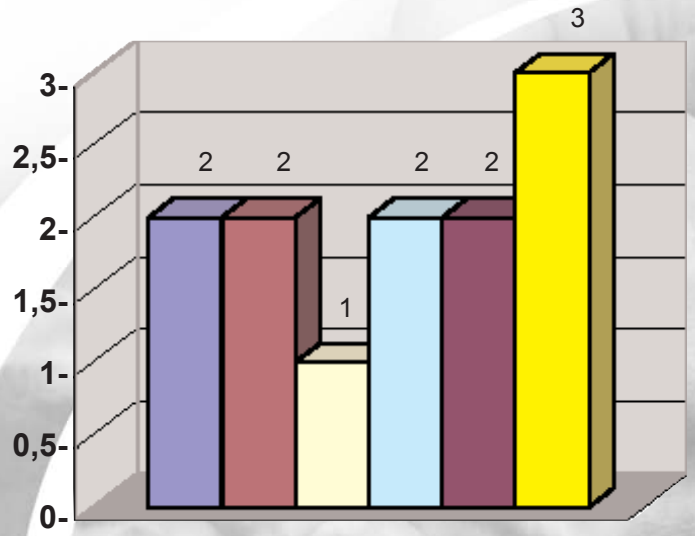


- Aqueduc/égout
- Autre (municipal)
- Autre (non municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Loisirs/culture
- Réclamation
- Voirie
- Zonage/urbanisme

9 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Limoilou

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	2	16,67 %
Autre (municipal)	2	16,67 %
Autre (non municipal)	1	8,33 %
Circulation/transport/signalisation	2	16,67 %
Environnement	2	16,67 %
Zonage/urbanisme	3	25,00 %
TOTAL	**12**	**100 %**

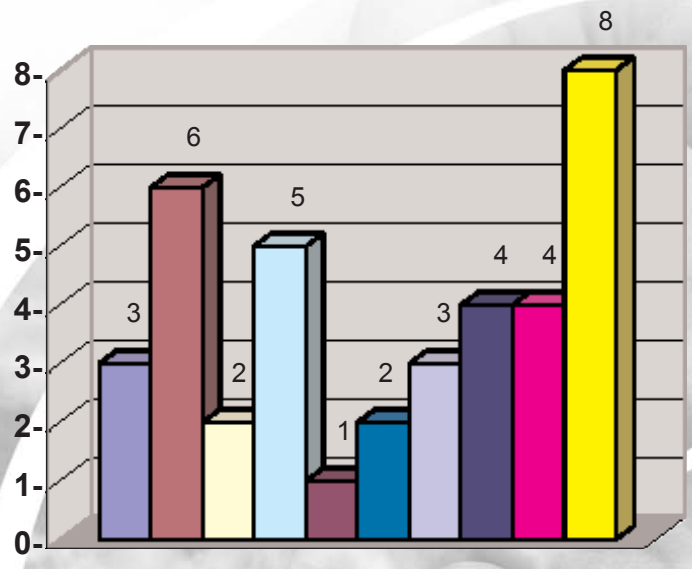


- Aqueduc/égout
- Autre (municipal)
- Autre (non municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Zonage/urbanisme

10 Données chiffrées et graphique illustrant le nombre et le pourcentage des demandes par catégorie pour le territoire de l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

CATÉGORIE	NOMBRE	POURCENTAGE
Aqueduc/égout	3	7,89 %
Autre (municipal)	6	15,79 %
Autre (non municipal)	2	5,26 %
Circulation/transport/signalisation	5	13,16 %
Environnement	1	2,63 %
Loisirs/culture	2	5,26 %
Réclamation	3	7,89 %
Taxation	4	10,53 %
Voirie	4	10,53 %
Zonage/urbanisme	8	21,05 %
TOTAL	**38**	**100 %**



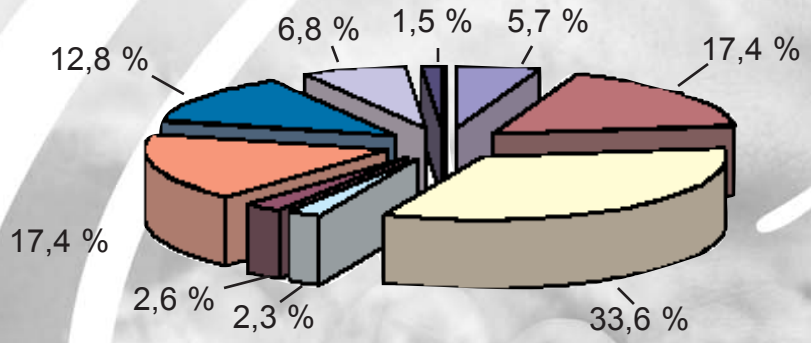
- Aqueduc/égout
- Autre (municipal)
- Autre (non municipal)
- Circulation/transport/signalisation
- Environnement
- Loisirs/culture
- Réclamation
- Taxation
- Voirie
- Zonage/urbanisme

11 Données chiffrées et graphique illustrant la manière dont l'ensemble des demandes reçues ont été traitées

PÉRIODE DU 2005-11-01 AU 2006-10-31

265 demandes reçues

- **15 demandes d'information générale (5,7 %)**
- **141 traitées sans intervention auprès de l'Administration (53,2 %)**
  - **46 réorientées (17,4 %)**
  - **89 rejetées intialement (33,6 %)**
  - **6 adressées à l'Administration (Bureau en copie) (2,3 %)**
- **109 traitées avec intervention auprès de l'Administration (41,1 %)**
  - **7 désistements (2,6 %)**
  - **46 référées à l'Administration (17,4 %)**
  - **34 informations données (12,8 %)**
  - **18 solutions administratives (6,8 %)**
  - **4 enquêtes des commissaires (1,5 %)***



- Demandes d'information (5,7 %)
- Réorientées (17,4 %)
- Rejetées initialement (33,6 %)
- Adressées à l'Administration (Bureau en copie) (2,3 %)
- Désistements (2,6 %)
- Référées à l'Administration (17,4 %)
- Informations données (12,8 %)
- Solutions administratives (6,8 %)
- Enquêtes des commissaires (1,5 %)*

* L'enquête OMB-06-02-010 n'est pas comptabilisée dans les données chiffrées de 2006 puisqu'il s'agit à l'origine d'un dossier comptabilisé dans nos données de 2005 qui a été rouvert en 2006 pour enquête.

12 Tableau récapitulatif des demandes identifiées par catégorie sur l'ensemble du territoire municipal pour les années 2004, 2005 et 2006

Catégorie	2004	2005	2006	Total
Aqueduc/égout	7	7	13	27
Circulation/transport/signalisation	14	25	23	62
Environnement	18	21	23	62
Évaluation	9	3	2	14
Loisirs/culture	5	4	10	19
Réclamation	28	32	41	101
Taxation	6	15	19	40
Voirie	8	12	24	44
Zonage/urbanisme	29	33	36	98
Autre (municipal)	27	43	52	122
Autre (non municipal)	6	6	22	34
Total	**157***	**201**	**265**	**623**

* Les statistiques du rapport annuel indiquent un nombre de 156 dossiers. L'ajout provient d'un dossier reçu après la date de tombée de la préparation définitive du rapport annuel. Ce dossier n'a donc pas pu y être comptabilisé.

Conception graphique : Lionel Arnould
Mise en pages : Cendrine Audet