



**RAPPORT ANNUEL 2016**

Date de publication : Juin 2017  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
<http://collections.banq.qc.ca>

Disponible sur le site Internet de la Ville de Longueuil  
<https://www.longueuil.quebec/fr/protecteur>

*Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*

Longueuil, le 13 juin 2017

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

Madame la Mairesse,  
Mesdames et Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le cinquième rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil, ainsi que le prescrivent ses règles de fonctionnement.

Ce rapport témoigne du travail accompli par le Bureau du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016 afin de bien remplir le mandat qui lui a été confié par le Conseil municipal.

En plus de présenter des statistiques détaillées sur ses activités et de faire état de ses observations et de ses recommandations découlant des dossiers traités, il rend compte du suivi effectué par les services concernés par celles-ci.

Pour la première fois, le rapport annuel présente, en annexe, une série de rapports rédigés à la suite des interventions du Bureau du protecteur du citoyen.

La publication de ces documents permettra de mieux connaître la nature du travail du Bureau et le contour des paramètres qui guident son action.

Tout en réitérant, au nom de l'équipe du Bureau du protecteur du citoyen, notre engagement à servir avec ouverture et équité les citoyens de la Ville de Longueuil, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos travaux et vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.



Laurent Pepin  
Président

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DES COMMISSAIRES	5, 6
FONCTIONNEMENT DU BUREAU	7, 8
LES VALEURS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN	9
FAITS SAILLANTS	10
1. STATISTIQUES ET ACTIVITÉS	
1.1 Compilation des demandes d'intervention par année	11
1.2 Schéma du traitement des demandes d'intervention	12
1.3 Compilation des demandes d'intervention par catégorie	13
1.4 Délai de traitement des demandes	14
1.5 Territoires concernés par les demandes	14
1.6 Mode de réception des demandes	14
1.7 Tableau comparatif des demandes 2016-2015	15
2. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	
2.1 Déneigement	16, 17
2.2 Dépôt du nouveau rôle d'évaluation	18
2.3 L'information transmise aux citoyens	19
2.4 Le traitement des requêtes	20
2.5 La fourniture de bacs roulants aux citoyens	21, 22
2.6 Le suivi des recommandations	23, 24
CONCLUSION	25
Annexe 1 – Rapports des principales demandes recevables	26 - 41
Annexe 2 – Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	42 - 46
Annexe 3 – Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la <i>Loi sur les cités et villes</i>	47 - 49
Annexe 4 – Définition des catégories de dossiers	50 - 51

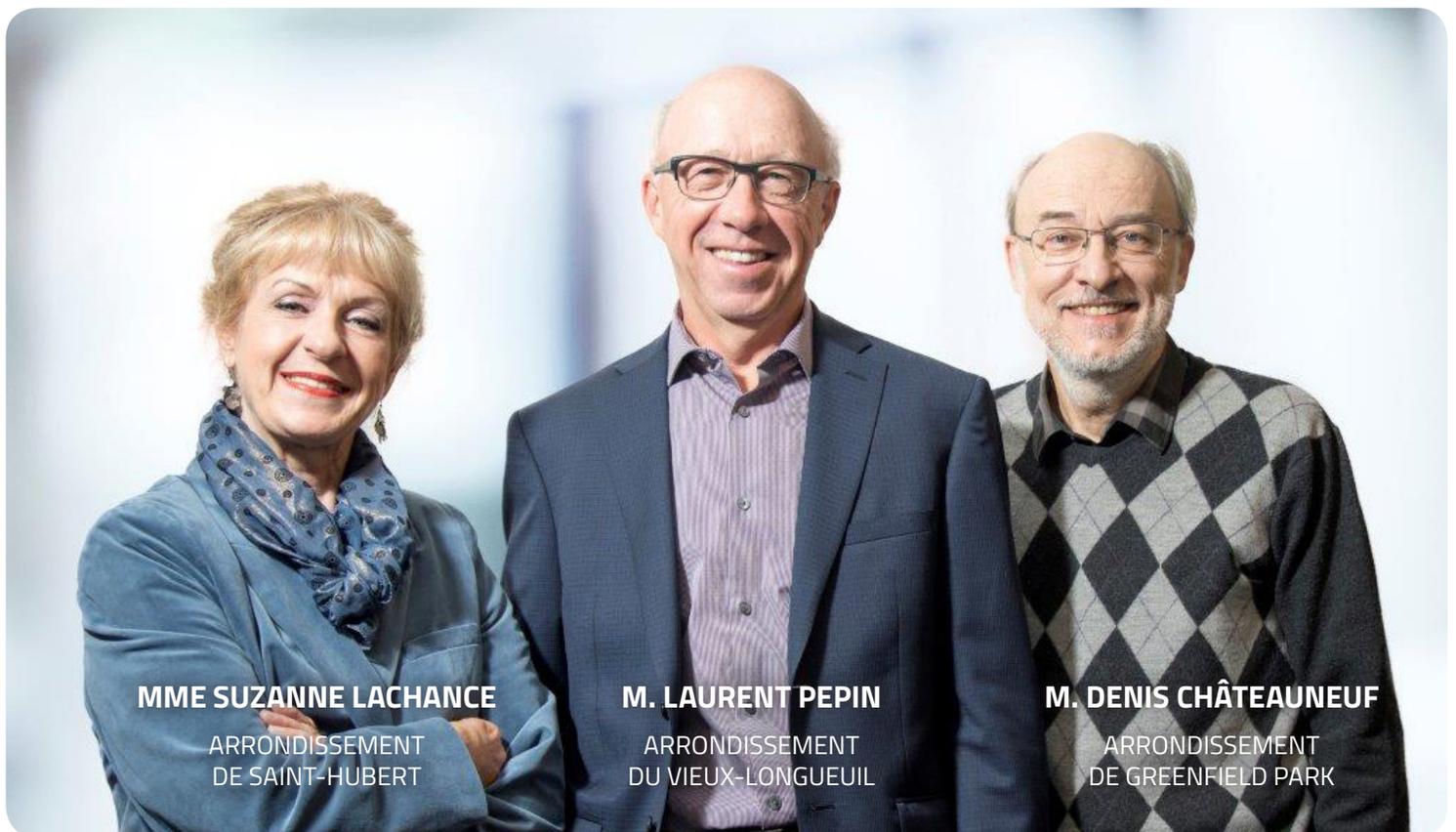
# MOT DES COMMISSAIRES

## Un nouveau départ

Le Bureau du protecteur du citoyen a connu un nouveau départ en juillet 2016 avec la nomination de trois commissaires par le Conseil municipal. Représentant chaque arrondissement de la Ville, les trois commissaires conjuguent leurs expériences, leurs sensibilités et leurs expertises, dans l'intérêt de l'ensemble des citoyens de la municipalité.

Cette structure remplace celle en vertu de laquelle une seule personne occupait la fonction d'ombudsman municipal depuis la création du Bureau du protecteur du citoyen en 2010.

Il convient d'ailleurs de souligner le travail de M. Pierre Gravel, qui a agi avec compétence et intégrité comme premier protecteur du citoyen, jusqu'à son décès, en 2014. M. Gravel a grandement contribué à mettre sur pied les solides bases du Bureau du protecteur du citoyen, conjointement avec Mme Jeannine Dietlin, une secrétaire générale d'une grande efficacité, qui est elle-même appuyée par une adjointe dévouée et professionnelle, Mme Jeanne Bourque.



**MME SUZANNE LACHANCE**

ARRONDISSEMENT  
DE SAINT-HUBERT

**M. LAURENT PEPIN**

ARRONDISSEMENT  
DU VIEUX-LONGUEUIL

**M. DENIS CHÂTEAUNEUF**

ARRONDISSEMENT  
DE GREENFIELD PARK

Les trois commissaires ont tenu cinq réunions durant la deuxième moitié de 2016, le président ayant été désigné dès la rencontre initiale. En plus de se familiariser avec les règles de fonctionnement et de se donner des règles de régie interne adaptées à la nouvelle structure, les commissaires ont rapidement plongé dans la prise de connaissance des demandes d'intervention des citoyens et de leur traitement par la secrétaire générale.

À la suite d'une plainte d'un citoyen sur le traitement de ses deux requêtes par le Service des travaux publics, les commissaires ont décidé de se constituer en panel qui a entendu les parties, statué sur la plainte et formulé une recommandation (page 20).

Afin de permettre aux commissaires de bien encadrer les activités du Bureau du protecteur du citoyen, des tableaux de bord mensuels ont été développés. L'énoncé des valeurs a été revu et enrichi et les commissaires ont commencé à travailler sur un code de conduite, en complément

au Code d'éthique et de déontologie des employés et des membres des comités et des commissions de la Ville de Longueuil, auquel ils sont soumis. En novembre, le président a participé, en compagnie de la secrétaire générale, à une activité de formation fort pertinente organisée par l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

En somme, le Bureau du protecteur du citoyen joue un rôle clé lors de situations dans lesquelles des citoyens estiment que leurs droits municipaux ont été lésés. Il permet d'identifier des terrains d'entente qui tiennent compte à la fois des attentes légitimes de la population, du contexte légal et réglementaire, ainsi que de la disponibilité des ressources municipales dont les fonctionnaires sont en quelque sorte les fiduciaires. C'est dans cette optique de recherche du bien commun que le Bureau du protecteur du citoyen entend mener à bien le mandat qui lui a été confié par le Conseil municipal.

# FONCTIONNEMENT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Bureau du protecteur du citoyen représente une solution de dernier recours lorsque toutes les démarches administratives ont été épuisées et qu'un citoyen estime toujours être lésé par une situation dans laquelle un service municipal est en cause. C'est une forme de justice participative facile d'accès qui aide à alléger le recours aux tribunaux et à diminuer les coûts de règlement des différends. Le Bureau n'a pas pour fonction de se substituer à l'appareil administratif, mais plutôt de faciliter la conclusion d'ententes mutuellement acceptables entre un citoyen et un service municipal et, s'il y a lieu, de formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des processus et des systèmes en place.

Les activités quotidiennes du Bureau sont assurées par une secrétaire générale et une secrétaire de direction. La secrétaire générale assure le bon fonctionnement du processus d'intervention ou d'enquête. Dans son intervention à la suite d'une plainte, elle écoute toutes les parties concernées et, si elle juge qu'un citoyen a été lésé, transmet des suggestions afin que l'on remédie à la situation le plus rapidement possible. Elle est aussi responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes ainsi que de leur suivi.

Les commissaires du Bureau, qui doivent se réunir au moins quatre fois par année, approuvent les rapports d'intervention de la secrétaire générale et formulent, s'il y a lieu, des recommandations à la Direction générale à la suite d'une plainte d'un citoyen. Lorsqu'ils le jugent à-propos, les commissaires peuvent se constituer en panel au cours duquel ils invitent les parties à se faire entendre. Une enquête peut être instituée à l'initiative des commissaires lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être en raison de l'action ou de l'omission de la ville (article 28 des Règles de fonctionnement).

La secrétaire de direction du Bureau du protecteur du citoyen reçoit les appels, accueille les citoyens et, le cas échéant, aide ces derniers dans la recherche d'informations. Elle assume, en plus, les tâches habituelles d'ouverture, de mise à jour et d'archivage des dossiers.

Afin d'en savoir davantage sur les domaines qui relèvent de la juridiction du Bureau du protecteur du citoyen, le lecteur est invité à consulter le chapitre IV de ses Règles de fonctionnement présentées en annexe.

## Les commissaires

Laurent Pepin

Résident de Longueuil depuis plus de 30 ans, Laurent Pepin est économiste de formation. Il possède une maîtrise en administration des affaires. Après avoir œuvré comme journaliste pendant deux décennies, notamment à titre de directeur du magazine *Affaires +* et de la *Revue Commerce*, il a agi pendant 20 ans comme conseiller en communication au sein d'un grand cabinet de relations publiques dont il a été l'un des associés. Il a été président du bureau de direction de l'Association des MBA du Québec et a siégé à son conseil d'administration pendant huit ans.

Suzanne Lachance

Titulaire d'une maîtrise en relations industrielles de l'Université de Montréal, Suzanne Lachance possède une solide expérience des affaires municipales, ayant œuvré pendant la majeure partie de sa carrière à titre de gestionnaire en ressources humaines à la Ville de Montréal. Mme Lachance a également été conseillère municipale au sein de la Ville de Longueuil, arrondissement de Saint-Hubert, assumant plusieurs responsabilités liées à cette fonction. Engagée dans la communauté, elle fait partie du conseil d'administration de la Maison des Tournesols et préside celui de l'Association Québec-France Montérégie.

Denis Châteauneuf

Titulaire d'un baccalauréat en sciences politiques avec option en administration publique, Denis Châteauneuf a œuvré pendant près de 40 ans dans la fonction publique. Il a agi tant au plan canadien (Agence de développement international) que québécois (Emploi-Québec et Immigration-Québec) comme planificateur, gestionnaire, chargé de projets et responsable de projets-pilotes. Il possède notamment une riche expertise en matière de service à la clientèle et de suivi de requêtes émanant du public. Parlant quatre langues, son travail l'a amené à séjourner fréquemment à l'étranger et à collaborer avec diverses instances locales qui assurent des services de proximité à la population.

## Le secrétariat général

Jeannine Dietlin

Titulaire d'un diplôme de second cycle en sciences administratives et d'un baccalauréat en mathématiques, Jeannine Dietlin a œuvré pendant près de 30 ans dans la fonction publique municipale. Nommée secrétaire générale par le Conseil municipal et sous l'autorité des membres du Bureau du protecteur du citoyen, elle assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Elle collabore à la rédaction des recommandations et à leur suivi. Elle est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.

Jeanne Bourque

Titulaire d'un baccalauréat en études littéraires et forte d'une expérience en service à la clientèle pour différentes organisations, Mme Bourque est chargée de l'accueil au citoyen et du soutien administratif du Bureau.

# LES VALEURS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

## EMPATHIE

---

Accueillir et écouter les citoyens avec ouverture et bienveillance, en tenant compte de leurs attentes légitimes.

## ÉQUITÉ

---

Considérer l'ensemble des faits dans l'analyse des dossiers; rechercher des solutions équitables qui prennent en considération le bien commun.

## IMPARTIALITÉ

---

Demeurer neutre et objectif, garder son indépendance vis-à-vis l'appareil politique et l'administration municipale.

## INTÉGRITÉ

---

Faire preuve d'honnêteté et de probité dans ses attitudes et ses gestes; éviter les conflits d'intérêts.

## RESPECT

---

Valoriser la dignité des personnes et faire preuve de considération, de diligence et de rigueur dans le traitement des dossiers.

## TRANSPARENCE

---

Expliquer clairement les règles de fonctionnement et de régie interne, motiver les recommandations et les divulguer publiquement tout en assurant la protection des renseignements personnels des plaignants.

## FAITS SAILLANTS



En 2016, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu **114 demandes d'intervention**, comparativement à **133** en 2015 et à **90** en 2014.

Des **114** demandes reçues de 2016, **25** étaient hors de la juridiction du Bureau, et **89** concernaient ses champs de compétence.

De ces **89** demandes, **34** ont été redirigées vers les services concernés, car tous les recours administratifs n'avaient pas été épuisés, **29** ont été refusées, car des recours prescrits par une loi étaient disponibles, et **7** ont donné lieu à un désistement.

Des **19** plaintes jugées recevables, **4** se sont avérées fondées et **2** recommandations ont été formulées.

**42 %** des plaignants ont invoqué des délais de réponse ou de traitement pour demander l'intervention du Bureau.

Parmi toutes les demandes reçues, **35** concernaient l'habitation et **24**, les infrastructures publiques.

**84 %** des requêtes ont été traitées en **8** jours ou moins.

# 1. STATISTIQUES ET ACTIVITÉS

## 1.1 COMPILATION DES DEMANDES D'INTERVENTION PAR ANNÉE

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu 114 demandes d'intervention en 2016, comparativement à 133 en 2015 et à 90 en 2014.

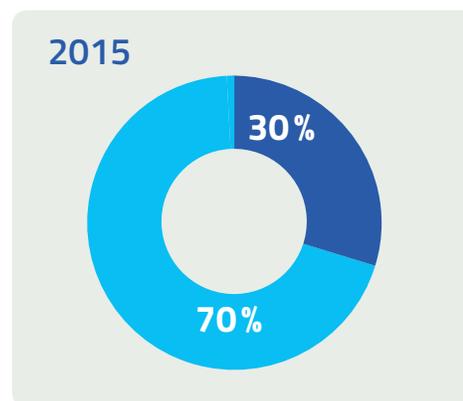
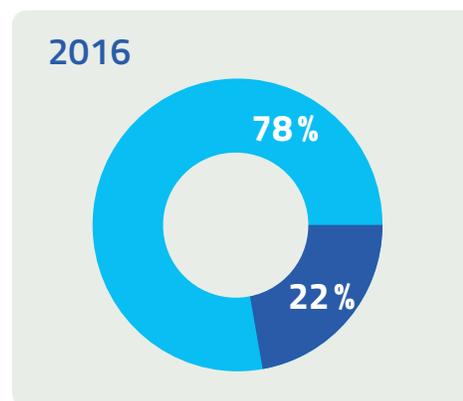
Les demandes hors compétence constituent 22 % (25/114) des demandes reçues. Il s'agit de problèmes qui échappent aux champs de compétence du Bureau du protecteur du citoyen. La plupart de ces demandes concernent d'autres organismes que la Ville de Longueuil.

Près de 78 % (89/114) des demandes d'intervention reçues ont été jugées admissibles. Elles provenaient de citoyens qui estimaient pouvoir démontrer qu'ils ont été traités injustement ou que leurs droits n'ont pas été respectés.

Parmi ces demandes, 38 % (34/89) ont été redirigées vers un service de la Ville parce que les recours administratifs n'étaient pas entamés ou terminés.

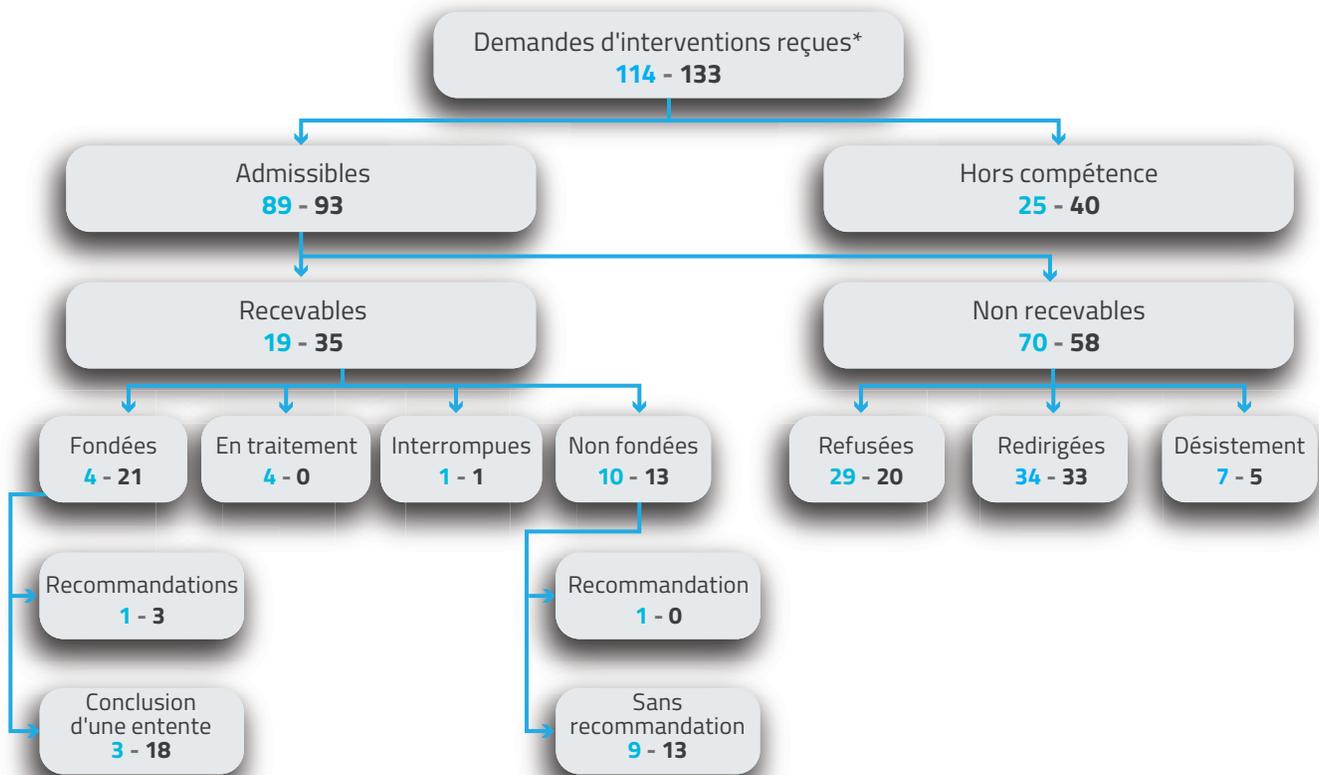
Le tiers des demandes (29/89) ont été refusées parce qu'à la suite de leur examen, il s'est avéré qu'un processus judiciaire était entamé ou que d'autres recours prescrits par une loi étaient disponibles, par exemple, pour une demande de révision de l'évaluation d'un bien immobilier.

Près de 21 % (19/89) des demandes ont été jugées recevables. Parmi celles-ci, deux ont été à l'origine de recommandations émises par le Bureau du protecteur du citoyen.



- Demandes admissibles
- Demandes hors compétences

## 1.2 SCHÉMA DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION



2016 - 2015

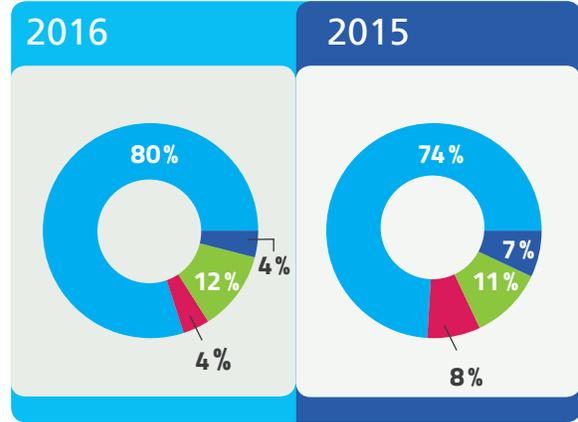
\*Voir annexe 4 pour la définition des catégories

### 1.3 COMPILATION DES DEMANDES D'INTERVENTION PAR CATÉGORIE

	2016	2015
<b>HABITATION</b>		
Animaux domestiques		
Clôture / haie / arbre / hautes herbes		
Évaluation	<b>35 (30%)</b>	<b>49 (37%)</b>
Nuisance		
Salubrité		
Taxation		
Application de la réglementation sur le zonage		
Urbanisme		
<b>INFRASTRUCTURES PUBLIQUES</b>		
Accessibilité universelle/accès à l'information		
Aqueduc / égout		
Circulation / transport	<b>24 (21%)</b>	<b>31 (23%)</b>
Déchet / recyclage		
Stationnement / vignette		
Voirie / signalisation / déneigement		
<b>AFFAIRES DE NATURE POLICIÈRE OU JUDICIAIRE</b>		
Contestation d'un constat d'infraction		
Contestation d'une accusation/jugement	<b>23 (20%)</b>	<b>8 (6%)</b>
Comportement d'un policier		
Paieement d'une amende		
Intervention policière demandée		
<b>COMPÉTENCE ET ATTITUDE DU PERSONNEL</b>	<b>1 (1%)</b>	<b>5 (4%)</b>
<b>RÉCLAMATIONS PÉCUNIAIRES</b>		
Nid-de-poule		
Domages à la propriété	<b>6 (5%)</b>	<b>7 (5%)</b>
Autres		
<b>LOISIR ET CULTURE</b>		
Inscription aux activités	<b>1 (1%)</b>	<b>2 (2%)</b>
Incident dans les parcs et autres incidents		
<b>DEMANDES HORS COMPÉTENCE</b>	<b>24 (21%)</b>	<b>31 (23%)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>133</b>

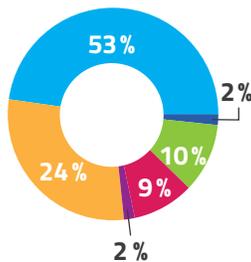
## 1.4 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2016, le délai de traitement des demandes adressées au Bureau du protecteur du citoyen a été de 8 jours ou moins dans 84% (95/114) des demandes. Cinq dossiers ont nécessité plus de 30 jours.



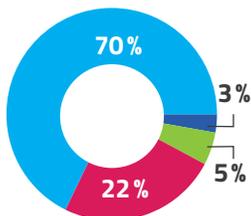
● 1 à 2 jours ● 3 à 8 jours ● 9 à 30 jours ● Plus de 30 jours

## 1.5 TERRITOIRES CONCERNÉS PAR LES DEMANDES



● Arrondissement du Vieux-Longueuil  
 ● Arrondissement de Saint-Hubert  
 ● Arrondissement de Greenfield Park  
 ● Tous les arrondissement  
 ● Autres villes de l'agglomération  
 ● Autres villes

## 1.6 MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES



● Téléphone  
 ● Courriel  
 ● Personne  
 ● Poste

## 1.7 TABLEAU COMPARATIF DES DEMANDES 2016-2015

	2016	2015
<b>HABITATION</b>		
Animaux domestiques	4	3
Clôture / haie / arbre / hautes herbes	6	5
Évaluation	6	4
Nuisance	4	10
Salubrité	4	2
Taxation	4	14
Application de la réglementation sur le zonage	6	10
Urbanisme	1	1
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>35</b>	<b>49</b>
<b>INFRASTRUCTURES PUBLIQUES</b>		
Accessibilité universelle/accès à l'information	1	4
Aqueduc / égout	3	6
Circulation / transport	2	2
Déchet / recyclage	6	2
Stationnement / vignette	4	4
Voirie / signalisation / déneigement	5	4
Déneigement	3	9
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>24</b>	<b>31</b>
<b>AFFAIRES DE NATURE POLICIÈRE OU JUDICIAIRE</b>		
Contestation d'un constat d'infraction	5	2
Contestation d'un constat d'infraction/stationnement hivernal	3	—
Contestation d'une accusation/jugement	1	2
Comportement d'un policier	8	2
Paieement d'une amende	5	—
Intervention policière demandée	1	2
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>23</b>	<b>8</b>
<b>COMPÉTENCE ET ATTITUDE DU PERSONNEL</b>		
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>RÉCLAMATIONS PÉCUNIAIRES</b>		
Nid-de-poule	—	1
Dommmages à la propriété	1	3
Autres	5	3
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>LOISIR ET CULTURE</b>		
Inscription aux activités	—	—
Incident dans les parcs et autres incidents	1	2
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>DEMANDES HORS COMPÉTENCE</b>		
<b>TOTAL PARTIEL</b>	<b>24</b>	<b>31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>133</b>

## 2. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

### 2.1 DÉNEIGEMENT

En 2016, des sept requêtes qui ont été soumises au Bureau du protecteur du citoyen concernant le déneigement, trois ciblaient les opérations de déneigement et quatre dénonçaient les contraventions reçues suite au Règlement sur le stationnement hivernal.

Un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil s'opposait au soufflement de la neige sur les terrains. Il a fait plusieurs interventions auprès des élus de son arrondissement et du Conseil de ville pour faire abolir cette mesure.

Une citoyenne de l'arrondissement de Saint-Hubert s'est plainte que l'entrepreneur soufflait la neige seulement sur les terrains de son côté de la rue. Le Service des travaux publics s'est engagé à porter une attention particulière au déneigement de cette rue durant la prochaine saison hivernale puisque la requête avait été effectuée lors de la dernière opération de déneigement de la saison.

Une autre plaignante, aussi de l'arrondissement de Saint-Hubert, n'a pas donné suite à notre demande pour obtenir des précisions concernant sa requête.

Quatre requêtes ont été portées à l'attention du Bureau du protecteur du citoyen à la suite de l'émission de constats d'infraction relatifs au stationnement hivernal par le Service de police.

Deux d'entre elles concernaient une distribution de contraventions apposées sur tous les véhicules stationnés sur une rue et les rues avoisinantes dans l'arrondissement de Greenfield Park, dans un cas et dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil, dans l'autre cas. Ces distributions sont survenues, à deux dates différentes, alors qu'une interdiction de stationner la nuit sur tout le territoire était en vigueur.

En ce qui concerne les deux autres requêtes, les citoyens ont reçu des contraventions concernant des interdictions de stationner apparaissant sur des affichettes jaunes plantées dans les amas de neige le long des rues lorsque la Ville procède à l'enlèvement ou au soufflement de la neige.

Dans tous les cas où des citoyens contestent une contravention reçue, le Bureau du protecteur du citoyen n'intervient pas dans ce processus judiciaire. Nous leur indiquons toutefois les recours à leur disposition.

Depuis les nouvelles mesures mises en place par la Ville de Longueuil au début de la saison hivernale 2013-2014, le stationnement de nuit sur la rue est permis du 1<sup>er</sup> décembre au 1<sup>er</sup> avril, sauf lors des opérations de déneigement. Le stationnement est également interdit lorsqu'indiqué sur des affichettes jaunes plantées dans les amas de neige.

Lorsque l'administration municipale décrète une opération de déneigement, elle diffuse sur toutes ses vitrines, avant 17 h, un avis interdisant le stationnement sur la rue entre minuit et 6 h : courriel aux abonnés, ligne 311, comptes Twitter et Facebook, site Internet [longueuil.quebec](http://longueuil.quebec) et sur ses panneaux d'affichage électronique aux entrées de la Ville.

À chaque début de saison hivernale, la Ville rappelle aux citoyens les mesures à suivre en diffusant un communiqué qui est relayé par les journaux locaux et autres médias.

Depuis octobre 2015, la Ville a fait passer l'amende pour le stationnement interdit en période hivernale de 30 \$ à 100 \$, plus les frais et en avisait ses citoyens par un communiqué émis le 2 décembre 2015 et dont le titre était « *Aidez-nous à déneiger, évitez d'être remorqué!* ».

De plus, le Bureau du protecteur du citoyen a constaté qu'un texte plus explicite est apparu sur les panneaux électroniques. En effet, « ***Interdiction de stationner entre minuit et 6 h*** » est une consigne plus compréhensible qu'« ***Avis de déneigement en vigueur*** ».

Le Bureau du protecteur du citoyen encourage le Service des communications à continuer d'utiliser cette formulation lors de ses communications avec les citoyens.

Malgré quelques exceptions, les changements aux opérations de déneigement et au stationnement hivernal en vigueur depuis trois ans semblent maintenant être mieux compris par les citoyens qui utilisent les différentes vitrines mises à leur disposition par la Ville pour se tenir au courant des interdictions de stationner la nuit dans les rues lors des opérations de déneigement.

## 2.2 DÉPÔT DU NOUVEAU RÔLE D'ÉVALUATION

La Ville de Longueuil a déposé un nouveau rôle d'évaluation foncière qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Les valeurs inscrites au rôle servent de base d'imposition pour une période de trois ans : 2016, 2017 et 2018.

Quatre propriétaires se sont plaints de la hausse de l'évaluation de leur propriété auprès du Bureau du protecteur du citoyen en début d'année. Dans trois cas, il s'agissait de la hausse de valeur pour des terrains vacants. Selon un communiqué émis par la Ville de Longueuil, le 9 novembre 2016 :

*« La catégorie des terrains vacants connaît la hausse la plus marquée du rôle 2016-2018. En effet, la hausse moyenne enregistrée s'élève à 52,8 % pour l'agglomération. Cette situation s'explique par la loi de l'offre et de la demande et par la rareté des terrains non exploités encore disponibles sur la Rive-Sud. »*

Dans tous les cas, le Bureau du protecteur du citoyen a redirigé les citoyens vers la Direction de l'évaluation. En effet, plusieurs modalités sont prévues par la Loi quand les propriétaires sont en désaccord avec la valeur de leurs propriétés : délai, formulaire, frais, etc. Ces modalités sont décrites dans le site Internet de la Ville de Longueuil dans la section *Évaluation foncière*.

Pour contester la valeur de l'évaluation, le citoyen doit d'abord déposer une demande de révision auprès de la Direction de l'évaluation qui examinera la demande du contribuable. En cas de désaccord persistant, le demandeur pourra utiliser son recours devant le Tribunal administratif du Québec.

## 2.3 L'INFORMATION TRANSMISE AUX CITOYENS

La diffusion d'information aux citoyens constitue un enjeu de taille pour une municipalité comme l'illustre l'exemple qui suit :

Une citoyenne réclame à la Ville des frais encourus à la suite d'une chute sur un trottoir glacé. Un enquêteur-évaluateur est allé rencontrer la plaignante pour lui expliquer qu'elle doit s'adresser au contractant responsable de l'entretien des rues et des trottoirs de son secteur. La citoyenne demande au Bureau du protecteur du citoyen si cette façon de faire est légale.

La citoyenne évoque le fait que la Ville est propriétaire des trottoirs et, qu'à ce titre, c'est à elle de régler sa réclamation et de se tourner ensuite vers le contractant pour se faire rembourser. La citoyenne a l'impression que la Ville se déresponsabilise.

L'analyse a révélé que la *Loi sur les cités et villes* spécifie que la municipalité n'est pas responsable du préjudice causé par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction, de réfection ou d'entretien ont été confiés.

La citoyenne a reçu une copie de l'article de loi et tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre le contractant concerné. La citoyenne conserve son droit d'exercer des recours contre la Ville et/ou le contractant si la décision de ce dernier ne lui convient pas.

Étant donné que la façon de faire de l'administration municipale respecte la loi et les règlements en vigueur et que toute l'information visant à aider la citoyenne lui a été transmise, la plainte a été jugée non fondée.

Le Bureau du protecteur du citoyen a toutefois recommandé que la section « *Réclamations et recours civils* » du site Internet de la Ville ainsi que tout autre outil de communication pertinent destiné aux citoyens informent clairement la population sur la démarche à suivre lorsque la responsabilité d'un contractant est en cause dans une situation de réclamation.

La recommandation a été retenue par le service concerné qui a mis à jour la section portant sur les réclamations du site Internet de la Ville.

## 2.4 LE TRAITEMENT DES REQUÊTES

Le Bureau du protecteur du citoyen a été saisi d'une plainte d'un résident qui avait déposé une requête en ligne au Service 311 de la Ville relativement à l'entretien du trottoir situé sur le côté est du chemin de Chambly, sous le viaduc de la route 116.

Ce citoyen reçoit la journée même du dépôt de sa requête un avis automatisé de fermeture de celle-ci sans aucune explication. Le lendemain, il réitère sa demande et obtient le même résultat. C'est alors qu'il se plaint du traitement reçu auprès du Bureau du protecteur du citoyen.

Après s'être constitués en panel, les trois commissaires du Bureau du protecteur du citoyen ont été unanimement d'avis que la plainte du citoyen était fondée.

Les commissaires ont trouvé déplorable, en effet, qu'aucune explication n'ait été fournie au citoyen lors de la fermeture de ses requêtes.

Le Service des travaux publics reçoit chaque année un nombre élevé de requêtes de toutes

natures, ce qui pose un défi pour le traitement et le suivi de celles-ci.

Le Service 311 étant très facile d'utilisation, les citoyens de Longueuil y recourent abondamment, ce qui prouve qu'il répond bel et bien à un besoin.

L'intervention a démontré qu'il ne semble pas exister, à l'échelle de la Ville, de politique formelle et détaillée encadrant le traitement des plaintes ou des requêtes reçues par l'intermédiaire du Service 311 en ligne, notamment en ce qui a trait à la nature et au contenu des réponses transmises aux citoyens. Il est aussi ressorti qu'un processus est en cours à l'échelle de la Ville pour améliorer l'efficacité du suivi des requêtes et de l'outil informatique centralisé du Service 311 qui sert de porte d'accès aux citoyens

De son côté, le Service des travaux publics tente de remédier au problème et explore diverses options pour améliorer le suivi des requêtes qui concernent ses activités.

Le Bureau du protecteur du citoyen a donc recommandé à la Direction générale

- que le Service des travaux publics n'expédie plus d'avis de fermeture de requête à un citoyen sans qu'une explication sur son traitement ou sur les motifs de fermeture ne lui soit fournie;
- que soit établie, s'il y a lieu, une politique selon laquelle les services municipaux qui sont saisis de requêtes ou de plaintes soient tenus de fournir aux citoyens des explications sur le traitement accordé à celles-ci;
- que soient spécifiés, le cas échéant, des délais raisonnables de traitement des plaintes ou des requêtes et que, si une plainte ou une requête ne peut être traitée dans les délais visés, le service concerné fournisse des explications au plaignant ou au requérant pour justifier le délai additionnel;
- que soit communiquée aux citoyens cette politique dans la section du Service 311 en ligne, sur le site Internet de la Ville afin qu'ils soient bien informés, dès l'étape de la présentation d'une plainte ou d'une requête sur le processus de traitement de celle-ci, incluant notamment le temps de réponse qui est visé.

## 2.5 LA FOURNITURE DE BACS ROULANTS AUX CITOYENS

Un des principaux motifs invoqués par des citoyens pour demander l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen est le délai de réponse ou de traitement de leurs requêtes formulées au service 311, chargé de les rediriger aux autorités compétentes.

Certains citoyens, après plusieurs semaines d'attente et après avoir relancé leurs requêtes à plusieurs reprises, se tournent vers le Bureau du protecteur du citoyen pour obtenir enfin le service demandé.

Une citoyenne, dont le bac de matières résiduelles a été brisé lors d'une collecte, complète une requête auprès du Service 311 afin de le remplacer. Elle rappelle le service une quinzaine de jours plus tard. On l'informe alors qu'elle devrait recevoir un nouveau bac dans quatre semaines.

Neuf semaines après sa demande initiale, n'ayant toujours pas reçu son bac, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

L'examen des faits par le Bureau du protecteur du citoyen a révélé que le service concerné doit, après avoir vérifié si la requête est justifiée, dresser une liste de bacs à livrer qui est transmise une fois toutes les deux semaines à un sous-traitant chargé de la distribution.

Il y a une dizaine d'années, les bacs pour les matières résiduelles et les matières recyclables ont tous été distribués en même temps aux résidents de la Ville. Avec les variations de température auxquelles sont exposés les bacs, il y a de plus en plus de bris.

L'intervention du Bureau du protecteur du citoyen auprès du service concerné a permis à la citoyenne de recevoir son nouveau bac après 11 semaines d'attente.

À la fin de l'été 2016, une citoyenne qui a ouvert une garderie d'une capacité de 65 places a demandé à la Ville de lui fournir deux bacs pour les matières résiduelles et deux bacs supplémentaires pour les matières recyclables. Elle a rappelé le Service 311 pour réitérer sa demande. Après 18 semaines d'attente, elle contacte le Bureau du protecteur du citoyen.

Après l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, un employé du service concerné a rencontré la plaignante et les deux bacs pour les matières recyclables lui ont été livrés après 21 semaines d'attente. L'employé a aussi expliqué à la citoyenne que, pour les bacs de matières résiduelles, un Règlement de la Ville ne permet de fournir qu'un seul bac pour les commerces, les industries et les institutions. Les volumes supplémentaires de déchets doivent être traités par l'octroi d'un contrat privé.

À la fin de décembre 2016, une citoyenne venant d'emménager dans une résidence nouvellement construite complète une requête auprès du Service 311 pour obtenir un bac pour matières résiduelles et un bac pour les matières recyclables. En attendant de recevoir ses bacs, elle dépose des sacs de plastique contenant ses déchets et son recyclage sur le bord de la rue.

Elle doit rappeler le Service 311 à au moins quatre reprises pour faire ramasser les sacs. Après six semaines d'attente, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

Après l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, la citoyenne a reçu ses bacs. Au total, deux mois se seront écoulés après sa demande initiale.

La direction du Service des travaux publics reconnaît que les délais d'attente dans ces trois cas ont été trop longs. Elle l'explique par le fait que l'équipe en cause ne compte

que trois personnes et, qu'à partir de l'été 2016, elle a dû composer avec une restructuration complète de ses activités. Cette restructuration a généré de nouveaux appels d'offres, de nouveaux contrats, un redécoupage du territoire, de nouvelles procédures, etc. et a occasionné des retards dans l'exécution des tâches régulières. Un ajout à l'effectif devrait éventuellement suivre, ce qui, selon la direction concernée, permettra d'éviter une répétition de situations vécues par les citoyens, et, de façon générale, d'améliorer la qualité des services à la population.

## 2.6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Recommandations	Année	Direction(s) concernée(s)	Décision de la direction	Applications
<p><b>TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE</b></p> <p>Le service des travaux publics ne doit plus expédier d'avis de fermeture de requête à un citoyen sans qu'une explication sur son traitement ou sur les motifs de fermeture ne lui soit fournie.</p> <p>Établir, s'il y a lieu, une politique à l'effet que les services municipaux qui sont saisis de requêtes ou de plaintes soient tenus de fournir aux citoyens des explications sur le traitement accordé à celles-ci.</p> <p>Spécifier, le cas échéant, des délais raisonnables de traitement des plaintes ou des requêtes et que, si une plainte ou une requête ne peut être traitée dans les délais visés, le service concerné fournisse des explications au plaignant ou au requérant pour justifier le délai additionnel.</p> <p>Communiquer aux citoyens cette politique dans la section Service 311 en ligne, sur le site Internet de la Ville afin qu'ils soient bien informés, dès l'étape de la présentation d'une plainte ou d'une requête sur le processus de traitement de celle-ci, incluant notamment le temps de réponse qui est visé.</p>	2016	Direction des travaux publics	Retenue	<p>Les recommandations seront prises en compte pour améliorer le suivi des requêtes. D'ici la fin juin 2017, le délai de traitement et la prise en charge d'une requête seront désormais indiqués, ce qui permettra de renforcer le respect des délais et l'importance des suivis grâce, entre autres, à des alertes destinées au(x) responsable(s).</p> <p>Des améliorations seront apportées à l'outil de gestion des requêtes de façon à détailler l'avis de fermeture envoyé au requérant afin qu'il contienne les détails sur le travail effectué selon le type de requête.</p> <p>La réalisation de ce projet est souhaitée en 2017.</p>

Recommandations	Année	Direction(s) concernée(s)	Décision de la direction	Applications
<p><b>DÉLAI DE TRAITEMENT</b></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.
<p><b>INFORMATION AUX CITOYENS</b></p> <p>Informers les citoyens sur la démarche suivie par la Ville lorsque la responsabilité d'un contractant est en cause dans une situation de réclamation.</p>	2015	Direction du contentieux et de la cour municipale	Retenue	Le site Internet de la Ville a été mis à jour, plus spécifiquement la section portant sur les réclamations.
<p><b>ACCÈS À L'INFORMATION</b></p> <p>Revoir l'accessibilité de l'information en format alternatif dans le site Internet de la Ville.</p>	2011	Direction des communications et des affaires publiques	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.

## CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen a traité 19 plaintes recevables en 2016. Encore cette année, le principal motif (42 %) invoqué par les citoyens pour requérir l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a été le délai de réponse ou de traitement de leurs demandes adressées aux différents services de la Ville. Pour la moitié de ces demandes, l'administration municipale n'avait donné aucune suite à leurs requêtes après plusieurs semaines, voire plusieurs mois d'attente et ce, même après plusieurs rappels des citoyens.

Dans d'autres cas, des citoyens ont demandé l'intervention du Bureau parce qu'ils s'inquiétaient du délai à obtenir le résultat final d'une démarche déjà en cours.

Quelques citoyens ont contacté le Bureau du protecteur du citoyen parce qu'ils ne savaient plus où s'adresser pour régler leurs problèmes même s'ils avaient déjà parlé à plusieurs intervenants de l'administration municipale.

Enfin, dans un cas, la requête formulée via le Service 311 en ligne par un citoyen a été fermée sans lui fournir d'explications même s'il a réitéré sa demande. Ce cas a fait l'objet d'un panel constitué par les commissaires du Bureau du protecteur du citoyen qui ont recommandé à l'administration municipale de cesser cette pratique et d'établir une politique pour que les services administratifs soient tenus de fournir

une explication aux citoyens sur le traitement de leur requête et de spécifier des délais raisonnables pour ce faire.

Lors de l'analyse des requêtes par le Bureau du protecteur du citoyen, il s'est avéré que des citoyens se heurtaient parfois aux règlements municipaux ou aux lois provinciales. C'est le second motif en importance pour porter plainte au Bureau du protecteur du citoyen. Ces citoyens sont alors redirigés vers les instances responsables de la législation en vigueur. Le Bureau du protecteur du citoyen a constaté, en 2016, une augmentation du nombre de requêtes concernant des constats d'infraction émis par des policiers et une augmentation des plaintes concernant les comportements de policiers lors de leur interaction avec les citoyens. Tous ces cas ont été redirigés vers les autorités ou les organismes auxquels les citoyens peuvent adresser leurs recours puisque le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas compétence dans ce domaine.

Enfin, le Bureau du protecteur du citoyen remercie de leur confiance tous les citoyens qui ont fait appel à ses services en 2016. Nous désirons aussi souligner la bonne collaboration des intervenants de l'administration municipale dans la recherche de solutions et de moyens d'amélioration pour remplir la mission municipale et bien servir les citoyens de Longueuil.

# ANNEXES

## ANNEXE 1 - RAPPORTS DES PRINCIPALES DEMANDES RECEVABLES

**Le Bureau du protecteur du citoyen présente un résumé  
des principales plaintes recevables en 2016**

## AJUSTEMENTS APPORTÉS À L'ENTRETIEN D'UN BASSIN DE RÉTENTION DES EAUX PLUVIALES

Travaux publics

### LA PLAINTE

Une citoyenne dont la demeure se trouve en face d'un bassin de rétention des eaux pluviales se plaint chaque année depuis 2013 que l'entretien de ce bassin laisse à désirer. Selon elle, on tarde à venir couper l'herbe et, quand on la tond, on ne ramasse pas ce qui est devenu du foin. De plus, on ne tond pas jusqu'au fond du bassin. Elle décrit le terrain comme une « swamp ».

### LES FAITS

- L'entretien du terrain de ce bassin de rétention n'est pas prévu comme l'entretien de la pelouse d'un parc récréatif.
- Après chaque plainte de la citoyenne, la Direction des travaux publics a fait tondre le terrain régulièrement jusqu'à la fin de la saison. La tonte du fond du bassin s'est effectuée manuellement avec un taille-bordure.
- Au début de chaque saison, la tonte se fait de nouveau attendre et génère une nouvelle plainte de la part de la citoyenne.

### LA CONCLUSION

Afin de corriger la situation, la Direction des travaux publics a réajusté l'entente avec le contractant qui effectue l'entretien de ce bassin. L'herbe sera coupée régulièrement à l'aide de la machinerie adaptée à la situation et ce, dès le début de la saison. La végétation du fond du bassin sera laissée à l'état naturel.

La plainte est fondée et s'est conclue par une entente entre les parties concernées à la satisfaction de la citoyenne.

## LÉGALITÉ D'UNE PROCÉDURE

Contentieux et cour municipale

### LA PLAINTE

Une citoyenne fait une réclamation à la Ville de Longueuil pour des frais encourus à la suite d'une chute sur un trottoir glacé. Un enquêteur-évaluateur du département de la gestion des risques de la Direction du contentieux et de la cour municipale de la Ville est allé rencontrer la plaignante pour lui expliquer qu'elle doit s'adresser au contractant responsable de l'entretien des rues et des trottoirs de son secteur. La citoyenne demande au Bureau du protecteur du citoyen si cette façon de faire est légale.

### LES FAITS

- La citoyenne évoque le fait que la Ville est propriétaire des trottoirs et, qu'à ce titre, c'est à elle de régler sa réclamation et de se tourner ensuite vers le contractant pour se faire rembourser. La citoyenne a l'impression que la Ville se déresponsabilise.
- L'article 604.3 de la Loi sur les cités et villes, R.L.R.Q. c. C-19, spécifie que  
*« La municipalité n'est pas responsable, pendant toute la durée des travaux, du préjudice causé par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction, de réfection ou d'entretien ont été confiés. »*
- L'article de la loi a été soumis à la citoyenne par écrit ainsi que tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre le contractant.
- Cette façon de faire est usuelle dans le milieu municipal.

- La citoyenne peut exercer des recours contre la Ville et/ou le contractant si la décision du contractant ne lui convient pas.

### LA CONCLUSION

La façon de faire du Département de la gestion des risques respecte la loi et les règlements en vigueur. Toute l'information nécessaire visant à aider la citoyenne lui a été transmise

La plainte est jugée non fondée, le Bureau du protecteur du citoyen estimant qu'aucun préjudice n'a été subi par la citoyenne dû au fait que sa réclamation devait être adressée au contractant.

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande toutefois que la section *Réclamations et recours civils* du site Internet de la Ville, ainsi que tout autre outil de communication pertinent destiné aux citoyens, informent clairement la population sur la démarche à suivre lorsque la responsabilité d'un contractant est en cause dans une situation de réclamation.

## LES CONSTATS D'INFRACTION POUR TERRAIN MAL ENTRETENU PEUVENT ÊTRE ADRESSÉS À UN SEUL OU À TOUS LES COPROPRIÉTAIRES D'UN ÉDIFICE À CONDO.

Aménagement et urbanisme

### LA PLAINTE

Une citoyenne copropriétaire dans un condo de trois unités a voulu porter plainte pour une partie du terrain mal entretenue par un des deux autres copropriétaires. Elle a reçu par téléphone d'un employé de la Ville l'information à l'effet que tous les copropriétaires étaient susceptibles de recevoir le constat d'infraction et de payer l'amende, s'il y avait lieu.

Elle demande au Bureau du protecteur du citoyen qu'un inspecteur émette un constat d'infraction au copropriétaire fautif seulement.

### LES FAITS

- Le Service des permis et inspections peut donner un constat d'infraction à un syndicat de copropriétaires, à tous les copropriétaires ou à un copropriétaire en particulier, selon le cas et selon l'information portée à l'attention du service.
- Dans ce cas-ci, chacun des copropriétaires est responsable d'entretenir une partie du terrain prédéterminée.
- Un inspecteur du Service permis et inspections s'est déplacé pour constater l'état du terrain. Il a constaté que des travaux de réaménagement paysager conformes étaient en cours.

### LA CONCLUSION

La plaignante ne savait pas que le terrain en cause ferait l'objet d'un réaménagement. Les travaux en cours constituent une preuve que le copropriétaire assume l'entretien de sa partie du terrain.

La plainte devient caduque, mais la citoyenne pourra toujours revenir à la charge auprès de la Ville si elle constate dans l'avenir que le terrain en cause n'est pas entretenu conformément à la réglementation municipale.

## PROCESSUS ADMINISTRATIF D'ÉMISSION D'UN PERMIS D'ABATTAGE D'ARBRES, DE DÉMOLITION ET DE CONSTRUCTION

Aménagement et urbanisme

### LA PLAINTE

Dans le cadre d'un projet de construction résidentielle, un entrepreneur a abattu six chênes, d'un diamètre supérieur à 30 centimètres, en bordure de la rue King-Edward, près de la rue Henri-Sicotte, du côté du secteur LeMoyne de l'arrondissement du Vieux-Longueuil. L'autre côté de la rue King-Edward, en face du projet de construction, fait partie de l'arrondissement de Greenfield Park.

La perte de ces arbres a soulevé un tollé de la part de nombreux résidents du quartier.

Une citoyenne demeurant sur cette rue s'est adressée au Bureau du protecteur du citoyen pour :

- que le processus d'attribution de permis pour des travaux (démolition, abattage, construction) exécutés par cet entrepreneur au 160 de la rue King-Edward soit examiné et sanctionné rétroactivement, s'il y a lieu (apparence d'infraction aux règlements de la Ville);
- que la possibilité de modification des plans des travaux à venir au 150 de la rue King-Edward puisse être envisagée pour répondre aux règlements et, idéalement, préserver le seul chêne mature qui reste encore debout.

### LES FAITS

- L'entrepreneur a demandé et obtenu un certificat d'autorisation pour la démolition de l'habitation au 160, rue King-Edward.
- L'entrepreneur a aussi obtenu les permis pour la construction de deux habitations trifamiliales isolées sur les deux lots du 160, rue King-Edward, en conformité avec le schéma d'aménagement de la municipalité et le règlement de zonage de l'arrondissement du Vieux-Longueuil.
- Deux certificats d'autorisation d'abattage d'arbres ont été délivrés par la Ville de Longueuil en vertu du Règlement de zonage 2001-Z-439, pour permettre la construction des deux habitations trifamiliales isolées au 160, rue King-Edward.
- L'entrepreneur a commencé les travaux en conformité avec les permis et certificats émis par la Ville de Longueuil.
- La construction du nouvel immeuble situé au 160, rue King-Edward est très avancée.
- Aucun permis ou certificat n'a été émis par la Ville de Longueuil pour le 150, rue King-Edward, au moment de la rédaction de ce rapport.
- Ce projet est situé dans un quartier résidentiel bénéficiant d'un important patrimoine arboricole, autant du côté du secteur LeMoyne, de l'arrondissement du Vieux-Longueuil, que du côté de l'arrondissement de Greenfield Park.

- Le règlement relatif à l'abattage des arbres de l'arrondissement du Vieux-Longueuil diffère de celui de l'arrondissement de Greenfield Park.
- Lors de sa séance du 13 septembre 2016, le conseil d'arrondissement du Vieux-Longueuil a donné un avis de motion pour modifier le Règlement afin de soumettre tout ouvrage de construction ou d'aménagement de terrain, nécessitant la délivrance d'un certificat d'autorisation pour l'abattage d'un arbre de 30 cm et plus de diamètre, à la procédure d'un plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) et ce, sur l'ensemble du territoire de l'arrondissement.
- À la séance du conseil municipal du 20 septembre 2016, la mairesse a demandé à la Direction générale de proposer au conseil municipal une nouvelle politique de l'arbre avant la fin de l'année en cours.
- Des consultations publiques seront tenues relativement à cette nouvelle politique de l'arbre.

## LA CONCLUSION

Le maintien et la revitalisation du parc immobilier résidentiel sont au cœur de la mission municipale, car elles permettent au plus grand nombre possible de personnes de combler un besoin de base essentiel, soit celui d'avoir accès à un logement qui correspond à leurs besoins et à leurs attentes.

La protection et la valorisation du patrimoine arboricole sont deux fonctions importantes de la mission municipale, surtout dans un contexte où la lutte au réchauffement climatique est devenue une priorité mondiale, afin de protéger et d'améliorer la qualité de vie de la population.

Ces deux missions requièrent une recherche d'équilibre qui n'est pas toujours facile à trouver dans la réalité vécue quotidiennement par les administrations publiques, les citoyens et les entrepreneurs en construction.

Il revient aux élus, qui sont redevables auprès de la population, de trouver cet équilibre et d'adopter les lois et les règlements qui permettent d'en assurer le maintien.

Dans tous les cas, cette recherche d'équilibre doit se faire en respectant les lois et les règlements en vigueur.

Dans le présent dossier, l'entrepreneur a suivi les procédures en vigueur et a obtenu les permis et les certificats nécessaires avant d'exécuter les travaux et ceux-ci ont été effectués jusqu'à ce jour en respectant les permis et certificats.

Le Bureau du protecteur du citoyen ne recommande pas de remettre en question rétroactivement la validité d'un permis ou d'un certificat émis par la Ville de Longueuil dans le respect des lois et des règlements alors en vigueur. Seuls les tribunaux possèdent ce pouvoir.

Pour ce qui est de la deuxième partie de la plainte, qui concerne un chêne toujours debout, aucun permis ou certificat n'a été émis au moment de la rédaction de ce rapport.

**En conclusion, la plainte est jugée non fondée considérant que le processus administratif relatif à l'émission des permis, à toutes les étapes du projet, a respecté les lois et règlements applicables.**

### LA PLAINTE

Le Bureau du protecteur du citoyen est saisi d'une plainte d'un citoyen qui avait déposé une requête au Service 311 en ligne de la Ville, relativement à l'entretien du trottoir situé sur le côté est du chemin de Chambly, sous le viaduc de la route 116 (présence régulière de fiente de pigeon).

Le citoyen a reçu le jour même un avis de fermeture de sa requête, sans qu'aucune explication ne lui soit fournie. Il se reprend le lendemain et il obtient le même résultat. C'est alors qu'il décide de dénoncer la situation au Bureau du protecteur du citoyen.

### LES FAITS

- Le citoyen adresse une première requête par courriel au Service en ligne 311, qui la transmet rapidement au Service des travaux publics pour analyse et suivi. Le citoyen reçoit le jour même un avis automatisé de fermeture de requête sans aucune explication.
- Le lendemain, il refait une requête en formulant cette fois deux questions précises, soit sur la méthode de nettoyage du trottoir et sur la fréquence de celui-ci. Un avis de fermeture de requête lui est à nouveau expédié, encore une fois sans aucune explication, et il décide de porter plainte au Bureau du protecteur du citoyen.
- Après l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, un contremaître du Service des travaux publics a répondu le jour même, par courriel, aux deux questions posées par le citoyen sans pour autant lui expliquer les causes du problème et la manière de le résoudre.
- Le Bureau du protecteur du citoyen a pourtant appris que le contremaître s'est déplacé pour constater l'état du trottoir sous le viaduc. Il a pris des photos 24 heures après un lavage du trottoir et a discuté avec l'opérateur régulier du camion-citerne chargé du nettoyage. Il en est arrivé à la conclusion que, pour améliorer la situation, une demande devrait être adressée au ministère des Transports du Québec, à qui appartient le viaduc, pour qu'il installe une protection sous les corniches, afin d'empêcher les pigeons d'y trouver refuge et d'éliminer ainsi la principale source du problème.
- Préoccupé par le fait que le citoyen ait reçu deux avis de fermeture de requête sans explication, et pour mieux connaître le processus de traitement des plaintes suivi par le Service des travaux publics, le Bureau du protecteur du citoyen décide de convoquer les parties en cause.

### LA CONCLUSION

Au terme de l'enquête, les trois membres du Bureau sont unanimement d'avis que la plainte du citoyen est fondée.

Les membres trouvent en effet déplorable qu'un citoyen ayant dûment complété une requête en ligne au Service 311 reçoive un avis automatisé de fermeture de dossier sans aucune explication sur le traitement qui lui a été accordé par l'administration municipale. Dans ce cas-ci, le citoyen a même reçu deux avis de fermeture de dossier sans explication, un premier à la suite de sa requête originale, et un deuxième, après qu'il soit revenu à la charge pour réitérer sa demande.

Le Bureau a bien compris que le Service des travaux publics reçoit chaque année un nombre élevé de requêtes de toutes natures, ce qui pose un défi pour le traitement et le suivi de celles-ci, surtout en période de pointe.

Le Service 311 en ligne étant très facile d'utilisation, les citoyens de Longueuil y recourent abondamment, ce qui démontre qu'il répond bel et bien à un besoin.

L'enquête a cependant démontré qu'il ne semble pas exister, à l'échelle de la Ville, de politique formelle et détaillée encadrant le traitement des plaintes ou des requêtes reçues par le Service 311 en ligne, notamment en ce qui a trait à la nature et au contenu des réponses transmises aux citoyens. Il ressort aussi qu'un processus est en cours à l'échelle de la Ville pour améliorer l'efficacité du suivi des requêtes et de l'outil informatique centralisé du Service en ligne 311 qui sert de porte d'accès aux citoyens.

Le Bureau prend note également que le Service des travaux publics tente de son côté de remédier au problème et qu'il envisage diverses options pour améliorer le suivi des requêtes qui relèvent de ses activités.

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande donc à la direction générale :

- Que le Service des travaux publics n'expédie plus aucun avis de fermeture de requête à un citoyen sans qu'une explication sur son traitement ou sur les motifs de cette fermeture ne lui soit fournie.
- S'il y a lieu, qu'une politique soit clairement établie par la direction générale de la Ville à l'effet que les services municipaux qui sont saisis de requêtes ou de plaintes sont tenus de fournir aux citoyens des explications sur le traitement accordé à celles-ci.
- Que cette politique, le cas échéant, spécifie des délais raisonnables de traitement des plaintes ou des requêtes et que, si une plainte ou une requête ne peut être traitée dans les délais visés, le service concerné fournisse des explications au plaignant ou au requérant pour justifier le délai additionnel.
- Que cette politique soit communiquée aux citoyens dans la section Service 311 en ligne sur le site Internet de la Ville afin qu'ils soient bien informés, dès l'étape de la présentation d'une plainte ou d'une requête, sur le processus de traitement de celle-ci, incluant notamment le temps de réponse qui est visé.

## APPLICATION D'UN RÈGLEMENT CONCERNANT LE STATIONNEMENT DES VÉHICULES RÉCRÉATIFS

Aménagement et urbanisme

### LA PLAINTÉ

Un citoyen a formulé une plainte le 9 août 2016 pour un véhicule récréatif stationné en marge avant. Il a demandé d'appliquer le règlement qui interdit le remisage d'un tel véhicule dans la cour ou dans la marge avant. Il dépose une requête auprès du Bureau du protecteur du citoyen le 4 novembre 2016 puisque le véhicule récréatif est encore stationné au même endroit. Le plaignant trouve la situation injuste car, dès que son propre véhicule récréatif est en infraction, il reçoit la visite d'un inspecteur de la Ville. Il demande que la Ville « *applique son règlement sans même faire de plainte ou tout simplement abolisse le règlement parce qu'il n'est pas appliqué équitablement.* »

### LES FAITS

- Le remisage d'un véhicule récréatif en cour ou en marge avant est prohibé par l'article 6.1.1, alinéa 36 du Règlement 01-4501 sur le zonage de la Ville de Longueuil.
- Le service des permis et inspections procède la plupart du temps en répondant aux plaintes portées par les citoyens. La procédure comporte plusieurs étapes et peut entraîner des délais plus ou moins longs selon les cas (transmission par la poste de plusieurs avis, visite des lieux à nouveau après chaque avis transmis, etc.). Si un propriétaire fautif n'obtempère pas immédiatement, la procédure peut s'étirer sur plusieurs semaines laissant à penser que la Ville n'agit pas.
- Le plaignant ayant constaté que d'autres

propriétaires de véhicules récréatifs de son quartier ne respectaient pas le règlement s'est fait expliquer par l'inspecteur qu'il devait porter plainte s'il voulait que la Ville entreprenne des démarches.

- Le citoyen a donc recensé une dizaine de cas en infraction pour lesquels il a porté plainte formellement. Le chef de service a mis à exécution la suite des procédures lorsque le plaignant a relancé le service – ce qu'il a fait au début du mois d'octobre. Tous les propriétaires visés ont donc reçu un avis préalable. La saison étant avancée, les propriétaires ont remisé leurs véhicules pour la saison hivernale ce qui a mis fin à la procédure enclenchée.

### LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen a expliqué au plaignant que le Service des permis et inspections, compte tenu des ressources limitées dont il dispose, ne procède qu'en répondant, la plupart du temps, aux plaintes des citoyens.

Néanmoins, le Bureau du protecteur du citoyen estime que cette plainte est fondée et s'est assuré que les procédures seront reprises là où elles ont été interrompues si le plaignant portait à l'attention de la Ville, la saison prochaine, les mêmes cas de remisage de véhicules récréatifs en infraction. Cette entente conclue avec le Service des permis et inspections est à la satisfaction du plaignant.

## DEMANDE DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION

Évaluation

### LA PLAINTE

Une citoyenne demeurant dans un condo indivis complète une requête auprès du Bureau du protecteur du citoyen pour se plaindre du service de l'évaluation.

Une administratrice des condos où elle réside a téléphoné au Service de l'évaluation et a parlé à un évaluateur qui devait la rappeler plus tard. L'administratrice contestait la hausse supérieure à 50 % de la valeur du terrain utilisé pour le stationnement des voitures. L'évaluateur ne l'ayant pas rappelé, elle a tenté de le joindre en vain. Cette administratrice a, par la suite, laissé sa place à la plaignante.

En reprenant le dossier, cette dernière constate alors que le délai pour déposer une demande de révision est expiré. Elle demande que le Service de l'évaluation révise à la baisse la valeur de leur terrain de stationnement et déplore le manque de suivi de leur dossier par ce service.

### LES FAITS

- Un des premiers critères appliqués par le Service de l'évaluation pour accepter une demande de révision est la date du dépôt de la demande. La Loi sur la fiscalité municipale prescrit un délai précis dans son article 130. Ce délai est bien spécifié sur l'avis d'évaluation transmis aux propriétaires le 27 novembre 2015 et qui indiquait que la date limite pour déposer une demande de révision était le 1<sup>er</sup> mai 2016. La plaignante a déposé sa demande de révision le 24 octobre 2016. La demande de révision a été refusée par le Service de l'évaluation puisqu'elle était hors délai.
- La plaignante peut exercer un recours auprès du Tribunal administratif du Québec. Elle doit

alors faire la preuve qu'elle a été empêchée de déposer sa demande dans le délai prescrit par la loi pour un cas de force majeure.

- Le chef de division responsable de la tenue à jour du rôle a indiqué au Bureau du protecteur du citoyen que les dossiers de tous les terrains qui ont fait l'objet d'une hausse supérieure à 50% ont été révisés systématiquement par les évaluateurs avant le dépôt du nouveau rôle et l'émission des avis d'évaluation. D'autre part, il s'explique mal le manque de suivi de la part de son service dans ce cas particulier. Il est vrai que l'évaluateur s'est absenté pendant une certaine période mais, selon lui, les dossiers en suspens et les appels dont l'évaluateur avait la responsabilité ont tous été traités dans les délais.

### LA CONCLUSION

Le rôle triennal 2016-2017-2018 déposé par la Ville de Longueuil fait état d'une hausse généralisée de la valeur des terrains sur tout le territoire de l'agglomération.

Toutes les hausses de valeur qui ont dépassé 50 % ont été validées par les évaluateurs avant la transmission des avis d'évaluation aux propriétaires.

Les propriétaires devaient déposer une demande de révision dans le délai prescrit par la Loi (art. 130, Loi sur la fiscalité municipale), soit avant le 1<sup>er</sup> mai 2016.

Puisque la demande a été déposée hors délai, la plaignante peut plaider sa cause auprès du Tribunal administratif du Québec.

**Le Bureau du protecteur du citoyen n'ayant pas juridiction dans ce domaine, il se voit dans l'obligation de rejeter la plainte.**

## DEMANDE D'ÉCHANGE DE TERRAINS

Développement

### LA PLAINTE

Un propriétaire de plusieurs terrains vacants propose à la Ville d'en échanger quelques-uns dont certains sont devenus enclavés par des changements de zonage ou par la mise en place du schéma d'aménagement. Deux de ces terrains se trouvent maintenant dans la zone agrandie du boisé Du Tremblay. Le plaignant allègue que la Ville tergiverse et il ne comprend pas pourquoi la Ville n'accepte pas sa proposition.

### LES FAITS

- Le requérant a échangé de nombreux courriers électroniques avec un agent de développement.
- L'agent de développement l'a informé, par courrier électronique, que la Ville n'était pas intéressée par sa proposition pour le moment et qu'elle était en attente des orientations futures pour cette zone par l'administration municipale.
- De plus, l'agent de développement lui a spécifié dans ce courrier électronique « *Encore une fois, les conclusions de cette démarche ne signifient pas que la Ville sera intéressée par votre proposition* ».
- Le Bureau du protecteur du citoyen a quand même demandé à la Direction du développement de réviser le dossier.
- Après la révision, la Direction du développement a maintenu sa position.

### LA CONCLUSION

La Ville n'a aucune obligation d'accepter une proposition d'échange de terrains avec un propriétaire de lots vacants. L'administration municipale a répondu au propriétaire par courrier électronique et lui a fait connaître sa position concernant sa demande.

*La plainte s'est avérée non fondée, le citoyen ayant déjà reçu la réponse de la Ville à sa demande.*

### LA PLAINTE

Le bac à déchets de la plaignante a été brisé lors de la collecte par les éboueurs le 29 septembre 2016. La plaignante a complété le jour même une requête auprès du 311 pour demander un nouveau bac. Le 17 octobre, elle a rappelé le 311 ne l'ayant pas encore reçu. Le 311 l'informe alors qu'elle devrait en recevoir un dans quatre semaines. Le 24 novembre, elle attend toujours et décide de demander l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

### LES FAITS

- Quand l'administration municipale reçoit une requête de ce type, elle vérifie si la requête est justifiée. Une liste des bacs à remplacer est dressée et transmise à l'entrepreneur une fois toutes les deux semaines.
- Les bacs ont tous été distribués sur le territoire de la Ville de Longueuil en même temps, il y a 10 ans. Depuis ce temps, avec les variations de température, il y a de plus en plus de bris.
- En raison du grand nombre de demandes, un retard s'est accumulé dans l'accomplissement de cette tâche.
- Un nouveau contrat pour la collecte et la disposition des matières résiduelles et recyclables est entré en vigueur le 15 décembre 2016. Ce contrat sera dorénavant exécuté par quatre entrepreneurs au lieu de deux.
- Les requêtes pour remplacement des bacs seront transmises directement aux entrepreneurs concernés qui devront y répondre.
- L'administration municipale fera une vérification préalable seulement dans le cas des nouvelles constructions.

### LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est entendu avec le service concerné pour que la plaignante reçoive son bac le 14 décembre 2016, ce qui a été fait, soit après 11 semaines d'attente.

Bien que la nouvelle façon de faire du service concerné devrait améliorer les délais d'attente des citoyens pour le remplacement de leurs bacs brisés, le Bureau du protecteur du citoyen estime que cette plainte est fondée.

## RAMASSAGE DE MATIÈRES DÉPOSÉES DANS DES CONTENEURS SEMI-ENFOUIS

Aménagement et urbanisme ■ Travaux publics ■ Finances

### LA PLAINTE

La présidente d'un syndicat de 259 copropriétaires a demandé que la Ville assure la collecte des matières résiduelles et recyclables déposées dans des conteneurs semi-enfouis installés par le promoteur du projet immobilier.

L'administration municipale a refusé.

La plaignante trouve injuste que les copropriétaires doivent payer pour ces collectes alors qu'une partie de leurs comptes de taxes municipales couvre les coûts du service de collecte de matières résiduelles et recyclables offert à l'ensemble des citoyens.

### LES FAITS

- À Longueuil, les dépenses pour la collecte et le transport des matières recyclables et résiduelles sont financées par la taxe foncière générale et sont donc assumées par tous les propriétaires, qu'ils utilisent ou non le service.
- Les conteneurs semi-enfouis de type « Molok » installés par le promoteur immobilier du projet ne font pas partie des contenants autorisés par le Règlement SH-2009-158, tel que décrit à l'article 4 (leur levée doit s'effectuer à l'aide d'une grue).
- Selon l'article 19, la Ville procède seulement à la collecte des contenants autorisés.
- L'article 22 spécifie que « *Quiconque désire disposer d'une matière ou d'un objet non visé par une collecte mentionnée à l'article 19, doit le faire à ses frais et dans le respect des lois, règlements et normes applicables.* »

- Le promoteur immobilier en cause a réalisé plusieurs projets sur le territoire de la Ville de Longueuil et il connaît très bien la réglementation applicable à la collecte des matières résiduelles.

### LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen constate que le refus de la Ville d'assurer la collecte des conteneurs semi-enfouis installés par le promoteur immobilier est conforme au Règlement SH-2009-158.

En conséquence, la décision d'utiliser ce type de conteneurs impose aux copropriétaires le fardeau de défrayer eux-mêmes les coûts de la collecte et du transport de leurs matières résiduelles et recyclables.

Malgré le fait que ces copropriétaires assument déjà une partie du coût de la collecte et du transport des matières recyclables et résiduelles à même leurs taxes municipales, le Bureau du protecteur du citoyen considère que la plainte est non fondée.

## ÉCLAIRAGE DÉFECTUEUX D'UN LAMPADAIRE

Génie

### LA PLAINTE

Une résidente de l'arrondissement du Vieux-Longueuil porte plainte, affirmant qu'une lumière de rue (lampadaire) ne fonctionne plus en face de chez elle. Après six mois et demi d'attente, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

*« Quoi qu'il en soit, malgré toutes mes tentatives, la situation n'est toujours pas résolue après six mois et demi et personne ne daigne communiquer avec moi. C'est vraiment navrant comme service à la clientèle. Je me sens complètement ignorée. »*

### LES FAITS

- La citoyenne a complété une requête auprès du Service 311. Elle a relancé sa demande chaque mois pendant quatre mois sans résultat et sans que personne ne communique avec elle.
- Les lampadaires de cette phase de développement sont encore sous la responsabilité du promoteur immobilier.
- Onze lampadaires dans le même secteur sont non fonctionnels. Dix plaintes de citoyens, concernant ces lampadaires défectueux, ont été consignées par le Service 311.
- La Ville a rapporté le problème au promoteur et refuse de prendre possession des lampadaires tant que ceux-ci ne sont pas réparés.
- Après de nombreuses démarches (inspection, commande de pièces, échange de courriels, etc.), le promoteur a changé les pièces défectueuses des 11 lampadaires.

### LA CONCLUSION

Les lampadaires défectueux ont été réparés par le promoteur immobilier, 10 mois après le premier signalement et trois mois et demi après la requête adressée au Bureau du protecteur du citoyen.

Les démarches poursuivies pour régler le problème ont été expliquées à la plaignante qui a remercié le Bureau du protecteur du citoyen pour son intervention.

**La plainte était fondée et s'est conclue par une entente avec le service concerné.**

## BACS DEMANDÉS DEPUIS DEPUIS CINQ MOIS

Travaux publics

### LA PLAINTE

Le 13 septembre 2016, une citoyenne qui a ouvert une garderie d'une capacité de 65 places a demandé à la Ville de lui fournir deux bacs pour les matières résiduelles et deux bacs supplémentaires pour le recyclage. Elle a rappelé le 311 pour réitérer sa demande mais n'ayant aucun retour, le 18 janvier 2017, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

### LES FAITS

- Après l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, un employé du service concerné a rencontré la plaignante le 2 février 2017.
- Les deux bacs de recyclage ont été livrés le 6 février 2017 soit près de 21 semaines après la demande initiale.
- En ce qui concerne les bacs de matières résiduelles mis à la disposition des commerces, des industries et des institutions, le règlement de la Ville permet d'en fournir un seul par édifice, ce qui a été fait.
- Les volumes excédentaires de déchets doivent faire l'objet d'un contrat auprès d'un fournisseur privé, sauf exception.

### LA CONCLUSION

De son côté, le service reconnaît que le délai d'attente a été trop long. Il l'explique par le fait que l'équipe en cause ne compte que trois personnes et, qu'à partir de l'été 2016, elle a dû composer avec une restructuration complète de ses activités. Cette restructuration a généré de nouveaux appels d'offres, de nouveaux contrats, un redécoupage du territoire, etc., entraînant des retards dans l'exécution des tâches régulières.

Un ajout à l'effectif devrait éventuellement suivre, ce qui, selon la direction, permettra d'éviter une répétition de la situation vécue par la plaignante et, de façon générale, d'améliorer la qualité du service à la population.

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, le dossier a été réglé à la satisfaction de la plaignante.

## BACS DEMANDÉS DEPUIS DEUX MOIS

Travaux publics

### LA PLAINTE

Une citoyenne venant d'emménager dans une résidence nouvellement construite complète une requête auprès du service 311 pour obtenir un bac pour les matières résiduelles et un bac pour les matières recyclables. En attendant de recevoir les bacs, elle dépose ses matières résiduelles et recyclables dans des sacs de plastique au bord de la rue.

Elle doit rappeler le service à au moins 4 reprises pour faire ramasser ses sacs, car les camions de collecte ne le font pas. Après six semaines, n'ayant pas reçu ses bacs, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

### LES FAITS

- La plaignante a effectivement complété une requête auprès du Service 311.
- La citoyenne a relancé sa requête à au moins 4 reprises.
- L'entrepreneur a dû retourner sur place pour ramasser les sacs contenant les déchets et les matières recyclables.
- Les bacs ont finalement été livrés à la citoyenne deux mois après sa demande initiale.

### LA CONCLUSION

Les demandes de bacs de la part des citoyens qui emménagent dans des résidences nouvellement construites sont traitées en régie interne, c'est-à-dire par les employés de la ville.

Éventuellement, la fourniture des bacs fera l'objet d'un contrat. En attendant, le directeur des travaux publics souhaite donner le service dans un délai de deux semaines.

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, le dossier a été réglé à la satisfaction de la plaignante.

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 par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il relève de l'autorité du conseil de la ville. Il exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est composé de trois (3) membres.
3. Les membres sont désignés par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil.
4. Les membres désignent parmi eux, un(e) président(e).
5. La durée du mandat des membres est de deux ans.
6. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
7. Malgré l'article 5, un membre dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau membre soit nommé.
8. Toute démission d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen doit être faite en avisant, par écrit, le conseil.
9. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix des membres du conseil.
10. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de membre:
  - 1° un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité ou un employé de la ville;
  - 2° un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;

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

11. Le Bureau du protecteur du citoyen 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.
12. Le code d'éthique et de déontologie des employés s'applique aux membres du Bureau du protecteur du citoyen.

## CHAPITRE II

### SECRÉTARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

13. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le Secrétaire général nommé par le conseil.
14. Le secrétaire général, sous l'autorité du Bureau 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.
15. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

### CHAPITRE III

#### RÈGLES RÉGISSANT LES RÉUNIONS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ET LA RÉMUNÉRATION

16. Le président dirige les activités et préside les réunions.
17. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, les membres désignent l'un de ses membres pour agir comme président de réunion.
18. Le quorum des réunions est constitué de la majorité des membres désignés par le conseil.
19. Les décisions des membres sont prises à la simple majorité.
20. Les réunions des membres du Bureau du protecteur du citoyen sont convoquées par le Secrétaire général.
21. Les réunions sont convoquées par avis écrit électronique transmis à chacun des membres au moins 24 heures à l'avance. Les membres peuvent renoncer à cet avis.
22. Une réunion du Bureau du protecteur du citoyen peut avoir lieu à tout endroit du territoire de la Ville déterminé par le président.
23. Le Bureau du protecteur du citoyen se réunit lorsque requis mais au moins quatre (4) fois par année.
24. Le président dirigeant les activités du Bureau du protecteur du citoyen est responsable de la bonne marche des débats et voit au bon déroulement et décide de tout point de procédure.
25. Les délibérations doivent être traitées confidentiellement en tout temps.
26. Le président doit soumettre au conseil ordinaire à chaque année un rapport des activités du Bureau du protecteur du citoyen.

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.

27. Les membres reçoivent une rémunération pour toute réunion à laquelle ils assistent, équivalente à celle d'un membre d'une commission du conseil de ville. Le président de réunion reçoit une rémunération pour toute réunion à laquelle il assiste, équivalente à celle d'un président d'une commission du conseil de ville. Les membres sont éligibles au remboursement des dépenses encourues dans le cadre de leurs fonctions, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année.

### CHAPITRE IV

#### COMPÉTENCE

28. 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.

29. Pour l'application de l'article 28, 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:
- 1° la ville ou son représentant de l'administration municipale a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
  - 2° la ville ou son représentant de l'administration municipale a manqué à son devoir ou a fait preuve d'inconduite ou de négligence;
  - 3° dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant de l'administration municipale 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.
30. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :
- 1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou 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;
  - 5° du responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.
31. 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.
32. 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 d'enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.
33. 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.
34. 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.
35. 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.
36. 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.

37. 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.

38. Lors de l'intervention ou de l'enquête, le Bureau du 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.

39. À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau du protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.

40. À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau du protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.

41. Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau du 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 Bureau du protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la ville ou au comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

42. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le Bureau du protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis, après son dépôt au conseil de ville.

## CHAPITRE V

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

43. 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.

44. Les membres et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

45. La ville accorde au Bureau du 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.

46. 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.

**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 – DÉFINITION DES CATÉGORIES DE DOSSIERS

## 1. NATURE DU DOSSIER

### DEMANDES ADMISSIBLES :

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.

### DEMANDES HORS COMPÉTENCE :

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.

## 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 28 des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*).

### 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.

### 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.

### REDIRIGÉE :

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

### INTERROMPUE :

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

### REFUSÉE :

La demande d'intervention est refusée lorsqu'elle implique des instances ou soulève des questions sur lesquelles le Bureau du 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 30, 31, 32 et 33 des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*) ou peut faire l'objet de recours judiciaires ou autres.

## 3. 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.

## 4. CONCLUSION D'UNE ENTENTE

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

Bureau du protecteur du citoyen de Longueuil  
789, boulevard Roland-Therrien  
Longueuil (Québec) J4H 4A6

[longueuil.quebec/protecteurducitoyen](http://longueuil.quebec/protecteurducitoyen)  
Téléphone : 450 463-7147  
Télécopieur : 450 463-7347

