



Rapport annuel 2014

Longueuil, le 7 juillet 2015

Madame la mairesse Caroline St-Hilaire
Mesdames et messieurs, membres du conseil municipal
Hôtel de ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Saint-Hubert (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 2014.

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.

Le 8 août 2014, c'est avec tristesse que le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil a appris le décès de M. Pierre Gravel, désigné protecteur du citoyen dès la création du Bureau en 2010. Malgré le vide immense laissé par son départ, le Bureau a poursuivi ses activités pour accompagner les citoyens avec empathie et respect.

Nous voulons remercier toutes les instances de l'administration municipale de leur précieuse collaboration tout au long de l'année.

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



Jeannine Dietlin
Secrétaire générale

Table des matières

Sommaire	4
1. Statistiques et activités	
1.1 Compilation des demandes par année	5
1.2 Schéma du traitement des demandes	6
1.3 Compilation des demandes par catégorie	7
1.4 Délai de traitement des demandes	8
1.5 Territoires concernés par les demandes	8
1.6 Modes de réception des demandes	8
1.7 Tableau comparatif des demandes de 2013 et de 2014	9
2. Observations et recommandations	
2.1 Le déneigement	10
2.2 Le stationnement en saison hivernale	10
2.3 Exemples de cas	11
2.4 Le suivi des recommandations	12
Conclusion	13
Annexe 1 Présentation du Bureau du protecteur du citoyen	14
Annexe 2 Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	15
Annexe 3 Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes	18
Annexe 4 Définitions pour la classification des dossiers	19

Sommaire

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu 90 demandes en 2014, soit 5 de plus qu'en 2013. Cinq demandes se sont révélées fondées et quatre d'entre elles ont été résolues par des ententes prises avec les directions concernées. La cinquième s'est réglée d'elle-même par les modifications apportées au Plan de déneigement 2014-2015. Le Bureau du protecteur du citoyen est intervenu auprès de 9 directions de la Ville de Longueuil.

Le début de l'année 2014 a été marqué par l'application du nouveau Plan de viabilité hivernale. Les trottoirs sont maintenant déneigés sur l'ensemble du territoire. De plus, le long de certaines rues, la neige est soufflée sur les terrains des résidents au lieu d'être ramassée par camion comme auparavant. Ces changements ont été très mal accueillis par plusieurs citoyens. Pas moins de 11 demandes adressées au Bureau portaient sur ce sujet. La plupart concernaient des dommages causés aux aménagements des terrains (gazon, arbre, platebande, etc.). Plusieurs citoyens ont aussi éprouvé de l'insécurité face à l'état des rues, qu'ils ont jugées plus encombrées et plus glacées. Enfin, d'autres citoyens ont eu des problèmes en raison de l'interdiction de stationner la nuit pendant les opérations de déneigement.

Par ailleurs, certaines des demandes déposées au Bureau du protecteur du citoyen en 2014 ont découlé d'événements débattus sur la place publique, tels que :

- le démantèlement d'un escalier menant à un viaduc du boulevard Taschereau ;
- le bruit provenant des spectacles présentés au parc Jean-Drapeau ;
- le règlement proposé récemment interdisant l'usage de foyers extérieurs au bois dans l'arrondissement de Saint-Hubert.

Dans la majorité des cas, les citoyens complètent des demandes d'intervention parce qu'ils estiment que les services rendus sont incomplets, ou qu'ils n'ont pas obtenu de réponse malgré des appels répétés, ou encore que les délais d'attente sont trop longs. Enfin, d'autres font face à des problématiques très complexes, par exemple des modifications de zonage. C'est le cas d'un dossier qui est toujours en cours au moment de la présentation de ce rapport.

Chaque année amène son lot de plaintes de nature policière : contestation de contraventions, comportement de policiers, etc. Dans ces cas, le Bureau du protecteur du citoyen redirige les citoyens vers le « commissaire à la déontologie policière », habilité à gérer ce genre de plaintes.

Enfin, des citoyens nous adressent également des plaintes relatives à des situations qui sont hors du champ de compétence du Bureau, par exemple :

- les délais d'attente pour un logement à loyer modique (HLM) ;
- les problèmes concernant le Réseau de transport de Longueuil (RTL) ;
- les altercations entre voisins ou entre propriétaire et locataire ;
- les démêlés concernant des commerçants ou des organismes communautaires.

Nous les redirigeons alors vers les organismes appropriés.

1. Statistiques et activités

1.1 Compilation des demandes par année

Au cours de l'année 2014, 90 demandes ont été reçues à notre Bureau. Près de 39 % (35/90) d'entre elles ont été regroupées 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 aussi concerner un autre organisme gouvernemental ou faire état d'un problème qui, de toute évidence, échappe au champ de compétence du protecteur du citoyen, par exemple un différend entre voisins ou entre propriétaire et locataire.

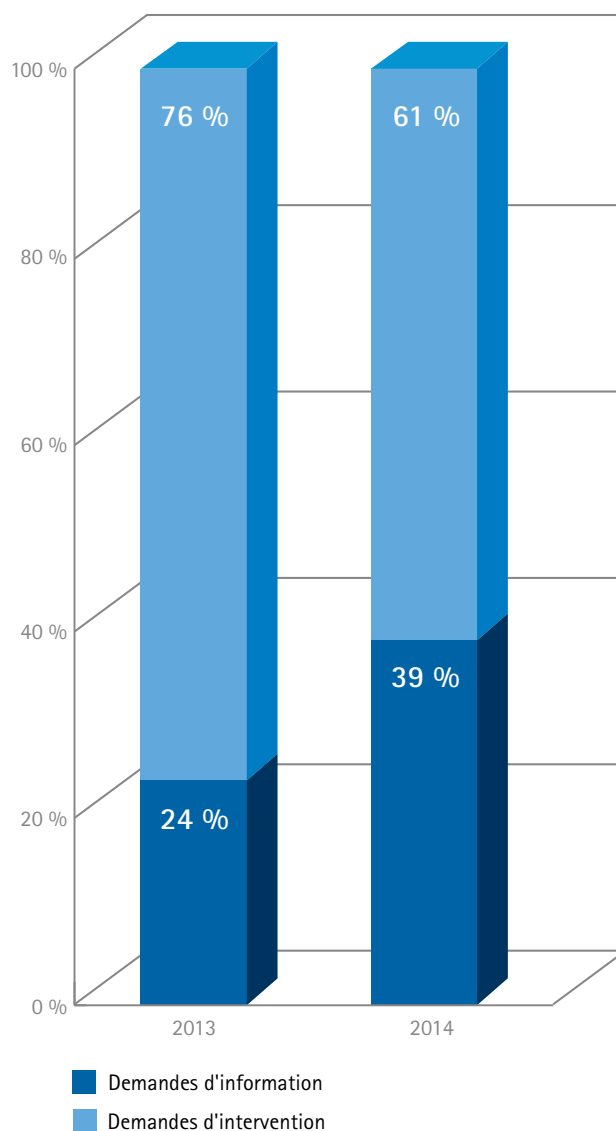
Parmi les requêtes reçues, 55 constituent des demandes d'intervention. Elles proviennent de citoyens qui, à la suite de démarches auprès des services de la Ville, estiment pouvoir démontrer qu'ils ont été traités injustement ou que leurs droits n'ont pas été respectés.

Parmi ces demandes d'intervention, 14 sur 55 (25 %) ont été jugées recevables, 7 (13 %) ont été refusées et 34 (62 %) ont été redirigées vers les services concernés.

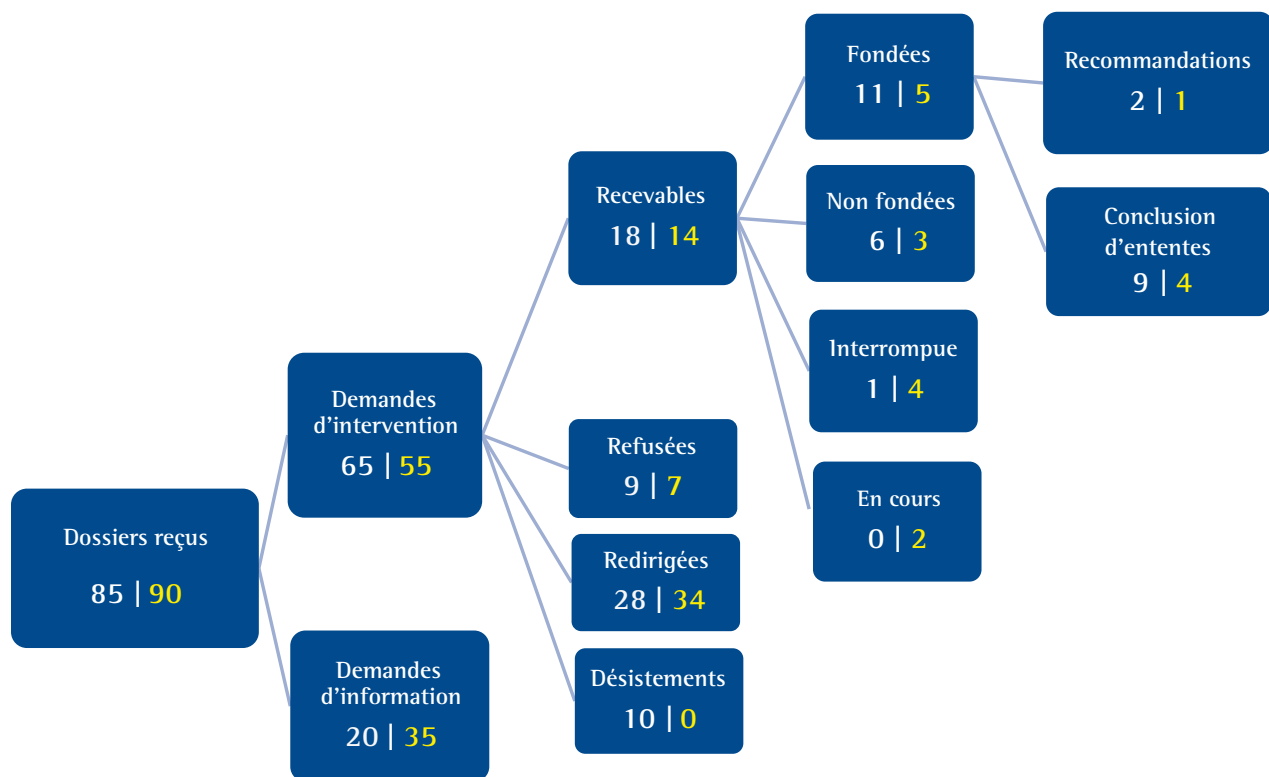
Les demandes refusées l'ont été pour diverses raisons, soit parce que :

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

Cinq (5) des 14 demandes recevables se sont révélées fondées, 4 ont fait l'objet d'une entente avec le service concerné pour corriger la situation et la dernière a été réglée par une recommandation de la Direction des travaux publics.



1.2 Schéma du traitement des demandes



Légende

2013

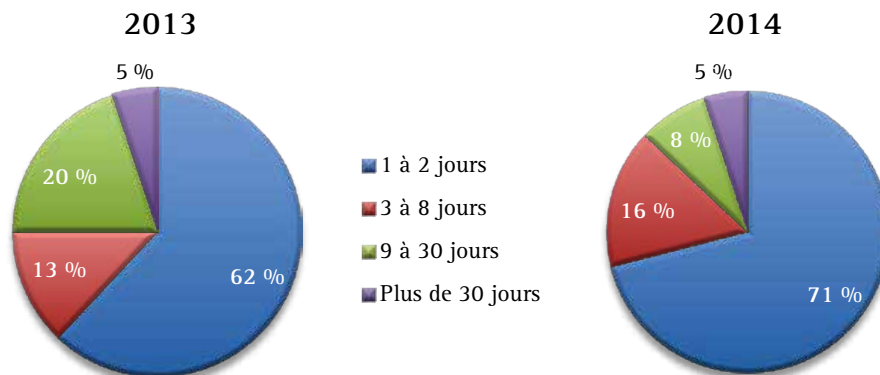
2014

1.3 Compilation des demandes par catégorie

	2013	2014
Habitation et logement	34 (40 %)	29 (33 %)
Animal domestique		
Clôture / Haie / Arbre / Hautes herbes		
Évaluation		
Logement social		
Nuisance		
Salubrité		
Taxation		
Application de la réglementation sur le zonage		
Urbanisme		
Infrastructures publiques	29 (35 %)	29 (33 %)
Accessibilité universelle / Accès à l'information		
Aqueduc / Égouts		
Circulation / Transport		
Déchets / Recyclage		
Stationnement / Vignettes		
Voirie / Signalisation / Déneigement		
Affaires de nature policière ou judiciaire	8 (9 %)	12 (13 %)
Contestation d'un constat d'infraction		
Contestation d'une accusation		
Comportement d'un policier		
Paieement d'une amende		
Intervention policière demandée		
Compétence et attitude du personnel	3 (4 %)	2 (2 %)
Réclamations pécuniaires	1 (1 %)	2 (2 %)
Nid-de-poule		
Dommmages à la propriété		
Entreposage de meubles		
Loisirs et culture	2 (2 %)	1 (1 %)
Inscription aux activités		
Incident dans les parcs		
Affaires hors compétence	8 (9 %)	15 (16 %)
TOTAL	85	90

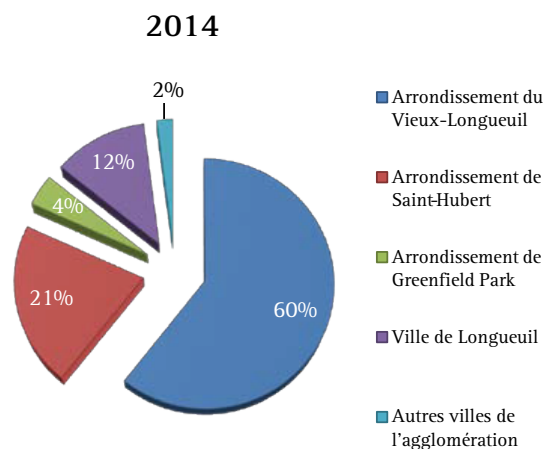
En 2014, autant de demandes concernaient l'habitation et le logement (33 %) que les infrastructures publiques (33 %). La catégorie des affaires de nature policière et judiciaire a connu pour sa part une hausse assez importante, passant de 9 % en 2013 à 13 % en 2014.

1.4 Délai de traitement des demandes



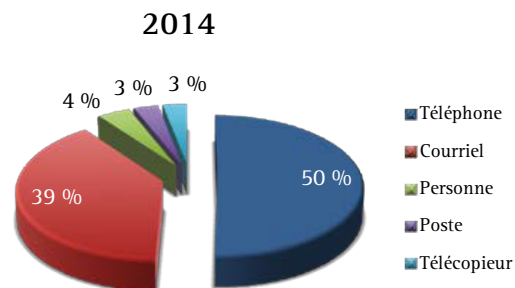
En 2014, le délai de traitement des demandes par le Bureau du protecteur du citoyen a été de 8 jours ou moins pour 89 % (80/90) des demandes. Cinq (5) dossiers ont nécessité un délai de plus de 30 jours et 2 dossiers demeurent actifs.

1.5 Territoires concernés par les demandes



Le Bureau du protecteur du citoyen a compétence d'agir lorsque les demandes proviennent des citoyens d'un arrondissement de la Ville ou lorsqu'une demande vise tout le territoire de la Ville de Longueuil. En 2014, 2 % (2/90) des demandes n'étaient pas recevables, car elles provenaient de 2 citoyens habitant Boucherville.

1.6 Modes de réception des demandes



Le mode le plus utilisé par les citoyens pour nous communiquer leurs plaintes en 2014 a été le téléphone.

1.7 Tableau comparatif des demandes de 2013 et de 2014

	2013	2014
Habitation et logement		
Animal domestique	1	1
Clôture / Haie / Arbre / Hautes herbes	6	1
Évaluation	2	1
Logement social	1	3
Nuisance	2	6
Salubrité	3	4
Taxation	2	1
Application de la réglementation sur le zonage	14	11
Urbanisme	3	1
Total partiel	34	29
Infrastructures publiques		
Accessibilité universelle / Accès à l'information	7	3
Aqueduc / Égouts	-	4
Circulation / Transport	10	4
Déchets / Recyclage	3	-
Stationnement / Vignettes	4	3
Voirie / Signalisation / Déneigement	5	15
Total partiel	29	29
Affaires de nature policière ou judiciaire		
Contestation de constat d'infraction	2	3
Contestation d'une accusation	-	-
Permis de conduire suspendu	-	-
Comportement d'un policier	2	3
Païement des amendes	1	-
Intervention policière demandée	3	6
Total partiel	8	12
Compétence et attitude du personnel		
Total partiel	3	2
Réclamations pécuniaires		
Nid-de-poule	-	1
Dommmages à la propriété	1	-
Entreposage de meubles	-	1
Total partiel	1	2
Loisirs et culture		
Inscription aux activités	-	-
Incident dans les parcs et autres incidents	2	1
Total partiel	2	1
Affaires hors compétence		
Total partiel	8	15
TOTAL	85	90

2. Observations et recommandations

L'observation des cas soumis au protecteur du citoyen en 2014 a permis de dégager les constats suivants :

2.1 Le déneigement

Le début de l'année 2014 a été marqué par la mise en service du nouveau Plan de viabilité hivernale. Ce Plan détermine, entre autres, les niveaux de service à maintenir sur les routes et les cheminements piétonniers ainsi que les modalités de chargement de la neige.

Des changements importants ont été mis de l'avant : tous les trottoirs et les passages piétonniers sont maintenant déneigés et le chargement de la neige ne se fait plus seulement par soufflement dans les camions, mais aussi par soufflement sur les terrains publics et privés.

De nombreux citoyens ont manifesté de la surprise, de l'inquiétude, de l'insécurité, voire de l'indignation face à cette nouvelle façon de faire. Plusieurs ont subi des dommages à leur gazon à leurs arbres, arbustes ou haies, à leurs platebandes, etc.

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est efforcé d'informer et de rassurer les citoyens et a dû intervenir, pour plusieurs cas, auprès de la Direction des travaux publics ou auprès du département de la gestion des risques du Service du contentieux. Le plan de déneigement est en constante évolution pour tenir compte aussi bien des impératifs de la Ville que des améliorations à apporter concernant des problématiques des citoyens. Des séances d'information aux citoyens se sont tenues à l'automne dans les arrondissements et des dépliants explicatifs ont été distribués en prévision de l'hiver 2015.

2.2 Le stationnement en saison hivernale

Au nouveau Plan de viabilité hivernale s'ajoutait une première à Longueuil : Les citoyens peuvent dorénavant stationner dans les rues, la nuit, entre le 1^{er} décembre de chaque année jusqu'au 1^{er} avril de l'année suivante, sauf lorsqu'un avis de déneigement est en vigueur. Cet avis de déneigement, largement diffusé dans les médias sociaux (Facebook, Twitter), dans le site Internet de la Ville et sur les panneaux électroniques situés stratégiquement dans la ville, est aussi envoyé par courriel aux citoyens abonnés au site de la Ville. Il interdit, dans ce cas-là, le stationnement dans les rues de minuit à 6 h.

Cependant, force est de constater l'énorme confusion créée par cette nouvelle mesure. Les citoyens ont d'abord associé cette permission de stationner avec le déneigement de leur rue. Si leur rue avait été déneigée, ils croyaient qu'ils étaient en droit d'y stationner. Or, lorsqu'un avis de déneigement est émis, il s'applique à tout le territoire de la Ville de Longueuil, peu importe qu'une rue ait été déneigée ou pas.

Deuxièmement, d'autres interdictions de stationner (petites pancartes jaunes plantées dans les bancs de neige le long des rues) doivent aussi être respectées par les citoyens.

Et, troisièmement, des opérations de déneigement se sont poursuivies alors qu'il n'y avait pas d'avis de déneigement émis ni de pancartes jaunes installées, ce qui a eu pour résultat que des citoyens ont retrouvé un amoncellement de neige tout autour de leur auto stationnée et une rue mal déneigée après le passage de la charrue.

Cette nouvelle façon de faire a été jugée erratique, voire abusive, par les citoyens. Le seul moyen de procurer un réel avantage aux citoyens serait plutôt de les aviser précisément du moment où leur rue sera déneigée tout en leur permettant de stationner dans des rues avoisinantes pendant cette période.

2.3 Exemples de cas

- ▶ Un citoyen demeurant sur la rue Saint-Charles Est se plaint du bruit causé en pleine nuit par le passage du convoi des camions chargés de neige sur sa rue résidentielle. L'enquête révèle que les camions de neige devaient plutôt emprunter la rue du Bord-de-l'Eau. La Direction des travaux publics a fait alors distribuer des avis aux chauffeurs et un technicien s'est assuré du respect de la directive mise en place.
- ▶ Des travaux d'excavation effectués sur les ordres de la Ville devant une résidence ont laissé des résidus qui se sont accumulés devant la maison voisine. À la suite de sa plainte, la requérante a été informée que, en raison des conditions climatiques de fin d'hiver, ces résidus seraient enlevés dès que la température le permettrait, ce qui a été fait.
- ▶ Un citoyen a reçu une contravention pour avoir stationné son véhicule alors qu'une pancarte pour entretien était affichée. Comme le balai mécanique était passé la veille et que plusieurs autos étaient déjà garées dans la rue, ce citoyen a demandé des explications. L'enquête a révélé que l'interdiction concernait plutôt la collecte des matières résiduelles, ce que nous a confirmé par la suite le requérant. Il a été souligné que les pancartes pouvaient créer, avec raison, de la confusion chez les citoyens.
- ▶ Un commerçant de la rue Saint-Jean dénonce le fait qu'il n'ait pas été avisé de la fermeture d'un tronçon de la rue pour une activité culturelle, ce qui l'a empêché de prendre des dispositions auprès de ses clients. L'enquête révèle que le relais de l'information a été effectivement défaillant. Des aménagements ont alors été apportés afin de rouvrir la rue au moins partiellement. Dorénavant, des mesures seront prises pour s'assurer que l'information soit diffusée à toutes les personnes concernées.

2.4 Suivi des recommandations

Recommandation	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 de la Ville
Charger la neige des chaussées séparées dans des camions au lieu de la souffler sur les terrains des propriétés ⁽¹⁾ .	2014	Travaux publics		Hiver 2014-2015

(1) Cette recommandation a été émise par la Direction des travaux publics dans le cadre des mesures mises en place pour la saison hivernale 2014-2015.

Ce tableau fait état de la recommandation édictée en cours d'année et de celle de l'année 2011 toujours en attente de réalisation.

Conclusion

Le Bureau du protecteur du citoyen reçoit de nombreuses demandes de citoyens désirant obtenir des informations sur les démarches à effectuer ou à propos des droits qu'ils peuvent exercer sur des sujets variés. Il s'agit alors pour le Bureau de leur indiquer le moyen le plus approprié d'adresser leurs problèmes à l'instance administrative concernée.

D'autres citoyens, vivant des démêlés avec certains services de la Ville de Longueuil, requièrent notre aide pour obtenir soit un suivi, soit des informations plus complètes ou plus précises, soit des dates d'échéance ou des délais raisonnables. Il arrive que des citoyens se butent à des formules toutes faites ou passe-partout qui ne les satisfont pas. Le Bureau entreprend alors des démarches auprès des services concernés de la Ville pour corriger ou résoudre les difficultés rencontrées par ces citoyens.

D'autres enfin contestent les décisions prises par la Ville et ont besoin d'explications plus approfondies afin de comprendre les enjeux et les recours qui s'offrent à eux pour poursuivre leur démarche.

Enfin, l'année 2014 a amené un grand changement dans la façon de déneiger les rues de la ville et a fait ressortir, encore une fois, l'importance d'une communication juste, précise et complète avec le citoyen afin qu'il comprenne bien les enjeux et les impacts auxquels il doit faire face.

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 la 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 du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil se compose de trois personnes. Le protecteur du citoyen 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, il transmet ses suggestions afin que l'on remédie à la situation le plus rapidement possible.

M. Pierre Gravel a agi comme protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil depuis la création du Bureau jusqu'à son décès survenu subitement le 8 août 2014.

Mme Jeannine Dietlin occupe la fonction de secrétaire générale. 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, Mme Jeanne Bourque, reçoit les appels, accueille les citoyens et, le cas échéant, les aide dans la recherche d'informations. 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. Il 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.
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 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 que 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, une des prétentions suivantes doit être présente :
 - 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 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 ou 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 ou de ne pas 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 appro-

- prié 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 résoudre 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 au 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 aux 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 leur fonction, tel que 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 1er 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 de 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.

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



Imprimé sur papier fait à 100 % de fibres postconsommation, fabriqué au Québec.