



Rapport annuel 2013

Longueuil, le 20 mai 2014

Madame la Mairesse Caroline St-Hilaire
Mesdames et messieurs membres du conseil municipal
Hôtel de ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Longueuil (Québec) J3Y 9G4

Madame la Mairesse,
Mesdames et Messieurs,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel des activités du Bureau du protecteur du citoyen pour l'année 2013.

Tout en respectant le principe de la confidentialité quant à l'identité des personnes concernées, ce bilan présente une vue d'ensemble des demandes formulées ainsi que les observations et recommandations qui ont pu en découler.

Une comparaison globale avec le bilan précédent (2011-2012) du nombre de dossiers ouverts en 2013 ainsi que la variété des problèmes évoqués confirment l'impression, déjà exprimée l'année dernière, de la pertinence de ce nouveau service.

Il convient enfin de souligner la précieuse collaboration obtenue de toutes les instances de l'administration municipale ainsi que la disponibilité, l'efficacité et l'empathie des membres de l'équipe de ce Bureau.

Je vous prie d'agréer, Madame la Mairesse et membres du conseil municipal, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Protecteur du citoyen,



Pierre Gravel

Table des matières

Message du protecteur du citoyen	4
Sommaire	5
1. Statistiques et activités	6
1.1 Compilation des demandes par année	6
1.2 Traitement des demandes	7
1.3 Compilation des demandes d'intervention et d'information par catégorie	8
1.3.1 Compilation des demandes d'intervention par catégorie	9
1.3.2 Compilation des demandes d'information par catégorie	9
1.4 Délai de traitement des dossiers	10
1.5 Territoires concernés par les demandes	10
1.6 Mode de réception des demandes	10
2. Observations et recommandations	11
2.1 La réglementation et son application	11
2.2 Les inconvénients subis lors de travaux ou de changements de situation	11
2.3 La qualité et la disponibilité de l'information	11
2.4 Le suivi des recommandations	12
Annexes	
Annexe 1 Présentation du Bureau du protecteur du citoyen	13
Annexe 2 Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	14
Annexe 3 Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q. chapitre C-19)	17
Annexe 4 Définitions pour la classification des dossiers	18
Annexe 5 Tableaux de statistiques détaillées	
T-1 Demandes par catégorie	19
T-2 Traitement des demandes d'intervention par catégorie	20
T-3 Territoires concernés par les demandes	21
T-4 Directions et entités concernées	22



Message du protecteur du citoyen

Le bilan des activités du Bureau du protecteur du citoyen en 2013 n'offre guère, à première vue, de changements majeurs en regard de l'année précédente quant au nombre de dossiers traités.

Au-delà de ces statistiques sommaires, il convient cependant de noter que le nombre de cas fondés ayant donné lieu à une démarche auprès de l'appareil administratif a presque doublé passant de six à onze.

Ce changement ne modifie pas beaucoup, par contre, le tableau global des motifs amenant les citoyens à s'adresser à cette dernière instance.

Parmi les démarches justifiant l'ouverture d'un dossier, on peut noter qu'il s'agit le plus souvent de problèmes découlant d'une interprétation erronée d'un règlement ou de son application dans des circonstances particulières.

Par ailleurs, l'observation quotidienne des activités permet de voir que prévaut, encore souvent malheureusement, une certaine confusion entre un service des plaintes et le statut de dernier recours que doit toujours demeurer le Bureau du protecteur du citoyen.

Il ressort néanmoins de cette vue d'ensemble une démonstration claire de la pertinence d'un tel organisme dont l'utilité et l'efficacité reposent, au départ, sur une double préoccupation : éviter d'être perçu comme un défenseur inconditionnel de l'appareil administratif municipal ou, à l'inverse, comme une simple courroie de transmission de toutes les requêtes ou manifestations d'impatience des citoyens.

Il va de soi que l'application quotidienne de ces deux soucis de même que le principe fondamental d'une constante disponibilité reposent au départ sur l'écoute attentive et la compétence des deux personnes qui sont aux premières lignes de ce service : la secrétaire générale, Jeannine Dietlin, et la secrétaire de direction, Jeanne Bourque.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'P. Gravel'.

Pierre Gravel
Protecteur du citoyen

Sommaire

Le Bureau du Protecteur du citoyen a ouvert 85 dossiers en 2013, soit trois de plus qu'en 2012. Il est intervenu auprès de 11 directions de la Ville de Longueuil. Les plaintes jugées fondées ont été au nombre de 11 en 2013 comparativement à six en 2012. Ces interventions ont mené à deux recommandations (voir pages 11 et 12) alors que les neuf autres se sont résolues par une entente avec les directions concernées.

En 2013, le principal motif de plainte des citoyens concernait un désaccord avec un règlement ou son application. Par exemple, un citoyen conteste la pertinence du règlement lui interdisant de promener ses chiens dans l'aire des pistes cyclables. Un autre ne veut pas démonter son abri d'auto temporaire. D'autres citoyens qui ont reçu une facture de la Ville pour la coupe des hautes herbes sur leur terrain protestent vivement contre le montant qu'ils jugent exorbitant.

Le second motif de plainte est constitué par des inconvénients subis lors de travaux ou de changements de situation. Des citoyens se sont plaints, par exemple, du bruit, de la poussière, des vibrations ou de la détérioration de la chaussée causés par la circulation de camions lors du dévlopement de nouveaux projets. D'autres se sont plaints

lors de l'installation de nouveaux poteaux de signalisation installés sur leur terrain dans l'emprise de rue.

Un troisième motif de plainte est la non-satisfaction des services rendus. Une citoyenne déplore le fait qu'elle doive se rendre à Boucherville pour remplacer la licence perdue de son chien. Un autre se plaint de la fréquence du balai de rue qui, à son avis, ne passe pas assez souvent. Un citoyen s'est plaint de la circulation de véhicules lourds de la Ville, entre autres, sur sa rue résidentielle. Un autre citoyen s'est plaint que des camions stationnaient dans sa rue alors que certaines conditions devaient s'appliquer.

Un quatrième motif de plainte des citoyens concerne ce qu'ils perçoivent comme un non-respect de leurs droits, tels la protection de leurs renseignements personnels et de leur vie privée, l'accès à un logement salubre ou le droit, selon une citoyenne, d'allaiter aux abords d'une piscine publique.

Enfin, suivent par ordre les motifs suivants : la qualité et la disponibilité de l'information, les aspects financiers, la compétence et l'attitude du personnel et, enfin, les délais trop longs.

1. Statistiques et activités

1.1 Compilation des demandes par année

Au cours de l'année 2013, 85 demandes ont été traitées. Près du quart (20/85) a été regroupé sous le vocable de **demandes d'information**. Cette catégorie comprend ce qui constitue une démarche initiale auprès de la Ville et non un dernier recours. La demande peut concerner un autre organisme gouvernemental ou s'avérer un problème qui, de toute évidence, échappe au champ de compétence du protecteur du citoyen comme, par exemple, un différend entre voisins ou entre propriétaire et locataire.

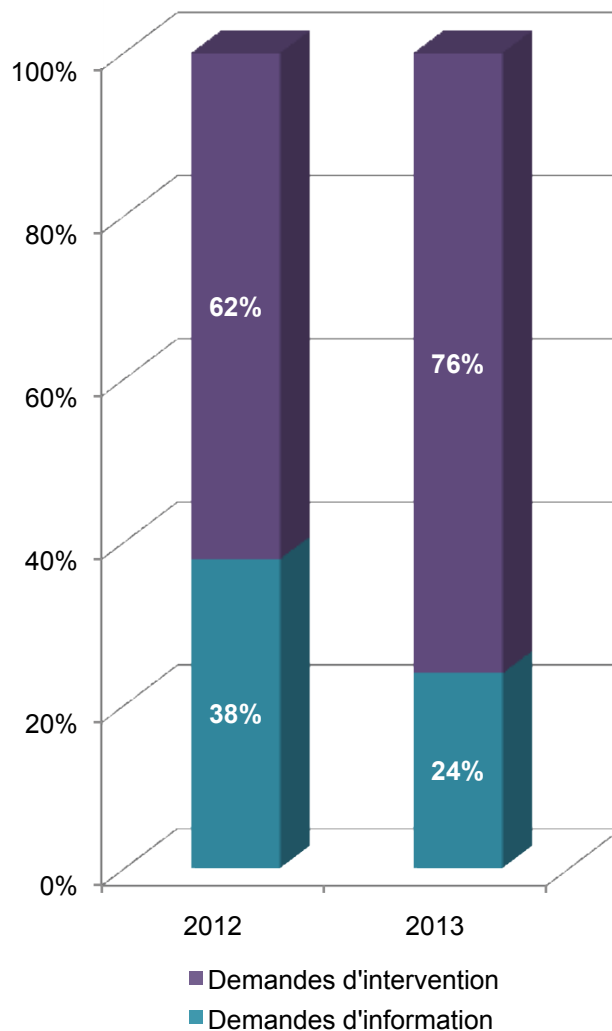
Les trois autres quarts des dossiers (65/85) constituent des **demandes d'intervention**. Elles proviennent de citoyens qui, à la suite de démarches auprès des services de la Ville, estiment pouvoir démontrer qu'ils ont été traités injustement ou que leurs droits n'ont pas été respectés.

Parmi les demandes d'intervention, 18 sur 65 (28 %) ont été jugées recevables, 9 (14 %) ont été refusées, 28 (43 %) ont été redirigées vers les services concernés et 10 (15 %) ont fait l'objet d'un désistement.

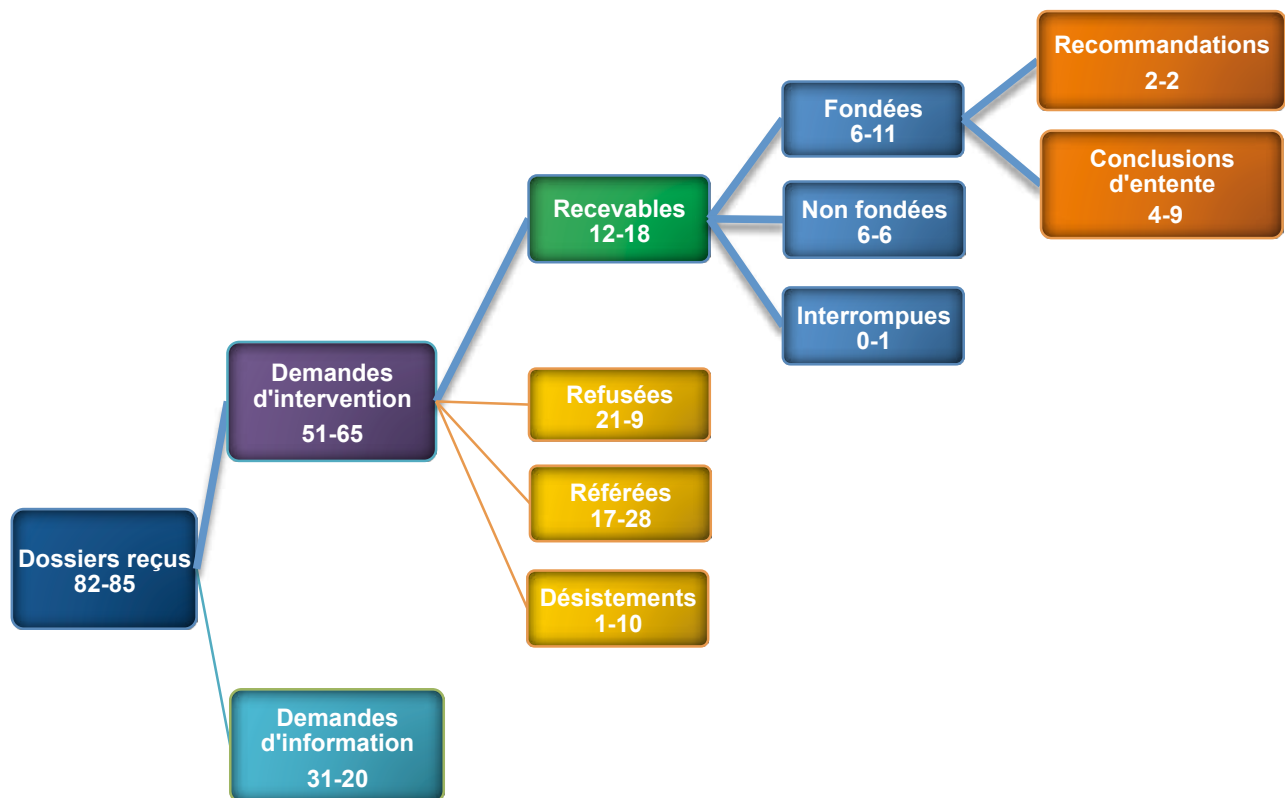
Les demandes refusées ont pu l'être pour diverses raisons, soit :

- ▶ parce que les citoyens pouvaient se prévaloir d'un recours légal;
- ▶ qu'il s'agissait de la contestation d'un avis d'infraction;
- ▶ qu'une démarche était déjà en cours devant un autre organisme (Régie du logement, Cour des petites créances, Cour municipale ou autre); ou encore le problème soulevé découlait de la décision d'une instance municipale (conseil, commission ou comité) sur laquelle le protecteur du citoyen ne peut intervenir.

Onze (11) des 18 demandes recevables se sont avérées fondées; deux d'entre elles ont donné lieu à des recommandations et neuf ont fait l'objet d'une entente conclue avec le service concerné pour corriger la situation.



1.2 Traitement des demandes



Légende : 2012-2013

1.3 Compilation des demandes d'intervention et d'information par catégorie

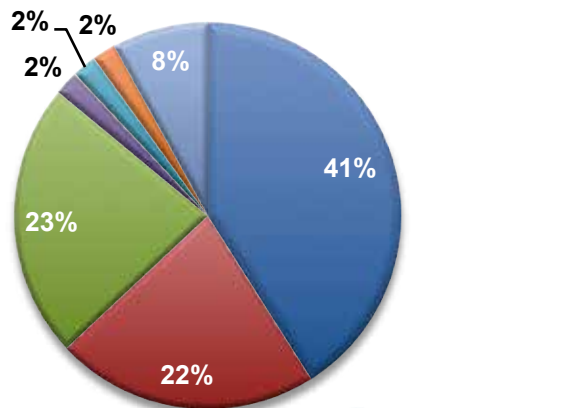
Les demandes ont été regroupées selon sept (7) catégories :

	2012	2013
Habitation et logement	31 (38 %)	34 (40 %)
Animaux domestiques		
Clôture / haie / arbre / hautes herbes		
Évaluation		
Logement social		
Nuisance		
Salubrité		
Taxation		
Application de la réglementation sur le zonage		
Urbanisme		
Infrastructures publiques	17 (21 %)	29 (35 %)
Accessibilité universelle / accès à l'information		
Aqueduc / égout		
Circulation / transport		
Déchets / recyclage		
Stationnement / vignette		
Voirie / signalisation		
Affaires de nature policière ou judiciaire	14 (17 %)	8 (9 %)
Contestation d'un constat d'infraction		
Contestation d'une accusation		
Comportement d'un policier		
Paie d'une amende		
Intervention policière demandée		
Compétence et attitude du personnel	1 (1 %)	3 (4 %)
Réclamations pécuniaires	5 (6 %)	1 (1 %)
Nid-de-poule		
Dommages à la propriété		
Entreposage de meubles		
Loisir et culture	1 (1 %)	2 (2 %)
Inscription aux activités		
Incident dans les parcs		
Affaires hors compétence	13 (16 %)	8 (9 %)
TOTAL	82	85

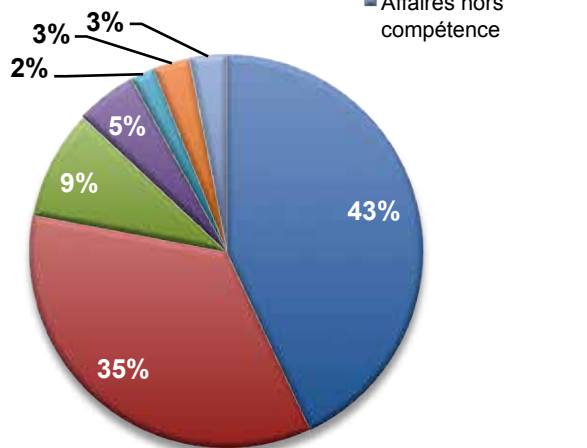
1.3.1 Compilation des demandes d'intervention par catégorie

La plus grande proportion des demandes d'intervention est toujours représentée par la catégorie de l'habitation et du logement, soit 43% en 2013 et 41% en 2012. La catégorie des infrastructures publiques a constitué en 2013 la seconde catégorie en importance dans une proportion de 35%, en hausse de 13% par rapport à 2012. La proportion de la catégorie des affaires de nature policière ou judiciaire a diminué, quant à elle, passant de 23% en 2012 à 9% des demandes d'intervention en 2013.

2012



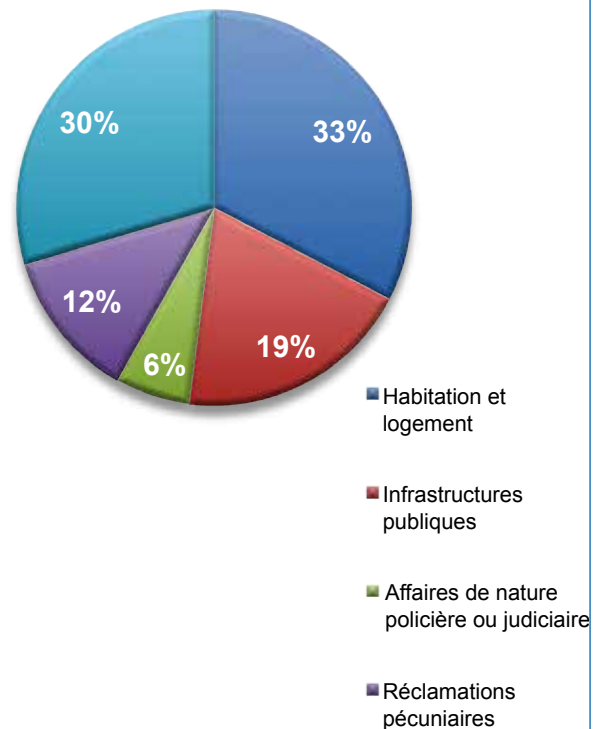
2013



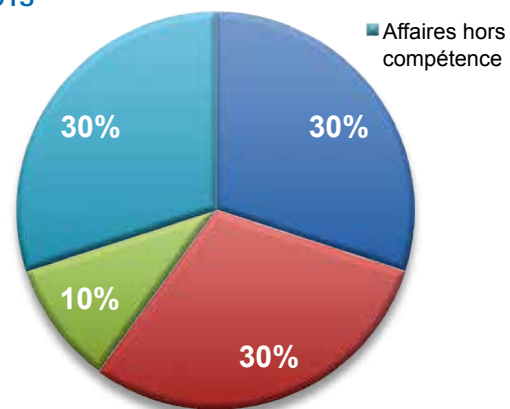
1.3.2 Compilation des demandes d'information par catégorie

En 2013, les demandes d'information reçues ont été regroupées dans trois catégories, soit 30% (6/20) pour chacune des catégories suivantes : habitation et logement, infrastructures publiques et affaires hors compétence. La catégorie affaires de nature policière ou judiciaire a regroupé 10% des demandes d'information.

2012

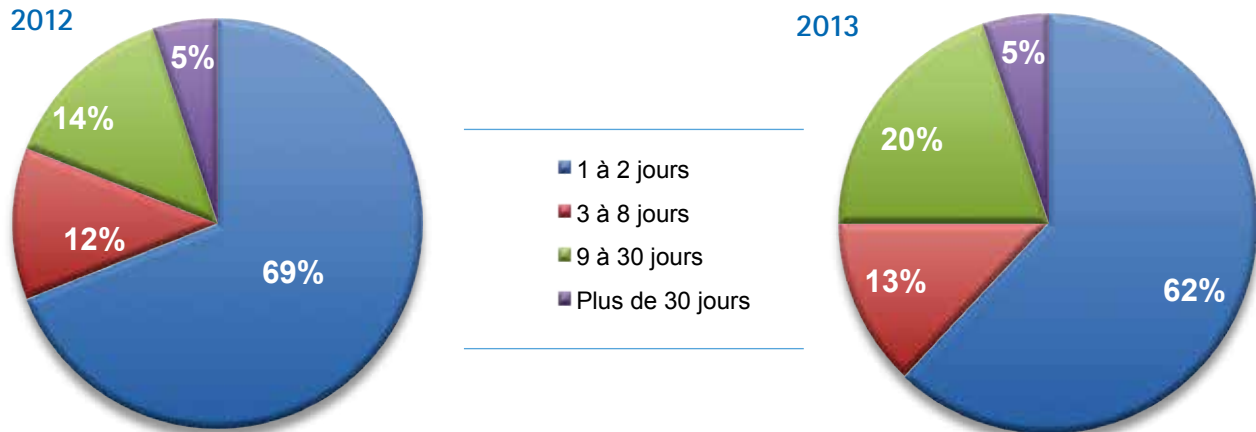


2013



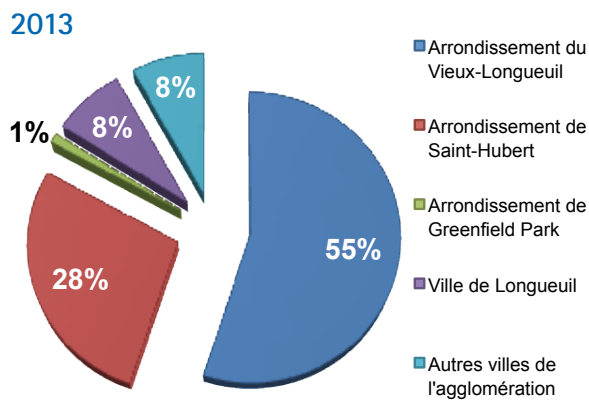
1.4 Délai de traitement des dossiers

En 2013, le délai de traitement a été de 8 jours ou moins pour 75% (64/85) des demandes. Quatre dossiers ont nécessité un délai de plus de 30 jours.



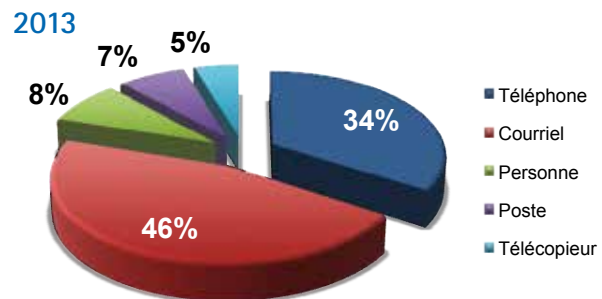
1.5 Territoires concernés par les demandes

Le Bureau du protecteur du citoyen a juridiction quand les demandes proviennent des citoyens d'un arrondissement de la Ville et/ou quand une demande vise tout le territoire de la Ville de Longueuil. En 2013, 8% (7/85) des demandes n'étaient pas recevables, car elles provenaient de citoyens habitant Brossard (2), Saint-Bruno-de-Montarville (3) et Saint-Lambert (1). Une demande concernait l'état de la chaussée de l'autoroute 20, sous la juridiction du gouvernement provincial.



1.6 Mode de réception des demandes

Le mode le plus utilisé en 2013 a été le courriel. Le téléphone est maintenant relégué au second rang.



2. Observations et recommandations

L'observation des cas soumis au protecteur du citoyen permet de dégager certains constats.

2.1 La réglementation et son application

Le protecteur du citoyen a pu constater, encore une fois, que des citoyens ne sont pas toujours en accord avec les règlements en vigueur ou avec la façon de les appliquer. Ils souhaitent bien souvent de la souplesse ou font appel au bon jugement des fonctionnaires chargés de leur application.

- ▶ Un citoyen qui a dû abattre un arbre malade sur son terrain en façade s'oppose à son remplacement. Il préfère attendre qu'un deuxième arbre, également en façade et sensible à la même maladie, soit abattu à son tour pour les remplacer en même temps. Le service concerné a consenti un délai au citoyen pour le remplacement de son arbre.
- ▶ Un citoyen désirant conserver son abri « Tempo » durant la période estivale afin d'effectuer des réparations dans son garage s'est d'abord heurté à un non catégorique du premier répondant. Le Bureau du protecteur du citoyen l'a redirigé vers une personne en autorité au service concerné avec lequel le citoyen a rapidement conclu une entente.

2.2 Les inconvénients subis lors de travaux ou de changements de situation

- ▶ Un citoyen s'oppose à la cessation d'un service fourni par la Ville, par inadvertance, depuis de nombreuses années. La Ville, sans obligation de sa part et sans prendre d'engagement pour le futur, a consenti, pour une période temporaire, à prolonger la fourniture du service pour laisser le temps au citoyen de s'adapter à cette nouvelle situation.

- ▶ Un résident, dont la maison est adossée à un parc, constate que les événements organisés dans le parc utilisent de plus en plus de puissants équipements de son. Une entente a été conclue et des ajustements ont été apportés aux chaînes stéréo utilisées afin de préserver la quiétude des citoyens autour de ce parc.

2.3 La qualité et la disponibilité de l'information

- ▶ Une dame âgée qui a de la difficulté à se déplacer et qui n'a pas accès à Internet tente d'obtenir un calendrier de collecte des matières résiduelles et recyclables auprès de divers intervenants de la Ville. Personne ne semble disposé à lui en transmettre un par la poste. Le bureau du Protecteur du citoyen intervient et s'assure qu'un calendrier lui soit transmis.

Le Protecteur du citoyen a, de plus, recommandé que le Centre d'appels non urgents (311) puisse transmettre l'information par la poste dans des cas semblables.

La Direction des communications, responsable du Centre d'appels non urgents, s'est empressée d'émettre des directives à ce sujet.

- ▶ Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une plainte d'un entrepreneur qui déneige des entrées privées. Il avait appris par le « bouche-à-oreille » la date à laquelle il pouvait commencer l'installation des poteaux indicateurs sur les côtés des allées de stationnement des résidences. L'exigence de ces poteaux est prescrite par un règlement durant la saison de déneigement. La Ville, pour faciliter la tâche des entrepreneurs, octroie un certain délai pour la pose de ces poteaux.

Le Protecteur du citoyen a recommandé que cette date de début de période de pose soit diffusée formellement, à l'avance, par écrit, à toutes les entreprises concernées.

Dans la lettre adressée à ses déneigeurs lors du renouvellement de leur permis, la Direction des travaux publics fera mention de la date d'installation de leurs poteaux de déneigement.

2.4 Le suivi des recommandations

Recommandations	Année	Service concerné	Décision du service	Application
Revoir l'accessibilité de l'information en format alternatif dans le site Internet de la Ville.	2011	Communications	Retenue	Lors de la refonte du site Internet prévue en 2014
Transmettre, par la poste, aux citoyens qui en ont besoin, l'information qui n'est disponible que sur le site Internet ou dans des points de service.	2013	Communications	Retenue	Immédiate
Indiquer clairement, sur la correspondance transmise aux entreprises qui effectuent le déneigement privé, la date à partir de laquelle l'installation des poteaux indicateurs sur les bords de stationnements privés des résidences sera tolérée.	2013	Travaux publics	Retenue	Dès 2014

Annexe 1

Présentation du Bureau du protecteur du citoyen

Le Bureau du protecteur du citoyen a été créé en avril 2010 par le conseil de ville qui, en décembre de la même année, a désigné son titulaire et déterminé ses règles de fonctionnement (résolution CO-101214-1.42). Le protecteur du citoyen est membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP).

Le Bureau se compose de trois personnes. Le protecteur du citoyen est Monsieur Pierre Gravel. Il est désigné par résolution du conseil et dirige le Bureau. En tant que protecteur du citoyen, il a le mandat de formuler des recommandations pour réparer des erreurs ou injustices qu'il estime avoir été commises à l'égard de tout citoyen en relation avec la Ville de Longueuil. Dans l'examen d'une plainte, il écoute toutes les parties concernées et s'il juge que des irrégularités sont survenues, transmet ses suggestions afin que l'on remédie à la situation le plus rapidement possible.

La secrétaire générale est Madame Jeannine Dietlin. Sous l'autorité du protecteur du citoyen, elle assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Elle est entre autres responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes ainsi que de leur suivi. Si une enquête est menée, elle assiste le protecteur du citoyen dans ses démarches.

La secrétaire de direction est Jeanne Bourque. Elle reçoit les appels, accueille les citoyens et, le cas échéant, les aide dans la recherche de l'information. Elle assume, en plus, les tâches habituelles de secrétariat du bureau.

Annexe 2

Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen

CHAPITRE I BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé. Il relève de l'autorité du conseil de ville.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est dirigé par le protecteur du citoyen, qui exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
3. Le protecteur du citoyen est désigné par résolution du conseil adoptée par un vote des deux tiers des voix de ses membres.
4. La durée du mandat du protecteur du citoyen est de deux ans.
5. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
6. Malgré l'article 4, le protecteur du citoyen dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau protecteur du citoyen soit nommé.
7. Le protecteur du citoyen démissionne en avisant, par écrit, le conseil de ville.
8. Le conseil de ville peut mettre fin au mandat du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix de ses membres.
9. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de protecteur du citoyen :
 - 1° un conseiller municipal ou un employé de la Ville;
 - 2° l'associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la Ville;
 - 3° une personne se trouvant dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, son intérêt personnel ou celui de ses proches et, d'autre part, les devoirs de ses fonctions.

CHAPITRE II SÉCRÉTARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

10. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général.
11. Le secrétaire général, sous l'autorité du protecteur du citoyen, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau du protecteur du citoyen et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.
12. Le conseil de ville consacre annuellement, dans le budget de la Ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE III RÉMUNÉRATION ET REMBOURSEMENT DE DÉPENSES

13. Le protecteur du citoyen reçoit une rémunération annuelle maximum de 25 000 \$.
14. Une allocation annuelle de dépenses de 1 000 \$ est versée au protecteur du citoyen en deux versements égaux. Le premier versement se fait au plus tard le 1^{er} mai et le deuxième au plus tard le 1^{er} novembre.

CHAPITRE IV COMPÉTENCE

15. Le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville.

Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de ville ou d'un conseil d'arrondissement.

16. Pour l'application de l'article 15, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, l'une des prétentions suivantes :
 - 1° la Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
 - 2° la Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
 - 3° 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.
17. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :
 - 1° du conseil de ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville;
 - 2° de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
 - 3° d'un agent de la paix du Service de police;
 - 4° d'un organisme mandataire ou d'un organisme supramunicipal.
18. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.
19. Le Bureau du protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire, qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ni d'enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.
20. Le Bureau du protecteur du citoyen 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 cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau du protecteur du citoyen, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.
21. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau du protecteur du citoyen doit aviser le directeur général de la Ville.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la Ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau du protecteur du citoyen sont conduites en privé.

22. Le Bureau du protecteur du citoyen peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.
23. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner sa situation.
24. Quiconque demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen doit :
 - 1° fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
 - 2° exposer les faits qui justifient sa demande;
 - 3° décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
 - 4° fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau du protecteur du citoyen juge nécessaire pour le traitement de sa demande.
25. Lors de l'intervention ou de l'enquête, le protecteur du citoyen ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la plainte peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.
26. Au terme de son intervention ou de son enquête, le protecteur du citoyen doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la Ville.
27. À la suite d'une intervention ou enquête, le protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.
28. Lorsqu'il fait une recommandation, le protecteur du citoyen peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.

À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de ville ou comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.
29. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis.

CHAPITRE V DISPOSITIONS GÉNÉRALES

30. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la Ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou interventions du Bureau du protecteur du citoyen.
31. Les commissaires et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
32. La Ville accorde au protecteur du citoyen la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de sa fonction, comme prévu à la section XIII.I de la Loi sur les cités et villes en les adaptant.
33. Chaque année, le protecteur du citoyen dépose au conseil de ville, au plus tard le 1^{er} décembre, un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions. Il peut également en tout temps faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil de ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.
34. Le Bureau du protecteur du citoyen peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

Annexe 3

Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q. chapitre C-19)

573.14 Pour l'application de la présente section, on entend par « ombudsman » la personne nommée ou l'organisme créé, selon le cas, en vertu du premier alinéa de l'article 573.15.

2006, c. 60, a. 32.

573.15 Le conseil peut, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, nommer une personne pour agir à titre d'ombudsman de la municipalité ou créer un organisme pour agir à ce titre et nommer les membres de celui-ci.

La résolution détermine, en outre de ce que prévoit la présente section, la durée du mandat et les droits, pouvoirs et obligations de la personne ou de l'organisme et des membres de celui-ci.

Un vote à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil est requis pour que ce dernier destitue la personne, abolisse l'organisme ou destitue un des membres de celui-ci.

2006, c. 60, a. 32.

573.16 Ne peut agir à titre d'ombudsman ou être membre d'un organisme créé pour agir à ce titre :

1° un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité;

2° l'associé d'un membre visé au paragraphe 1°;

3° une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la municipalité.

L'ombudsman doit divulguer dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes à ses fonctions et, d'autre part, son intérêt personnel ou, s'il est un organisme, celui d'un de ses membres.

2006, c. 60, a. 32.

573.17 Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'il juge nécessaires.

2006, c. 60, a. 32.

573.18 L'ombudsman doit transmettre annuellement au conseil un rapport portant sur l'exercice de ses fonctions.

Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la transmission de ce rapport.

2006, c. 60, a. 32.

573.19 Malgré toute loi générale ou spéciale, l'ombudsman, ses membres s'il est un organisme, les membres de son personnel et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

2006, c. 60, a. 32.

573.20 L'ombudsman, ses membres s'il est un organisme et les membres de son personnel ne peuvent être poursuivis en justice pour avoir, de bonne foi et dans l'exercice de leurs fonctions, accompli un acte ou omis de le faire.

Sauf sur une question de compétence, aucun recours en vertu de l'article 33 du Code de procédure civile (chapitre C-25) ou recours extraordinaire au sens de ce code ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre l'ombudsman, ses membres s'il est un organisme, les membres de son personnel ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle.

Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre du premier ou du deuxième alinéa.

2006, c. 60, a. 32.

Annexe 4

Définitions pour la classification des dossiers

1. Nature du dossier :

Demande d'intervention :

Le citoyen dépose une requête et donne les raisons pour lesquelles il croit ne pas avoir été traité correctement ou qui font que ses droits municipaux n'auraient pas été respectés.

Demande d'information :

Le citoyen désire obtenir de l'aide concernant une situation hors du champ de compétence du Bureau du protecteur du citoyen ou obtenir de l'information sur les règlements applicables, les procédures à suivre, les démarches à effectuer ou les personnes à joindre.

Dossier systémique :

Il s'agit d'une intervention qui, après enquête, peut conduire à des recommandations quant à l'application ou à l'interprétation des procédures ou règlements municipaux.

2. Traitement des demandes d'intervention

Recevable :

Lorsque le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête parce qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes pourrait avoir été lésé ou l'être par le fait ou l'omission de la Ville (voir l'article 15 des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*).

Refusée:

La demande d'intervention est refusée lorsqu'elle implique des instances ou soulève des questions sur lesquelles le protecteur du citoyen n'a pas juridiction; ou encore lorsque cette demande est prescrite (délai d'un an) ou est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi (voir les articles 17, 18, 19 et 20 des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*) ou peut faire l'objet de recours judiciaires ou autres.

Référée :

La demande est retournée au service concerné parce que les recours administratifs ne sont pas épuisés.

Non fondée :

La demande est recevable, mais, après enquête, le protecteur du citoyen considère que le demandeur a été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice, d'abus, de discrimination ou que le demandeur avait sa part de responsabilité dans l'émergence de ce problème.

Fondée :

Le protecteur du citoyen conclut après enquête que le demandeur a effectivement été lésé par une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

Enquête interrompue :

En cours d'enquête, le citoyen se désiste ou sa demande n'est plus pertinente.

Recommandation :

Le protecteur du citoyen émet une recommandation lorsqu'une demande d'intervention indique un problème systémique et en vue d'empêcher que ce problème se produise à nouveau.

Conclusion d'une entente :

Après discussion avec le protecteur du citoyen et le service concerné, une entente est conclue entre les parties pour donner satisfaction au citoyen ou groupe de citoyens.

Annexe 5

Tableaux de statistiques détaillées

T-1 Demandes par catégorie

	Demandes d'information		Demandes d'intervention	
	2012	2013	2012	2013
Habitation et logement				
Animaux domestiques	4			1
Clôture / haie / arbre / hautes herbes		2	2	4
Évaluation		1		1
Logement social			1	1
Nuisance	2		4	2
Salubrité		2	3	1
Taxation		1		1
Application de la réglementation sur le zonage	4		4	14
Urbanisme			7	3
TOTAL PARTIEL	10	6	21	28
Infrastructures publiques				
Accessibilité universelle / accès à l'information		1	3	6
Aqueduc / égout	1		2	
Circulation / transport	1	1	2	9
Déchets / recyclage	1	2	1	1
Stationnement / vignette		1		3
Voirie / signalisation	3	1	3	4
TOTAL PARTIEL	6	6	11	23
Affaires de nature policière ou judiciaire				
Contestation de constat d'infraction		1	5	1
Contestation d'une accusation				
Permis de conduire suspendu				
Comportement d'un policier	1	1	2	1
Paiement des amendes				1
Intervention policière demandée	1		5	3
TOTAL PARTIEL	2	2	12	6
Compétence et attitude du personnel				
TOTAL PARTIEL			1	3
Réclamations pécuniaires				
Nid-de-poule				
Domages à la propriété	4		1	1
Entreposage de meubles				
TOTAL PARTIEL	4		1	1
Loisir et culture				
Inscription aux activités			1	
Incident dans les parcs				2
TOTAL PARTIEL			1	2
Affaires hors compétence				
TOTAL PARTIEL	9	6	4	2
TOTAL	31	20	51	65

T-2 Traitement des demandes d'intervention par catégorie pour 2013

	Demandes d'intervention						
	Non recevables			Recevables			
	Désistements	Refusées	Référées	Fondées		Non fondées	Interrompues
Recommandations				Ententes			
Habitation et logement							
Animaux domestiques			1				
Clôture / haie / arbre / hautes herbes	1				2	1	
Évaluation			1				
Logement social		1					
Nuisance			3				
Salubrité						1	
Taxation			1				
Application de la réglementation sur le zonage	4		6		2	2	
Urbanisme	1		1				
Total partiel	6	1	13		4	4	
Infrastructures publiques							
Accessibilité universelle / accès à l'information	2		1	1	2		
Aqueduc / égout							
Circulation / transport			6		2	1	1
Déchets/recyclage			1				
Stationnement / vignette		1	2				
Voirie / signalisation			2	1			
Total partiel	2	1	12	2	4	1	1
Affaires de nature policière ou judiciaire							
Contestation de constat d'infraction		1					
Contestation d'une accusation							
Permis de conduire suspendu							
Comportement d'un policier		1					
Paiement des amendes						1	
Intervention policière ou information demandée		3					
Total partiel		5				1	
Compétence et attitude du personnel							
Total partiel	1		2				
Réclamations pécuniaires							
Nid-de-poule							
Dommages à la propriété			1				
Entreposage de meubles							
Total partiel			1				
Loisir et culture							
Inscription aux activités							
Incident dans les parcs	1				1		
Total partiel	1				1		
Affaires hors compétence							
Total partiel		2					
TOTAL	10	9	28	2	9	6	1

T-3 Territoires concernés par les demandes pour 2013

	Vieux-Longueuil	Saint-Hubert	Greenfield Park	Ville de Longueuil	Autres villes de l'aggl.	Autres territoires
Habitation et logement						
Animaux domestiques	2				1	
Clôture / haie / arbre / hautes herbes	3	2				
Évaluation	1					
Logement social	1					
Nuisance	1	2				
Salubrité	2			1		
Taxation		2				
Application de la réglementation sur le zonage	10	3		1		
Urbanisme	2					
Total partiel	22	9		2	1	
Infrastructures publiques						
Accessibilité universelle / accès à l'information	3	1		2	1	
Aqueduc / égout						
Circulation / transport	6	4			1	
Déchets/recyclage	1	2				
Stationnement / vignette	1	3				
Voirie / signalisation	1	3				1
Total partiel	12	13		2	2	1
Affaires de nature policière ou judiciaire						
Contestation de constat d'infraction	1					
Contestation d'une accusation						
Permis de conduire suspendu						
Comportement d'un policier					2	
Païement des amendes	2					
Intervention policière ou information demandée	1			1	1	
Total partiel	4			1	3	
Compétence et attitude du personnel						
Total partiel	3					
Réclamations pécuniaires						
Nid-de-poule						
Dommages à la propriété	1					
Entreposage de meubles						
Total partiel	1					
Loisir et culture						
Inscription aux activités						
Incident dans les parcs	1		1			
Total partiel	1		1			
Affaires hors compétence						
Total partiel	4	2		1		
TOTAL	47	24	1	6	6	1

T-4 Directions et entités concernées

Directions / Entités	2013*
Aménagement durable du territoire	22
Communications	2
Culture, loisir et vie communautaire	1
Évaluation	3
Finances	2
Génie	2
Sécurité incendie	2
Police	10
Ressources humaines	-
Ressources informationnelles	-
Ressources matérielles	-
Services juridiques	4
Travaux publics	17
Entités politiques	2
Total	67

* Plus 10 désistements et 8 hors compétence

Bureau du protecteur du citoyen de Longueuil

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6

longueuil.ca/protecteurducitoyen
protecteurducitoyen@ville.longueuil.qc.ca

Téléphone : 450 463-7147
Télécopieur : 450 463-7347

Papier fabriqué au Québec

