



protecteur
du citoyen
Ville de Longueuil

RAPPORT ANNUEL 2015

MESSAGE DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Longueuil, le 5 juillet 2016

Madame Caroline St-Hilaire
Mairesse
Mesdames et Messieurs les membres du conseil
Ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Longueuil (Québec) J3Y 9G4

Madame la Mairesse,
Mesdames, Messieurs,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel des activités du Bureau du protecteur du citoyen pour l'année 2015.

Tout en respectant le principe de la confidentialité quant à l'identité des personnes requérantes, ce bilan dresse un portrait des demandes reçues et des interventions effectuées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2015. Ce rapport fait également état des observations et des recommandations émises par le Bureau du protecteur du citoyen ainsi que le suivi donné par les services de la Ville de Longueuil en regard de ces recommandations.

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



Jeannine Dietlin
Secrétaire générale

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|------------|
| Faits saillants | 4 |
| 1. Statistiques et activités | |
| 1.1 Compilation des demandes par année | 5 |
| 1.2 Schéma du traitement des demandes | 6 |
| 1.3 Principaux motifs des demandes recevables | 7 |
| 1.4 Compilation des demandes par catégorie | 8 |
| 1.5 Délai du traitement des demandes | 9 |
| 1.6 Territoires concernés par les demandes | 9 |
| 1.7 Modes de réception des demandes | 9 |
| 1.8 Tableau comparatif des demandes 2014-2015 | 10 |
| 2. Observations et recommandations | |
| 2.1 Taxe sur les terrains vagues non desservis | 11 |
| 2.2 Déneigement | 12 |
| 2.3 Logement non conforme | 13, 14 |
| 2.4 Délai de réponse ou de traitement | 15, 16 |
| 2.5 Gestion du changement | 17 |
| 2.6 Suivi des recommandations | 18 |
| Conclusion | 19 |
| Annexe 1 | |
| Présentation du Bureau du protecteur du citoyen | 20 |
| Annexe 2 | |
| Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen | 21 à 26 |
| Annexe 3 | |
| Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) | 27, 28 |
| Annexe 4 | |
| Définitions pour la classification des dossiers | 29, 30, 31 |

FAITS SAILLANTS



Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu **133** requêtes en 2015, une hausse de **48 %** comparativement au nombre reçu en 2014.

De ces requêtes, **35** ont été jugées recevables, **21** se sont avérées fondées, dont **18** qui se sont conclues par des ententes avec les services de la Ville, et **3** qui ont donné lieu à des recommandations émises par le Bureau du protecteur du citoyen.

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu **8** plaintes concernant une mesure fiscale nouvellement appliquée en 2015, soit la taxe sur les terrains vagues non desservis.

Finalement, **9** plaintes ont été adressées au Bureau du protecteur du citoyen pour des problèmes causés par les opérations de déneigement.

40 % des plaignants dont les requêtes ont été jugées recevables ont invoqué les délais de réponse ou de traitement pour demander l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

82 % des requêtes ont été traitées en 8 jours ou moins par le Bureau du protecteur du citoyen.

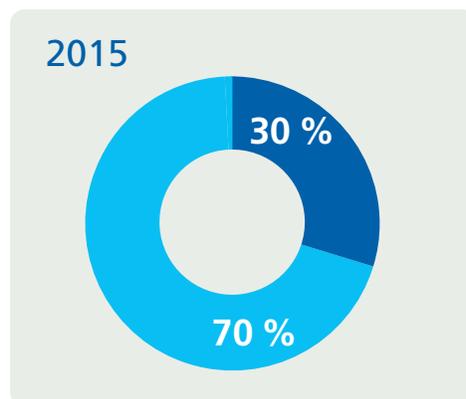
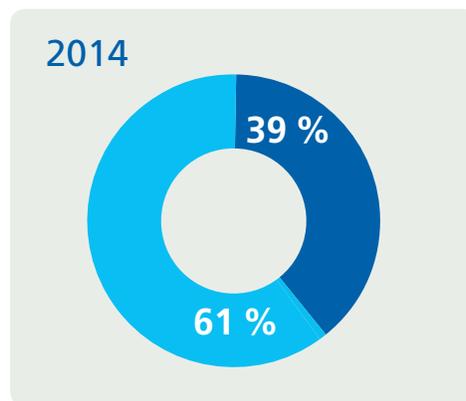
1. STATISTIQUES ET ACTIVITÉS

1.1 COMPILATION DES DEMANDES PAR ANNÉE

Au cours de l'année 2015, 133 demandes ont été reçues. Près de 30 % (40/133) de celles-ci ont été regroupées sous le vocable de **demandes d'information**. Cette catégorie englobe ce qui constitue une démarche initiale auprès de la Ville et non un dernier recours. La demande peut aussi concerner un autre organisme ou s'avérer un problème qui, de toute évidence, échappe au champ de compétence du Bureau du protecteur du citoyen comme, par exemple, l'accès à un logement social.

Parmi les requêtes reçues, 93 (70 %) 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.

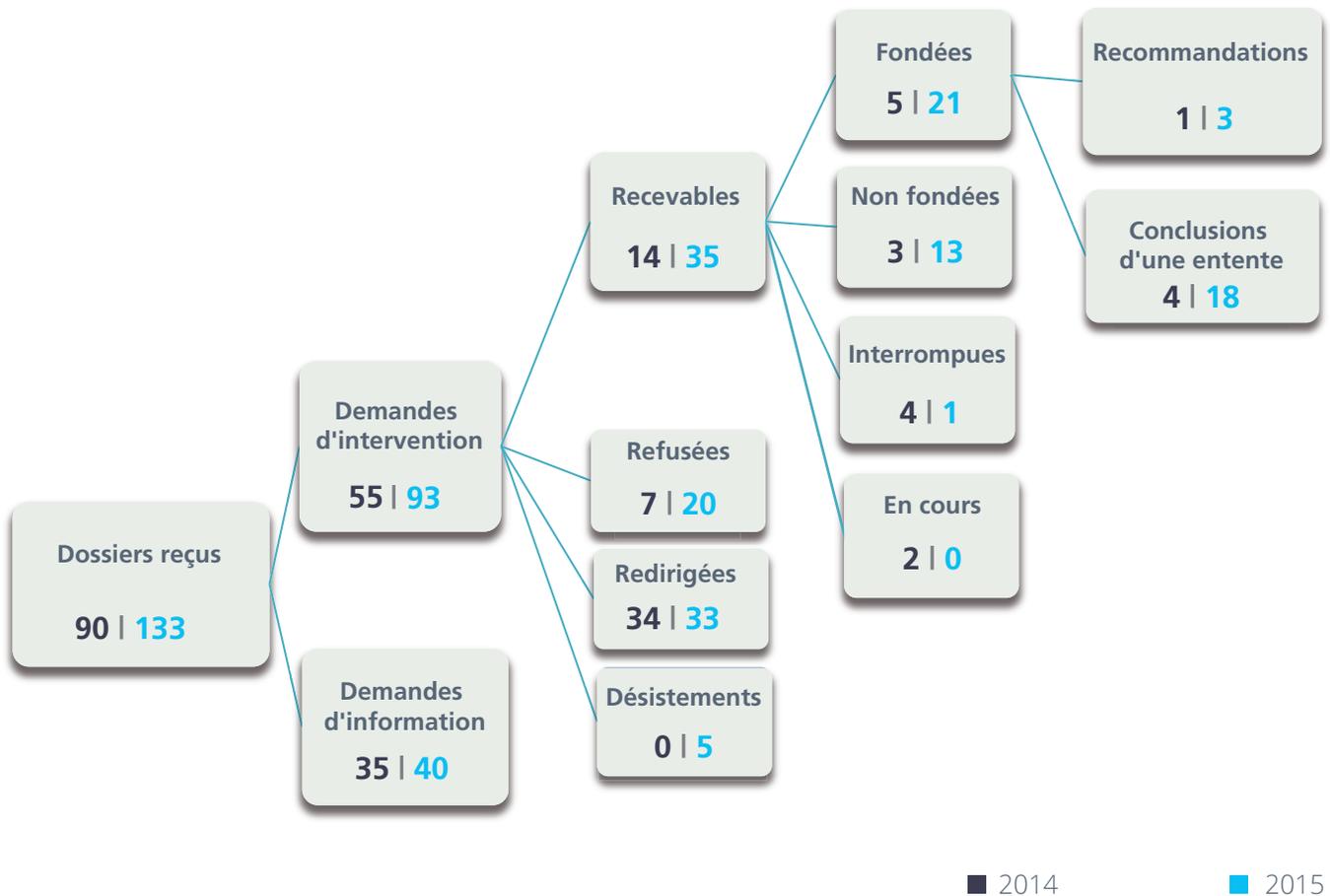
Parmi ces 93 demandes d'intervention, 35 (38 %) ont été jugées recevables, 20 (22 %) ont été refusées et 33 (35 %) ont été redirigées vers les services concernés. Il y a eu 5 désistements (8 %).



■ Demands d'intervention

■ Demands d'information

1.2 SCHÉMA DU TRAITEMENT DES DEMANDES



1.3 PRINCIPAUX MOTIFS DES DEMANDES RECEVABLES

Le Bureau du protecteur du citoyen a traité 35 requêtes recevables. Le motif principal (40 %) invoqué par les plaignants pour demander l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a été le délai de réponse ou de traitement de leur demande adressée aux services de la Ville. Plusieurs demandes relatives à des travaux correctifs jugés moins urgents par la Ville, peuvent générer des délais d'attente plus longs. Comme les citoyens ne sont pas informés des démarches entreprises par la Ville, ils restent en attente et sont persuadés que la Ville manque à ses devoirs. Dans d'autres cas, les délais sont imposés par les formalités réglementaires. Dans certaines situations, lorsque des citoyens sont aux prises avec des problèmes de voisinage, les délais peuvent s'avérer très longs. Les plaignants ne sont pas nécessairement tenus au courant des démarches en cours et, parfois, ils semblent éprouver des difficultés à obtenir ces informations.

Un second motif invoqué pour faire intervenir le Bureau du protecteur du citoyen est celui des désaccords qui surviennent entre les services de la Ville et les citoyens. La plupart de ces désaccords peuvent s'expliquer par une méconnaissance des lois et des règlements par les citoyens. Il appartient cependant à l'administration de bien expliquer aux citoyens que les décisions ou façons de faire de la Ville découlent de l'application des lois provinciales et des règlements municipaux. De la même façon, quand des changements surviennent dans la réglementation, le personnel des services doit tenter d'expliquer les raisons sur lesquelles sont fondés ces changements et non seulement se contenter des arguments légaux et réglementaires.

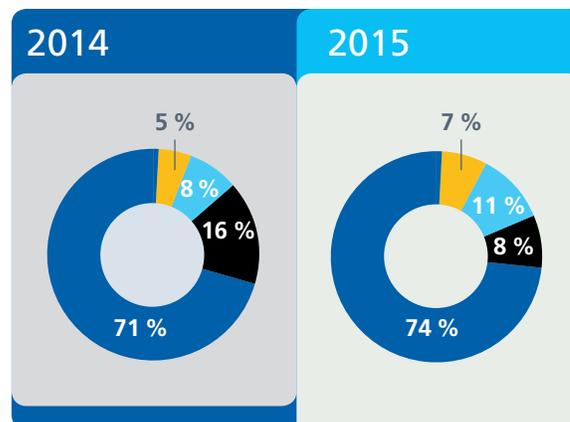
Les autres motifs, par ordre d'importance, concernaient un désaccord avec une décision administrative, le respect de la réglementation, la compétence et l'attitude du personnel, l'accès et la qualité de l'information.

1.4 COMPILATION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE

| | 2014 | 2015 |
|---|-----------|------------|
| Habitation et logement | | |
| Animaux domestiques | | |
| Clôture haie arbre hautes herbes | | |
| Évaluation | | |
| Nuisance | 26 (29 %) | 49 (37 %) |
| Salubrité | | |
| Taxation | | |
| Application de la réglementation sur le zonage | | |
| Urbanisme | | |
| Infrastructures publiques | | |
| Accessibilité universelle accès à l'information | | |
| Aqueduc égout | | |
| Circulation transport | | |
| Déchets recyclage | 29 (33 %) | 31 (23 %) |
| Stationnement vignette | | |
| Voirie signalisation | | |
| Déneigement | | |
| Affaires de nature policière ou judiciaire | | |
| Contestation d'un constat d'infraction | | |
| Contestation d'une accusation d'un jugement | | |
| Comportement d'un policier | 12 (13 %) | 8 (6 %) |
| Paiement d'une amende | | |
| Intervention policière demandée | | |
| Compétence et attitude du personnel | 2 (2 %) | 5 (4 %) |
| Réclamations pécuniaires | | |
| Nid-de-poule | | |
| Dommages à la propriété | 2 (2 %) | 7 (5 %) |
| Autres | | |
| Loisir et culture | | |
| Inscription aux activités | 1 (1 %) | 2 (2 %) |
| Incident dans les parcs et autres incidents | | |
| Affaires hors compétence | 18 (20 %) | 31 (23 %) |
| TOTAL | 90 | 133 |

1.5 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

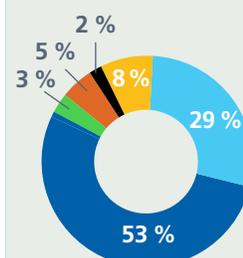
En 2015, le délai de traitement des demandes adressées au Bureau du protecteur du citoyen a été de 8 jours ou moins dans 82 % (109/133) des cas. Dix dossiers ont nécessité plus de 30 jours de traitement.



● 1 à 2 jours ● 3 à 8 jours ● 9 à 30 jours ● plus de 30 jours

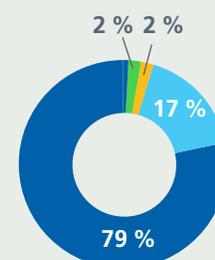
1.6 TERRITOIRES CONCERNÉS PAR LES DEMANDES

- Arrondissement du Vieux-Longueuil
- Arrondissement de Saint-Hubert
- Arrondissement de Greenfield Park
- Ville de Longueuil
- Autres villes de l'agglomération
- Autres villes



1.7 MODES DE RÉCEPTION DES DEMANDES

- Téléphone
- Courriel
- Personne
- Poste



1.8 TABLEAU COMPARATIF DES DEMANDES 2014-2015

| | 2014 | 2015 |
|---|-----------|------------|
| Habitation et logement | | |
| Animaux domestiques | 1 | 3 |
| Clôture haie arbre hautes herbes | 1 | 5 |
| Évaluation | 1 | 4 |
| Nuisance | 6 | 10 |
| Salubrité | 4 | 2 |
| Taxation | 1 | 14 |
| Application de la réglementation sur le zonage | 11 | 10 |
| Urbanisme | 1 | 1 |
| TOTAL PARTIEL | 26 | 49 |
| Infrastructures publiques | | |
| Accessibilité universelle accès à l'information | 3 | 4 |
| Aqueduc égout | 4 | 6 |
| Circulation transport | 4 | 2 |
| Déchets recyclage | - | 2 |
| Stationnement vignette | 3 | 4 |
| Voirie signalisation | 4 | 4 |
| Déneigement | 11 | 9 |
| TOTAL PARTIEL | 29 | 31 |
| Affaires de nature policière ou judiciaire | | |
| Contestation d'un constat d'infraction | 3 | 2 |
| Contestation d'une accusation d'un jugement | | 2 |
| Comportement d'un policier | 3 | 2 |
| Paiement d'une amende | - | - |
| Intervention policière demandée | 6 | 2 |
| TOTAL PARTIEL | 12 | 8 |
| Compétence et attitude du personnel | | |
| TOTAL PARTIEL | 2 | 5 |
| Réclamations pécuniaires | | |
| Nid-de-poule | 1 | 1 |
| Domages à la propriété | - | 3 |
| Autres | 1 | 3 |
| TOTAL PARTIEL | 2 | 7 |
| Loisir et culture | | |
| Inscription aux activités | - | - |
| Incident dans les parcs et autres incidents | 1 | 2 |
| TOTAL PARTIEL | 1 | 2 |
| Affaires hors compétence | | |
| TOTAL PARTIEL | 18 | 31 |
| TOTAL | 90 | 133 |

2. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

2.1 TAXE SUR LES TERRAINS VAGUES NON DESSERVIS

Même si une disposition de la Loi sur la fiscalité municipale permet à toute municipalité, depuis 2004, d'imposer une taxe sur les terrains vagues non desservis, ce n'est qu'à compter de l'année 2015 que la Ville de Longueuil décide d'appliquer cette mesure fiscale.

Cette taxe a fait l'objet d'une mention lors de la présentation budgétaire en décembre 2014. Près de 2 000 terrains ont été visés par cette mesure.

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu huit plaintes de la part de propriétaires qui ont vu leur compte de taxes presque doubler. En effet, les comptes de taxes municipales de ces plaignants situés en 2014 entre 74,43 \$ et 452,15 \$, sont passés en 2015 entre 145,46 \$ et 896,16 \$.

D'autres propriétaires touchés par cette mesure se sont plaints directement au service de la taxation. Ils ont tous reçu une lettre du chef de service des revenus de la Ville de Longueuil leur expliquant les raisons qui ont motivé l'application de cette nouvelle mesure fiscale. Le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que le service de la taxation aurait été mieux avisé de joindre cette note explicative directement dans l'envoi des comptes de taxes des propriétaires visés, leur évitant d'avoir à porter plainte pour obtenir l'information.

2.2 DÉNEIGEMENT

Pour l'hiver **2014-2015**, la Ville de Longueuil a apporté plusieurs mesures correctrices suite aux deux consultations publiques tenues auprès de ses citoyens et aux requêtes déposées l'hiver précédent. Parmi ces mesures, une révision des parcours et des lieux d'entassement de la neige a été effectuée, une vidéo corporative sur les mesures de protection hivernale des aménagements paysagers a été produite et diffusée et une soirée d'information pour les citoyens avec des spécialistes en horticulture a été tenue à l'automne.

En 2015, neuf requêtes reçues au Bureau du protecteur du citoyen ont porté sur des problèmes causés par les opérations de déneigement. Les citoyens se sont plaints, en parts égales, du déblaiement ou du soufflement de la neige sur leur terrain, des dommages à leurs propriétés ou à leurs végétaux et, enfin, des réparations tardives ou inappropriées effectuées suite aux dommages causés. Quatre plaintes provenaient de résidents de l'arrondissement de Saint-Hubert, trois de l'arrondissement du Vieux-Longueuil et deux de l'arrondissement de Greenfield Park.

Une seule plainte a été portée à notre connaissance concernant l'interdiction de stationner pendant une opération de déneigement.

2.3 LOGEMENT NON CONFORME

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu, en 2015, une plainte d'une citoyenne qui a acquis un immeuble de cinq logements en novembre 2014. La plaignante avait reçu de la Ville la confirmation que, selon le rôle d'évaluation, l'immeuble comptait bien cinq logements. Cette information a induit en erreur la plaignante. En effet, l'inscription au rôle d'évaluation pouvait laisser penser que la Ville reconnaissait la conformité des logements d'autant plus que le propriétaire précédent était taxé en conséquence pour les cinq logements.

Ce n'est que lorsque la plaignante a demandé l'installation d'un compteur à Hydro-Québec pour un des logements qu'elle a appris que celui-ci n'était pas répertorié. La plaignante s'est alors adressée à la Ville qui, après vérification et inspection, lui a confirmé que ce logement avait été construit sans permis et qu'il était non conforme à

la réglementation puisqu'il avait été construit dans une cave. Une cave est définie comme un étage situé entièrement sous terre ou présentant plus de la moitié de sa hauteur, du plancher au plafond, au-dessous du niveau moyen du terrain adjacent (Règlement CO-2009-577 établissant un code du logement pour la Ville de Longueuil, article 3).

Les recherches demandées par le Bureau du protecteur du citoyen ont révélé que le cinquième logement avait été recensé par la Direction de l'évaluation en 2011. Cette direction a l'obligation de mettre à jour les données du rôle d'évaluation et de transmettre cette information à la Direction des finances pour la taxation mais aucune procédure n'existait pour transmettre cette information à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme qui aurait pu alors s'assurer de la conformité du bâtiment.

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil a recommandé l'implantation d'une procédure pour permettre à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme d'être informée quand la Direction de l'évaluation constate des éléments pouvant affecter la conformité d'un bâtiment.

Cette recommandation a été retenue par les deux directions et la procédure a depuis été implantée.

Le Bureau du protecteur du citoyen a également recommandé de procéder à une analyse des avenues possibles pour permettre de régulariser la situation des logements inscrits au rôle d'évaluation mais non répertoriés à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a étudié la faisabilité de cette recommandation. Elle a estimé à 4 000 le nombre de logements potentiellement non conformes sur le territoire de la Ville de Longueuil. L'analyse de ces dossiers implique différentes réglementations de niveau provincial (Code de la construction, Loi sur la fiscalité municipale, etc.) et de niveau municipal (Règlements d'urbanisme, Code du logement, etc.) en plus des facteurs de sécurité publique. Les impacts sur les ménages concernés peuvent aussi être très importants : des frais peuvent être encourus pour des travaux correctifs, des démarches administratives, des pertes de revenus de location, etc. L'ampleur des recherches et les ressources nécessaires pour les effectuer incitent la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme à opter pour une démarche graduelle.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme va continuer d'ouvrir une enquête pour vérifier la conformité

d'un logement lorsqu'un permis est demandé, lorsqu'une plainte est déposée, lorsqu'une compagnie d'utilité publique intervient et, depuis l'application de la nouvelle procédure, lorsque la Direction de l'évaluation l'informerait d'un changement apporté à l'immeuble pouvant affecter sa conformité. La recherche enclenchée doit permettre la vérification de la réglementation en cours lors de la construction du logement. Si les différents règlements le permettent, un permis de construction, une dérogation mineure ou une modification de zonage pourront permettre de régulariser la situation.

L'échange d'information entre les deux directions permettra à la Ville d'intervenir plus tôt pour attester de la conformité des immeubles ou pour demander des travaux correctifs s'il y a lieu. Les citoyens doivent se rappeler que les données figurant sur le rôle d'évaluation en ce qui concerne le nombre de logements n'attestent pas de leur conformité aux lois et règlements.

2.4 DÉLAI DE RÉPONSE OU DE TRAITEMENT

Le Bureau du protecteur du citoyen reçoit chaque année des plaintes de citoyens qui cherchent à obtenir de l'information ou un suivi à leur requête déposée au centre d'appels 311, par exemple :

- Chaque année, depuis trois ans, une citoyenne qui demeure en face d'un bassin de rétention doit appeler le 311 à plusieurs reprises pour que la Ville coupe et ramasse le gazon. Quelques jours après la réception de la demande au Bureau du protecteur du citoyen, le gazon est tondu. La plaignante se demande pourquoi elle doit faire toutes ses démarches pour que le travail soit effectué.
- Depuis deux ans, un déneigeur arrache une bande de gazon en bordure de la rue sur le terrain d'une citoyenne. Il doit réparer le terrain mais il prend tellement de temps pour le faire que les mauvaises herbes s'installent. La citoyenne n'a alors d'autre choix que de tondre ces mauvaises herbes, et lorsque le déneigeur se présente pour réparer le gazon et qu'il constate que les mauvaises herbes sont coupées, il ne fait rien. L'année suivante, en juillet 2015, la plaignante, à bout de patience, demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen. Pourtant, à l'automne précédent, un responsable l'avait assurée que la réparation serait effectuée dès le printemps. Trois jours après la réception de la plainte au Bureau du protecteur du citoyen, le déneigeur s'est rendu chez la plaignante pour remplacer la bande de mauvaises herbes par de la tourbe. La plaignante ne veut pas revivre cette situation chaque année.
- En février 2014, une citoyenne dépose une plainte au centre d'appels 311 parce qu'un déneigeur a brisé une branche d'arbre sur son terrain. Ne recevant aucune nouvelle, elle rappelle le service 311 à trois

reprises. Un an plus tard, en février 2015, n'ayant toujours pas de réponse, elle rappelle encore une fois au 311. On l'informe alors qu'un technicien de la Ville s'est rendu sur place pour prendre des photos de l'arbre au cours du mois d'août et a fermé sa requête n'ayant détecté aucune anomalie. La plaignante décide alors de s'adresser au Bureau du protecteur du citoyen pour comprendre ce qu'il est advenu de sa requête. À la suite des démarches du Bureau du protecteur du citoyen, un technicien rappelle la plaignante pour se rendre compte que l'arbre endommagé avait été mal identifié.

- Une citoyenne s'est adressée au Bureau du protecteur du citoyen pour se plaindre de la difficulté et du délai pour obtenir une réponse à sa demande. Cette citoyenne a appelé le centre d'appels 311 huit fois en l'espace de six semaines avant qu'un responsable ne la rappelle. Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît que la demande de la citoyenne était inusitée et inhabituelle. La requête a d'ailleurs été redirigée vers d'autres services ajoutant chaque fois de nouveaux délais.

Le Bureau du protecteur du citoyen a donc recommandé d'améliorer les outils qui permettront d'assurer un suivi des requêtes adressées au centre d'appels 311 dans un délai raisonnable et la consignation des démarches effectuées par les intervenants dans la requête informatisée.

La direction générale adjointe des services à la communauté a retenu la recommandation et a mis de l'avant un projet de gestion de suivi dans le système de requêtes. Ce projet qu'elle énonce ainsi, « vise à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une escalade hiérarchique, de manière à superviser les délais de résolution de traitement des requêtes et pour resserrer les mécanismes de reddition de comptes pour favoriser un traitement plus efficace des requêtes ».

2.5 GESTION DU CHANGEMENT

Depuis 2002, l'administration de la Ville de Longueuil a été amenée à gérer, pour un même service à la population, plusieurs façons de faire et plusieurs procédures et pratiques différentes. C'est le cas, par exemple, à la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire pour la location de glace ou de locaux, dans des écoles, entre autres.

Les réservations, les tarifs et les protocoles d'entente avec les commissions scolaires varient d'un arrondissement à l'autre et les services sont rendus aux citoyens selon des modalités différentes.

À l'automne 2015, la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire désirent harmoniser les procédures de réservations de locaux a mis en place trois contrats types pour standardiser les ententes de locations d'espace entre la Ville de

Longueuil et les locataires. Ces contrats comportent, selon l'espace, une clause de responsabilité civile qui fait augmenter le coût de la location pour les regroupements de citoyens.

Une personne qui, depuis 23 ans, réserve hebdomadairement un gymnase située dans une école de la Commission scolaire Marie-Victorin dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil pour y jouer au badminton avec un groupe d'amis qui se partagent les coûts de la location, a remis en cause certaines clauses du contrat les trouvant trop lourdes à assumer et a fait appel au Bureau du protecteur du citoyen.

Lors de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen a relevé des incohérences entre les trois contrats types et dans la façon dont les clauses sont appliquées.

Le Bureau du protecteur du citoyen a alors recommandé à la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire de faire une révision exhaustive des contrats types et de réexaminer la pertinence de chacune des clauses des contrats.

La direction a commencé la révision et lorsque le travail sera terminé, il lui appartiendra d'informer les citoyens locataires des impacts des changements et de leur donner un délai suffisant pour s'adapter aux nouvelles procédures et à l'augmentation des coûts qui en découleront.

2.6 SUIVI DES RECOMMANDATIONS

| Recommandations | Année | Service(s) concerné(s) | Décision du service | Applications |
|---|-------|---|---------------------|--|
| <p>ACCÈS À L'INFORMATION</p> <p>Revoir l'accessibilité de l'information en format alternatif dans le site Internet de la Ville.</p> | 2011 | Communications | Retenue | Une partie du site Internet de la Ville est maintenant accessible en format alternatif et la suite est prévue lors de la prochaine refonte du site. |
| <p>LOGEMENT NON CONFORME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implanter une procédure qui permettra à la Direction de l'évaluation, lorsqu'elle constate des éléments pouvant affecter la conformité d'un bâtiment, de transmettre cette information à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. • Analyser les avenues pour régulariser la situation des immeubles dont le nombre de logements inscrits au rôle d'évaluation ne correspond pas au nombre de logements répertoriés par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. | 2015 | Évaluation | Retenue | La procédure a été révisée et implantée en cours d'année 2015. |
| | 2015 | Aménagement et urbanisme | Retenue | Approche mesurée et graduelle, au cas par cas, retenue après analyse par la Direction. |
| <p>DÉLAI DE TRAITEMENT</p> <p>Améliorer les outils qui permettront d'assurer un suivi des requêtes adressées au centre d'appels 311 dans un délai raisonnable et s'assurer que les démarches effectuées auprès des citoyens soient consignées à la requête informatisée.</p> | 2015 | Direction générale adjointe Services à la communauté | Retenue | Projet de gestion en cours prévoyant la mise en œuvre d'une escalade hiérarchique de manière à superviser les délais et la révision de la saisie d'information. Mise en place prévue dans la prochaine année. |
| <p>CONTRAT DE LOCATION D'ESPACE</p> <p>Procéder à une révision exhaustive des contrats types de location de glace et de locaux dans les écoles et autres, et réexaminer la pertinence de chacune des clauses des contrats.</p> | 2015 | Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire | Retenue | Révision en cours avec le Service du contentieux. Mise en place prévue en janvier 2017. |

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen reçoit chaque année des plaintes de citoyens qui se désolent de ne pas savoir ce qu'il advient de leur requête, que ce soit pour des travaux correctifs ou pour des demandes adressées à la Ville, la pressant de faire respecter ses propres règlements. Des citoyens ont parfois attendu plusieurs mois avant d'obtenir une information ou une réponse à leur demande.

Tout en reconnaissant que certains délais de réponse peuvent s'expliquer, le Bureau du protecteur du citoyen a constaté que, dans certains cas, ils sont injustifiés. Le Bureau a donc émis une recommandation afin que des mesures soient mises en place pour améliorer les délais de réponse et de traitement des demandes faites par les citoyens. Cette recommandation a été acceptée par l'administration

de la Ville et un projet est en cours de réalisation auprès des différents services de la Ville.

D'autres citoyens requièrent l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen parce qu'ils se sentent lésés par la façon dont les décisions sont prises ou les règlements sont appliqués. Le Bureau du protecteur du citoyen se charge alors d'accompagner ces citoyens pour qu'ils obtiennent des explications compréhensibles et parfois, une révision de la décision.

Le Bureau du protecteur du citoyen tient d'ailleurs à souligner et à remercier l'excellente collaboration et l'intervention rapide et efficace des services de la Ville tout au long des démarches pour répondre au mieux aux demandes des citoyens de Longueuil.

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 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, sous l'autorité du protecteur du citoyen 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 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 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 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

SECRÉTARIAT 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 la 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 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 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 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 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 leurs 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 la 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 la 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 :

Demands 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.

Demands 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.

Redirigée :

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.

Bureau du protecteur du citoyen de Longueuil

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

longueuil.quebec/protecteurducitoyen
protecteurducitoyen@longueuil.quebec

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