



RAPPORT ANNUEL 2017

Date de publication : 15 mai 2018

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.



Ville de Longueuil

Longueuil, le 15 mai 2018

Monsieur Jonathan Tabarah,
président

Mesdames et messieurs,
membres du Conseil municipal

Ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Saint-Hubert (Québec) J3Y 9G4

Monsieur le président,
Mesdames et Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le sixième 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^{er} janvier au 31 décembre 2017 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, il fait état de ses observations découlant des dossiers traités et présente les 14 rapports sur les plaintes recevables qui ont été complétés avant la fin de l'année.

L'équipe du Bureau du protecteur du citoyen réitère son 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

FAITS SAILLANTS	5
MOT DES COMMISSAIRES	6, 7
LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN	8
1. STATISTIQUES ET ACTIVITÉS	9
1.1 Compilation des demandes d'intervention	9
1.2 Schéma du traitement des demandes d'intervention	10
1.3 Tableau comparatif des demandes	11
1.4 Délai de traitement des demandes	12
1.5 Territoires concernés par les demandes	12
1.6 Mode de réception des demandes	12
1.7 Directions concernées par les demandes	13
2. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	14
2.1 Déneigement et stationnement hivernal	14
2.2 Stationnements municipaux dans le secteur de la station de métro Longueuil	15, 16
2.3 Travaux de réparation d'asphalte	17
2.4 Le suivi des recommandations	17
3. RAPPORTS SUR LES PLAINTES RECEVABLES	18
Aménagement et urbanisme	19 à 22
Culture, loisir et vie communautaire	23 à 26
Développement	27, 28
Finances	29 à 32
Travaux publics	33 à 38
CONCLUSION	39, 40
ANNEXE	
Description des catégories de dossiers	41

FAITS SAILLANTS



En 2017, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu **102** demandes d'intervention, comparativement à **114** en 2016 et à **133** en 2015.

Des **102** demandes reçues en 2017, **17** étaient hors de sa compétence, et **85** étaient admissibles.

Parmi ces dernières, **61** demandes ont été jugées non recevables, se répartissant ainsi : **39** ont été redirigées, car tous les recours administratifs n'avaient pas été entamés ou épuisés, **20** ont été refusées, parce que le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas le pouvoir d'enquêter sur ces cas et **2** ont fait l'objet d'un désistement.

Des **24** plaintes jugées recevables, **8** se sont avérées fondées, soit **7** qui ont été conclues par une entente et **1** qui a fait l'objet d'une recommandation auprès du service concerné. **6** plaintes ont été jugées non fondées. **10** dossiers étaient toujours en traitement au 31 décembre 2017.

Parmi toutes les demandes reçues, les plus importantes concernaient les infrastructures publiques, **39**, et l'habitation, **33**.

81 % des requêtes ont été traitées en **8** jours ou moins.

MOT DES COMMISSAIRES

Une année bien remplie

Deux mille-dix-sept est la première année civile complète de la nouvelle structure du Bureau du protecteur du citoyen décidée par le conseil municipal de la Ville de Longueuil en juillet 2016. Trois commissaires ont alors été nommés afin d'encadrer les activités du Bureau et d'appuyer le travail de la secrétaire générale, qui est la première responsable de l'accueil et du traitement des plaintes des citoyens.

Le rôle des trois commissaires est de s'assurer que les systèmes en place permettent au Bureau de remplir adéquatement sa mission de protection et de défense des droits municipaux des citoyens de Longueuil. Ils aident aussi la secrétaire générale à analyser les plaintes reçues, notamment en établissant clairement les faits, en évaluant l'efficacité des processus administratifs en place et en déterminant si les plaignants ont subi ou non des préjudices du fait de l'action ou de l'inaction des services municipaux concernés. Le cas échéant, les commissaires proposent des solutions correctrices et contribuent à formuler des recommandations auprès de l'administration municipale.



MME SUZANNE LACHANCE

M. LAURENT PEPIN

M. DENIS CHÂTEAUNEUF

Le Bureau du protecteur du citoyen est une solution de dernier recours pour les citoyens qui s'estiment lésés dans leurs droits municipaux. En d'autres termes, le plaignant ou la plaignante doit avoir tenté de trouver une solution à son problème directement auprès du service municipal concerné avant de demander l'intervention du Bureau.

Une fois qu'il est saisi d'une plainte recevable, le Bureau travaille, non pas à trouver des coupables ou à porter des blâmes, mais à chercher une solution au litige. Une grande partie des dossiers trouve d'ailleurs sa résolution à l'étape de l'intervention ou de l'enquête qui est menée par la secrétaire générale. En s'appuyant sur des principes d'équité, de respect des lois et règlements et de défense du bien et du sens communs, cette approche permet de résoudre la plupart des plaintes qui sont déposées au Bureau du protecteur du citoyen sans qu'il soit nécessaire de formuler une recommandation.

En 2017, les commissaires ont tenu six réunions au cours desquelles ils ont pris connaissance des plaintes reçues et des suivis qui leur sont accordés. On trouvera dans les pages qui suivent un rapport complet sur la nature de ces plaintes et sur les observations formulées à la suite de leur traitement.

Au cours de l'une de leurs réunions, les commissaires ont assisté à une éloquente présentation de M^e Jean-Claude Paquet, auteur de *L'ombudsman au Québec – Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*, un ouvrage substantiel qui constitue la référence en la matière au Québec. Cette présentation et les échanges qui l'ont accompagnée ont permis de confirmer que les processus en place au Bureau du protecteur du citoyen sont bien adaptés au contexte longueuillois et s'inscrivent dans l'éventail des meilleures pratiques.

En cours d'année, les commissaires ont effectué une analyse comparative du nombre annuel de plaintes reçues, entre 2011 et 2016, par les sept bureaux municipaux de l'ombudsman au Québec.

Il en ressort que, pendant cette période, le nombre annuel moyen de plaintes par 100 000 habitants s'est élevé à 43 à Longueuil, comparativement à 72 pour l'ensemble des six autres villes. Pour la seule année 2016, Longueuil est la ville où le nombre de plaintes par 100 000 habitants a été le plus bas, soit 47; la moyenne, pour l'ensemble des six autres villes, a alors été de 89.

En 2017, les commissaires se sont volontairement donné un Code de conduite visant à renforcer encore plus leur engagement éthique. Ce code complète en quelque sorte le 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.

Le Code de conduite a été déposé dans la section du site Internet de la Ville de Longueuil dédié au Bureau du protecteur du citoyen. En 2017, cette section a d'ailleurs été enrichie d'exemples de dossiers traités par le Bureau du protecteur du citoyen, afin d'illustrer clairement, au bénéfice de la population, le type de dossiers traités et les principes qui guident les interventions du Bureau. De plus, une version anglaise du formulaire de demande d'intervention a été mise en ligne.

Toujours dans l'optique de s'inspirer des meilleures pratiques, nous avons analysé les formulaires de demandes d'intervention utilisés par les six autres bureaux municipaux de l'ombudsman au Québec. À la suite de cette analyse, deux modifications seront apportées à notre formulaire en 2018.

En terminant, les commissaires tiennent à souligner l'excellent travail et le dévouement de la secrétaire générale, Mme Jeannine Dietlin, ainsi que de son adjointe, Mme Jeanne Bourque. Grâce à leur grand professionnalisme et à leur engagement soutenu, le Bureau du protecteur du citoyen a pu poursuivre résolument sa mission auprès de la population de la Ville de Longueuil.



SUZANNE LACHANCE



LAURENT PEPIN



DENIS CHÂTEAUNEUF

LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Les commissaires ont tenu six réunions régulières.

Lors de la réunion du 26 juillet 2017, M. Patrick Savard, directeur général, et Mme Julie Martineau, directrice des communications et affaires publiques, sont venus présenter aux commissaires l'historique et la vision de la Ville pour le service 311, qui s'appelle maintenant le Centre de service aux citoyens.

Au cours de la réunion du 6 novembre 2017, les commissaires ont assisté à la présentation de M^e Jean-Claude Paquet, auteur de *L'ombudsman au Québec – Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*.

Le président et/ou la secrétaire générale ont assisté aux activités suivantes :

- **Le respect des droits de la clientèle :
Notre priorité!**
 - Conférence du Bureau de la protection des droits de la clientèle de Revenu Québec, organisée par l'ARGP
 - Septembre 2017
- **Des enquêtes systémiques pour les petits bureaux**
 - Cours accrédité par le Barreau du Québec, organisé par le Forum canadien des ombudsmans
 - Octobre 2017

La secrétaire générale a également participé à des rencontres de codéveloppement avec les secrétaires générales et les ombudsmans municipaux du Québec.

Le Bureau du protecteur du citoyen est membre des associations suivantes :

- Le Forum canadien des ombudsmans (FCO)
- L'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP)

1. STATISTIQUES ET ACTIVITÉS

1.1 COMPILATION DES DEMANDES D'INTERVENTION*

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu 102 demandes d'intervention en 2017, comparativement à 114 en 2016.

Le nombre de demandes hors compétence s'est élevé à 17 en 2017. 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.

Les 85 autres 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, 39 ont été redirigées vers un service de la Ville parce que les recours administratifs n'étaient pas entamés ou terminés et deux autres ont fait l'objet d'un désistement.

Près du quart des demandes admissibles, soit 20, ont été refusées parce qu'à la suite de leur examen, il s'est avéré que ces cas sont exclus du pouvoir d'enquête du Bureau par les articles 30 à 33 des Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

Cela laisse 24 plaintes recevables, dont huit ont été jugées fondées. Parmi celles-ci, une a fait l'objet d'une recommandation émise par le Bureau du protecteur du citoyen et sept se sont conclues par une entente avec les services concernés.

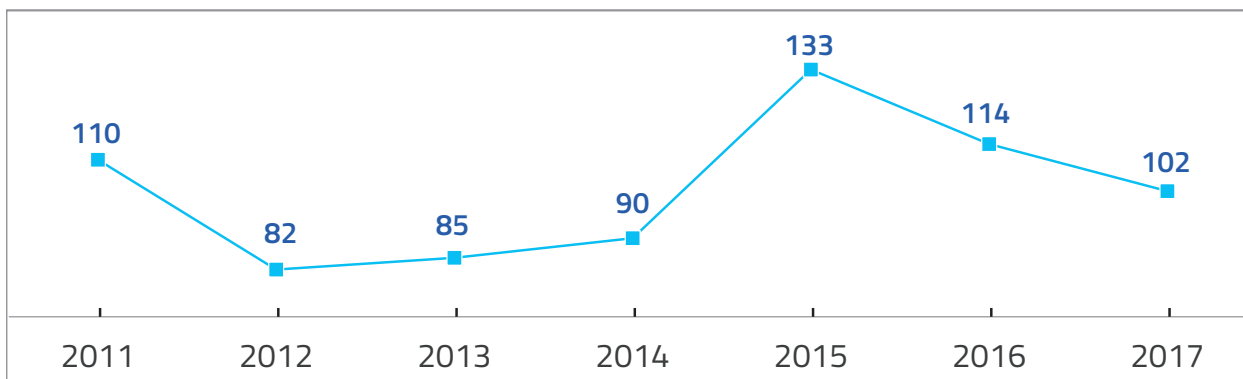
Comme les années passées, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme ainsi que la Direction des travaux publics ont été les directions les plus visées.

Les requêtes reçues au Bureau du protecteur du citoyen en 2017 ont touché une variété de sujets et certaines se sont avérées complexes avec des impacts financiers importants. Ces requêtes faisaient d'ailleurs partie des dossiers encore actifs à la fin de l'année 2017.

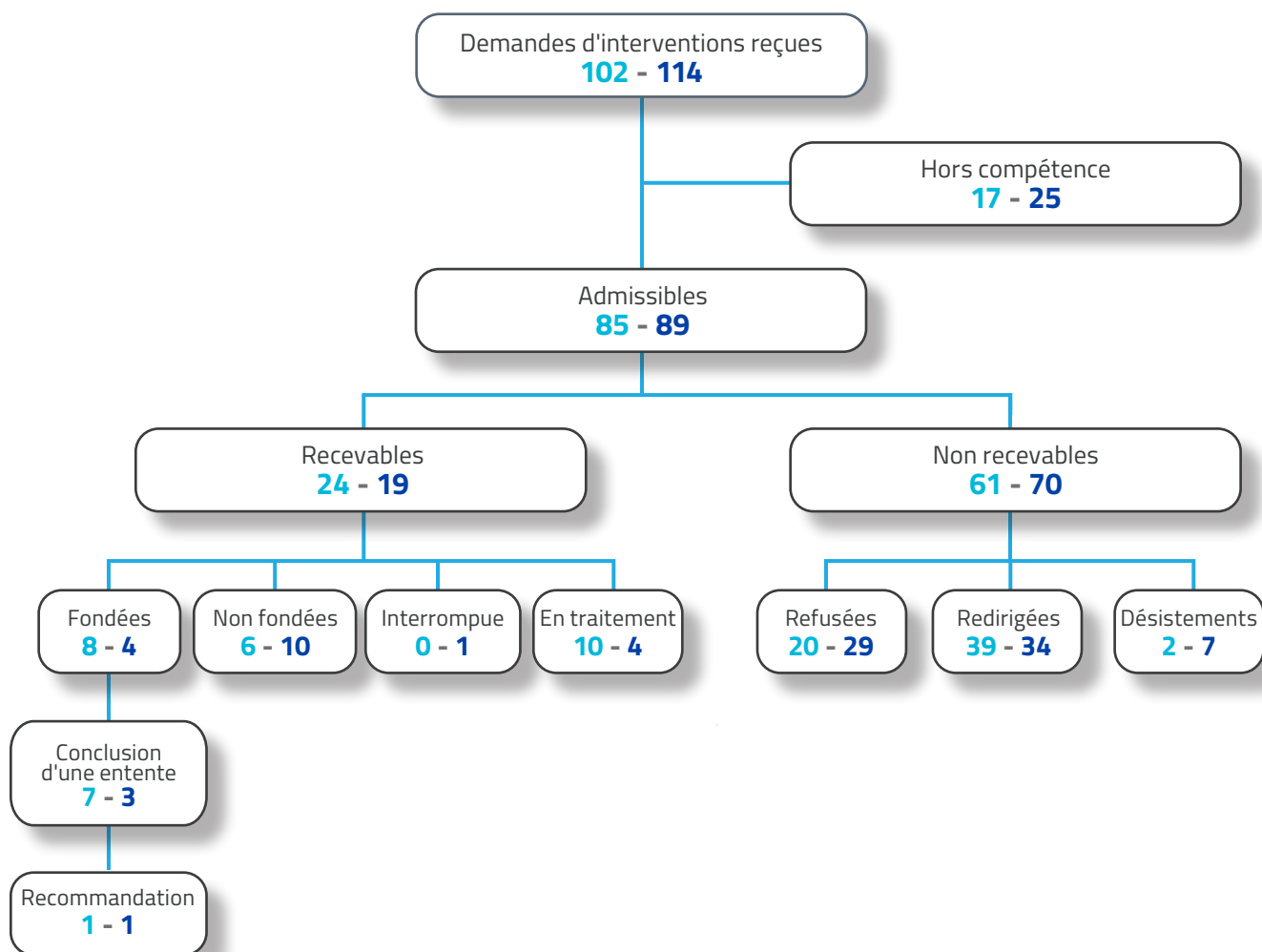
Depuis la création du Bureau du protecteur du citoyen en 2011, 716 dossiers ont été traités, soit une moyenne de 102 demandes par année.

* Voir en annexe la description des catégories de dossiers

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES DEPUIS LA CRÉATION DU BUREAU



1.2 SCHÉMA DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION



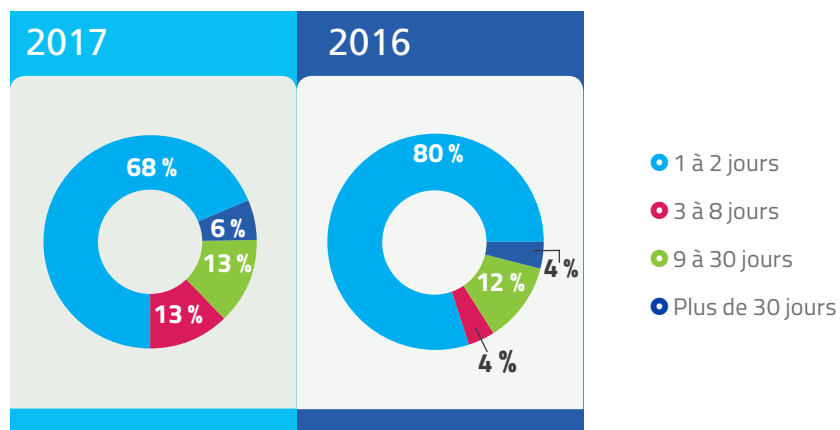
2017 - 2016

1.3 TABLEAU COMPARATIF DES DEMANDES

	2017	2016
HABITATION		
Animaux domestiques	4	4
Clôture / haie / arbre / hautes herbes	1	6
Évaluation	2	6
Nuisance	2	4
Salubrité	1	4
Taxation	4	4
Application de la réglementation sur le zonage	17	6
Urbanisme	2	1
TOTAL PARTIEL	33 (32 %)	35 (30 %)
INFRASTRUCTURES PUBLIQUES		
Accès à l'information	4	1
Aqueduc / égout	5	3
Circulation / transport	5	2
Déchets / recyclage	4	6
Stationnement / vignette	10	4
Voirie / signalisation	7	5
Déneigement	4	3
TOTAL PARTIEL	39 (38 %)	24 (21 %)
AFFAIRES DE NATURE POLICIÈRE OU JUDICIAIRE		
Contestation d'un constat d'infraction	1	5
Contestation d'un constat d'infraction / stationnement hivernal	1	3
Contestation d'une accusation / jugement	—	1
Comportement d'un policier	4	8
Paieement d'une amende	1	5
Intervention policière demandée	—	1
TOTAL PARTIEL	7 (7 %)	23 (20 %)
COMPÉTENCE ET ATTITUDE DU PERSONNEL		
TOTAL PARTIEL	1 (1 %)	1 (1 %)
RÉCLAMATIONS PÉCUNIAIRES		
Nid-de-poule	—	—
Dommmages à la propriété	1	1
Autres	—	5
TOTAL PARTIEL	1 (1 %)	6 (5 %)
LOISIR ET CULTURE		
Inscription aux activités	3	—
Incident dans les parcs et autres incidents	1	1
TOTAL PARTIEL	4 (4 %)	1 (1 %)
DEMANDES HORS COMPÉTENCE		
TOTAL PARTIEL	17 (17 %)	24 (21 %)
TOTAL	102	114

1.4 DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2017, le délai de traitement des demandes adressées au Bureau du protecteur du citoyen a été de 8 jours ou moins dans 81 % des demandes. 6 % des dossiers ont nécessité plus de 30 jours.



1.5 TERRITOIRES CONCERNÉS PAR LES DEMANDES



1.6 MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES



1.7 DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LES DEMANDES ADMISSIBLES

DIRECTIONS	2017		2016	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
AMÉNAGEMENT ET URBANISME	19	22 %	24	26 %
TRAVAUX PUBLICS	18	21 %	15	20 %
POLICE	13	15 %	21	11 %
FINANCES	10	12 %	7	10 %
CONTENTIEUX ET COUR MUNICIPALE	6	7 %	10	16 %
COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES	5	6 %	5	8 %
CULTURE, LOISIR ET VIE COMMUNAUTAIRE	5	6 %	2	3 %
GÉNIE	4	4 %	2	
ÉVALUATION	2	3 %	3	5 %
DÉVELOPPEMENT	1	1 %	—	—
RESSOURCES HUMAINES	1	1 %	—	—
SÉCURITÉ INCENDIE	1	1 %	—	—

2. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

2.1 DÉNEIGEMENT ET STATIONNEMENT HIVERNAL

En 2017, quatre plaintes concernant les opérations de déneigement ont été reçues alors que le Bureau du protecteur du citoyen en avait reçu trois en 2016.

Une plainte portait sur le bruit causé par la machinerie la nuit, une sur le délai de l'opération de déneigement et deux sur la façon dont le déneigement était effectué. Les citoyens ont reçu les explications sur les contraintes qui conditionnent les opérations de déneigement et les efforts mis de l'avant pour minimiser, le plus possible, les inconvénients inhérents à ces opérations.

Quant au stationnement hivernal, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu le même nombre de plaintes qu'en 2016. Trois citoyens ont reçu des constats d'infraction à la suite de la tempête survenue dans la nuit du 14 au 15 mars 2017 et qui a laissé plus de 50 cm de neige. Tout en reconnaissant le fait qu'ils étaient en infraction, les plaignants auraient souhaité que la Ville se montre plus indulgente. Les citoyens ont été informés des recours qui sont prévus pour contester les constats d'infraction.

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît que des citoyens peuvent éprouver de grandes difficultés pour se trouver un stationnement hors rues lors des opérations de déneigement. L'administration municipale doit répondre aux besoins de la population d'avoir des rues le mieux déneigées possible et requiert la collaboration des citoyens pour permettre aux opérations de déneigement de s'effectuer sans obstacle dans les rues.

2.2 STATIONNEMENTS MUNICIPAUX DANS LE SECTEUR DE LA STATION DE MÉTRO LONGUEUIL—UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Sur les 6 plaintes concernant le stationnement, autre qu'hivernal, reçues en 2017, cinq concernaient le parc de stationnement du métro Longueuil—Université de Sherbrooke.

Des changements importants ont été apportés au parc de stationnement au courant de l'année 2017. Des bornes (horodateurs) ont été installées dans le stationnement et les usagers doivent maintenant les utiliser pour le paiement de leur stationnement en y entrant le numéro de leur plaque d'immatriculation.

Deux plaignants se sont trompés en entrant leur numéro et ont reçu une contravention de 43 \$.

Le Règlement ne permet pas de rembourser le paiement assigné à un numéro de plaque erroné. Si les utilisateurs s'aperçoivent de leur erreur

avant l'émission d'un constat, il leur sera demandé de faire un second paiement en indiquant le bon numéro de plaque et ils seront alors remboursés pour le premier paiement.

Une plaignante n'ayant pas réussi à obtenir son reçu de l'horodateur a voulu obtenir de l'aide en composant le numéro d'assistance affiché sur celui-ci. Selon le message enregistré, l'attente pour parler à un préposé allait pouvoir s'avérer longue. À la suite de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen a conclu que l'utilisation des horodateurs doit pouvoir se faire de manière simple et l'assistance aux utilisateurs doit être efficace.

Le Bureau du protecteur du citoyen a fait part à la direction concernée de sa préoccupation concernant les délais d'attente pour répondre aux demandes d'aide par téléphone des utilisateurs.

Le Bureau du protecteur du citoyen a recommandé d'effectuer un suivi serré du temps de réponse moyen. Le Bureau du protecteur du citoyen estime qu'un délai maximum de quelques minutes devrait être visé lorsqu'un préposé n'est pas immédiatement disponible pour répondre à l'appel.

La Direction en question a accepté la recommandation du Bureau du protecteur du citoyen et a reçu l'information de la Direction responsable du service 311 qui répond à ces demandes d'aide. Une restructuration a été entreprise dès octobre 2017 pour réussir, entre autres, à atteindre l'objectif de répondre à 75 % des appels en attente en moins d'une minute.

Une nouvelle réglementation obligeant les véhicules à se stationner en marche avant est également entrée en vigueur en 2017. Des panneaux ont été installés sur les lampadaires et à l'entrée des stationnements et des autocollants ont été apposés sur les horodateurs pour indiquer cette nouvelle façon de faire.

Un utilisateur a reçu un constat d'infraction pour s'être stationné à reculons et s'est demandé pourquoi on ne retrouvait pas une mention sur la nouvelle réglementation sur le reçu. La Direction concernée s'est engagée à regarder la possibilité de le faire.

Enfin, la Ville a revu à la hausse la grille de ses tarifs pour le parc des stationnements et cette nouvelle tarification est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Un utilisateur s'est plaint de cette hausse auprès du Bureau du protecteur du citoyen.

Ces tarifs ont été adoptés à la séance du conseil municipal du 21 novembre 2016 et ont fait l'objet de mention dans les médias locaux. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions du Conseil de la Ville, selon l'article 30 de ses *Règles de fonctionnement*.

2.3 TRAVAUX DE RÉPARATION D'ASPHALTE

La moitié des problèmes rapportés au Bureau du protecteur du citoyen concernant la voirie exposait des problèmes d'accumulation d'eau en bordure de trottoir ou devant les entrées véhiculaires des citoyens. Ces citoyens ont appelé et ont relancé, parfois à plusieurs reprises, les services municipaux pour que le problème soit corrigé.

Les principales causes sont attribuées à la détérioration de la chaussée et à son affaissement. Dans deux cas, après une première réparation non satisfaisante, les employés ont dû retourner sur place pour effectuer une seconde réparation.

Les citoyens se plaignent du travail mal exécuté et mettent en doute la compétence des équipes de travail.

Le Bureau du protecteur du citoyen se désole de constater qu'il a fallu deux interventions pour remédier au problème et exhorte la Direction des travaux publics à améliorer l'efficacité des équipes de travail dédiées à la réparation d'asphalte.

2.4 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations formulées par le Bureau du protecteur du citoyen dans les années antérieures ont toutes été acceptées par les directions concernées et ont été, pour la plupart, mises en œuvre. Certaines de ses recommandations, comme celle émise en 2017, touchent les délais d'attente et les suivis des requêtes déposées au service 311.

Le fonctionnement du service 311 a été présenté au Bureau du protecteur du citoyen par le directeur général et par la directrice des communications et des affaires publiques ainsi que les démarches envisagées pour l'améliorer. Ces démarches touchent autant la technologie que les ressources humaines affectées à ce service. Des objectifs précis ont été déterminés et des mesures ont déjà été mises en place dès l'automne 2017 pour améliorer la situation. Ces efforts vont se poursuivre en 2018.

3. RAPPORTS SUR LES PLAINTES RECEVABLES

Toutes les demandes d'intervention reçues au Bureau du protecteur du citoyen sont étudiées par la secrétaire générale qui, dans un premier temps, détermine leur admissibilité. Lorsqu'une demande d'intervention est admissible, les citoyens concernés peuvent être redirigés vers les responsables des directions de service qui sont en mesure de répondre adéquatement à leurs attentes. Dans la plupart des cas, des explications détaillées fournies aux citoyens et/ou des discussions additionnelles entre les citoyens et les directions concernées permettent de régler le problème à la satisfaction des plaignants.

En cas d'insatisfaction et/ou de désaccord, la secrétaire générale intervient ou enquête, notamment en procédant à la cueillette d'informations auprès des citoyens ainsi que des directions concernées et en établissant la chronologie des événements. Lorsque des motifs raisonnables laissent croire que le citoyen ou que le groupe de citoyens pourrait avoir été lésé par une décision ou une inaction de la Ville, les faits sont soumis aux commissaires qui vont les examiner de façon approfondie. Leur analyse tient compte des principes d'équité, de la légalité des actions posées et de ce qui est raisonnable dans une perspective de défense du bien et du sens commun.

Après délibération, les commissaires confirment le caractère fondé ou non d'une plainte et, s'il y a lieu, contribuent à formuler une recommandation à l'intention de l'administration municipale. Un suivi est ensuite effectué par la secrétaire générale pour s'assurer que les recommandations du Bureau du protecteur du citoyen ont fait l'objet des mesures appropriées.

En cours d'intervention ou d'enquête de la secrétaire générale, les commissaires peuvent décider de se constituer en panel et d'entendre eux-mêmes les parties concernées par l'objet d'une plainte. Aucune situation nécessitant la création d'un panel n'est apparue en 2017.

Dans les pages qui suivent, on trouvera les rapports sur les 14 plaintes recevables qui ont été complétés avant la fin de l'année. Ces rapports sont présentés par direction concernée.

ARBRES MITOYENS MENACÉS PAR UN PROJET D'AGRANDISSEMENT

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Une citoyenne interpelle d'urgence le Bureau du protecteur du citoyen parce que son voisin, en creusant pour agrandir sa maison, coupe les racines de 3 grands arbres situés sur son terrain près de la ligne de lot. L'inspecteur qui lui avait donné rendez-vous à 9 h 30 ne s'est pas encore présenté une demi-heure plus tard. Elle avait appelé le 12 mai à l'urbanisme, mais personne ne l'avait rappelée. La plaignante soutient que la Ville n'aurait jamais dû délivrer un permis de construction à son voisin, car, en creusant, il était évident que les racines de ses arbres allaient être coupées et que, par conséquent, elle allait perdre ses arbres.

LES FAITS

- Lors de son appel au Bureau du protecteur du citoyen, la plaignante a été rapidement dirigée vers le chef de division, inspections et projets spéciaux de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme.
- Le jour même, le Service des permis et inspections a effectué une visite des lieux. Les travaux ont été interrompus le temps qu'un professionnel engagé par le propriétaire de l'agrandissement statue sur l'état des arbres. D'après ce professionnel, 2 arbres sur 3 étaient maintenant dangereux et devaient être abattus.
- L'entrepreneur a reçu un constat d'infraction pour ne pas avoir su protéger les racines de chacun des 3 arbres, en vertu du Règlement VL-2016-655. Deux certificats pour abattre 2 arbres ont été émis.
- La plaignante a engagé, elle aussi, un professionnel pour avoir une 2^e opinion. Ce professionnel a statué que le 3^e arbre était

également dangereux. Le Service des permis et inspections doit émettre un 3^e certificat d'abattage.

- Des explications détaillées ont été fournies à la plaignante sur ses droits et recours par la division des permis et inspections.

L'ANALYSE

Le propriétaire voisin de la plaignante a obtenu un permis de construction d'un agrandissement de sa résidence qui respecte la réglementation en vigueur.

La Ville a accordé le permis de construction après la recommandation du conseil local du patrimoine d'accepter le projet d'agrandissement du bâtiment principal en marge latérale droite et arrière et d'ajouter un 2^e étage au-dessus d'un garage existant.

Comme le prévoit le Code civil, avant de commencer les travaux, le propriétaire aurait dû tenter de s'entendre avec sa voisine pour qu'elle l'autorise à couper les racines de ses arbres qui nuisaient sérieusement à son projet d'agrandissement pour lequel il avait obtenu le permis nécessaire et, en cas de refus, demander à la Cour de la contraindre de couper les racines de ses arbres.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen n'ayant pas le pouvoir de faire cesser les travaux, son rôle, dans ce cas-ci, a consisté à rediriger la plainte au Service des permis et inspections de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. L'intervention du Bureau a aidé la plaignante à faire valoir ses droits.

[La plainte est fondée.](#)

REPLACEMENT D'UNE BORNE D'ARPEPAGE

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Un citoyen a vu sa borne d'arpentage sur le devant de son terrain être arrachée par l'entrepreneur chargé d'excaver pour couler la bordure de béton de sa rue à l'automne 2016. Le citoyen a contacté une première fois la ligne « Info-travaux » de la Ville en novembre 2016. N'ayant aucune nouvelle, le citoyen a rappelé en avril 2017 pour laisser un message. Ne recevant toujours pas de rappel de la Ville, il requiert l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen et demande que la borne soit réparée dans les plus brefs délais puisqu'il en a besoin pour installer une clôture.

LES FAITS

- Le Bureau du protecteur du citoyen a relayé la demande du citoyen auprès de la direction concernée.
- Une semaine plus tard, l'équipe d'arpentage du service de géomatique de la Ville a procédé à l'installation de la nouvelle borne et va transmettre, par la poste, au citoyen, un certificat de piquetage assurant la valeur légale de la borne.

- Le citoyen n'ayant pas contacté le 311 pour sa requête, mais ayant plutôt laissé des messages sur la ligne « Info-travaux », ses démarches n'ont pu être retracées.

LA CONCLUSION

La plainte est fondée.

FRAIS D'ANALYSE EXIGÉS POUR UNE DEMANDE D'INFORMATION CONCERNANT L'ASSUJETTISSEMENT D'UN LOT À LA CONTRIBUTION POUR FINS DE PARC

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTÉ

Un citoyen désirent subdiviser son terrain pour éventuellement y ériger une habitation s'adresse à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme pour obtenir de l'information. Cette Direction l'informe de la marche à suivre et des coûts afférents qu'il devra payer.

On l'informe aussi qu'il est possible qu'une contribution pour fins de parc soit exigible mais que, pour le savoir, il doit déboursé des frais d'analyse de 252 \$. Il trouve inacceptable qu'il soit obligé de payer, seulement pour obtenir une réponse à sa demande d'information.

LES FAITS

- Le citoyen a effectué plusieurs démarches pour s'informer auprès de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme : appels téléphoniques, échange de courriels, visite au comptoir de service pour connaître, entre autres, les implications financières de son projet.
- La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a fourni au requérant toute l'information demandée en lui signifiant qu'il était possible qu'une contribution pour fins de parc soit exigible.

- Lorsque le citoyen réclame la confirmation qu'une contribution pour fins de parc au montant de 10 % de la valeur du terrain sera exigée, on l'informe qu'une recherche doit être effectuée au préalable et qu'il doit déposer une demande écrite pour ce faire. Le tarif pour une telle demande de recherche s'élève à 252 \$.

L'ANALYSE

Lorsqu'un propriétaire veut diviser son terrain en deux lots, il doit obtenir un permis de lotissement de la Ville, selon le Règlement 01-4502 de la Ville de Longueuil sur le lotissement, chapitre 3.1.5. Le permis de lotissement constitue une autorisation de soumettre au ministère des Ressources naturelles l'opération cadastrale conforme à la Loi sur le cadastre L.R.Q., chapitre C-1 et aux articles 3029 et 3043 du Code civil.

Pour obtenir l'approbation d'un plan relatif à une opération cadastrale, le propriétaire doit s'engager, selon le cas, à verser à la Ville une somme représentant 10 % de la superficie de la valeur du site (Règlement CM-2003-163, chapitre III, article 4,5.2 et 6 et la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, chapitre A-19.1, articles 117.1 à 117.6), afin de pourvoir le fonds destiné à l'aménagement de parcs.

La demande d'analyse tarifée a pour objectif de vérifier si une exception s'applique, selon le chapitre V du Règlement CM-2003-163. L'historique du ou des lots doit donc être examiné afin de déterminer s'il est soumis ou non à la contribution pour fins de parc.

Les projets de lotissement qui sont présentés à la Ville émanent habituellement de promoteurs immobiliers qui développent ou redéveloppent un secteur de la Ville. Ces projets visent généralement plusieurs lots et la recherche peut alors s'avérer longue et complexe pour les employés de la Ville.

Par contre, dans ce cas-ci, il s'agit d'un particulier résident qui veut diviser son terrain en deux et qui s'informe des implications financières qu'il devra encourir pour mener à bien son projet.

Étant donné que la contribution pour fins de parc peut s'élever à plusieurs milliers de dollars, que l'impact financier sur le projet du contribuable est important, mais que l'analyse de l'historique du lot est en fin de compte assez simple, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a consenti à effectuer la recherche sans exiger le tarif relatif à une telle demande.

LA CONCLUSION

À la suite de la demande d'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a consenti à effectuer la recherche et l'analyse, somme toute réduite à un seul lot, sans demander au citoyen de payer le tarif de 252 \$.

Par souci d'équité, cette Direction nous a informés que la même exemption serait consentie pour d'autres cas similaires.

[La plainte est fondée.](#)

MODIFICATIONS D'HORAIRE DE LOCATION D'UN GYMNASÉ

Culture, loisir et vie communautaire

LA PLAINTÉ

Depuis sa création, il y a 35 ans, une association de loisir destinée aux adultes loue un gymnase dans une école deux soirs par semaine, de 19 h à 21 h.

À la fin novembre 2016, l'association est avisée par la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire (DCLVC) que le gymnase serait requis dorénavant par un autre utilisateur, un groupe de jeunes joueurs de soccer, et que, par conséquent, son activité se verrait attribuer d'autres plages horaires. L'association trouve injuste de devoir modifier l'horaire de son activité, qui est fréquentée par des adultes assidus depuis de si nombreuses années. La représentante de l'association invoque que 62 adultes sont inscrits alors que seulement une quinzaine de jeunes joueurs utilisent le gymnase.

LES FAITS

- Un courriel est transmis le 28 novembre 2016 à l'Association par un régisseur de la DCLVC, l'avisant que l'horaire de son activité doit être modifié parce que le gymnase était maintenant requis par un organisme dont la clientèle est mineure et qu'une priorité est accordée à celle-ci de 18 h 30 à 20 h 30.
- Le 30 novembre 2016, à la suite des protestations de l'association, la DCLVC accepte que l'activité du mercredi soir soit maintenue à l'heure habituelle, mais maintient sa décision de modifier l'horaire du lundi soir. La DCLVC l'avise également

que les plages horaires avant 20 h seront dédiées à la clientèle mineure dès l'automne 2017.

- Le 1^{er} décembre, le président de l'association transmet une lettre à la direction concernée pour faire valoir que près de 80 % des personnes inscrites à l'activité du lundi soir ont plus de 55 ans et 30 % ont 65 ans et plus. Retarder l'activité aurait donc un impact important sur cette clientèle.
- Diverses possibilités lui sont proposées dont celle, retenue, d'utiliser la palestre de 19 h 30 à 20 h 30 et de continuer dans le gymnase de 20 h 30 à 21 h 30 malgré les inconvénients causés par le peu d'espace disponible dans la palestre.
- L'association poursuit des démarches pour retrouver l'utilisation du gymnase de 19 h à 21 h : intervention au conseil d'arrondissement, plaintes au 311 et rencontres avec la DCVLC.
- Le 10 mai 2017, l'association reçoit un courriel de la DCLVC qui maintient sa décision.
- Pour la saison 2017-2018, l'association présente une demande visant à réserver le gymnase le lundi soir de 19 h à 21 h. Dans un premier temps, le 5 juillet, la Direction CLVC confirme, par erreur, la réservation du gymnase de 19 h à 21 h, pour ensuite se rétracter le 24 août et modifier la réservation, du gymnase vers la plage horaire de 20 h 30 à 21 h 30.

- Le 28 août 2017, la représentante de l'association vient rencontrer la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen pour présenter la situation.

L'ANALYSE

- Le Bureau du protecteur du citoyen a pu prendre connaissance des courriels et des lettres échangés entre l'association et les intervenants de la DCLVC.
- La Politique d'adjudication des plateaux sportifs, communautaires et culturels en vigueur, adoptée le 16 juin 1998 et révisée en février 2001 par la Ville de Saint-Hubert spécifie dans ses objectifs, au point 4 : « Privilégier en priorité les organismes mineurs, puis, dans un deuxième temps, les organismes adultes reconnus qui offrent des services à la communauté. »
- Cette politique spécifie à la page 3 les plages horaires :
« sur semaine :
de 18 h 30 à 20 h 30 – priorité aux mineurs
de 20 h 30 à 22 h 30 – adultes »
- Le document *Question / Réponse* daté du 20 janvier 2017, complété par la DCLVC et transmis au conseil d'arrondissement de Saint-Hubert, fait mention que « près de 600 joueurs de soccer sont inscrits l'hiver et veulent pratiquer leur sport à l'intérieur des

écoles ». De plus, ce document présente les trois options de modification offertes à l'association et conclut : « *L'horaire des activités de l'Association doit être modifié afin de répondre à l'ensemble des besoins de nos organismes sportifs. Dans un avenir rapproché, nous aurons à déplacer d'autres groupes adultes au profit de demandes grandissantes d'organismes mineurs.* »

LA CONCLUSION

La DCLVC a fourni des motifs raisonnables pour justifier sa décision, qui s'appuie sur une politique dûment adoptée par les élus de Saint-Hubert. L'association a eu l'opportunité réelle de soumettre son point de vue à la direction concernée. Des alternatives lui ont été présentées et, malgré certains contretemps, la décision avait été communiquée en temps opportun. L'association n'a pas reçu de traitement inéquitable, car tous les organismes destinés aux adultes font face à la même réalité.

La plainte est non fondée.

NUISANCE PAR LE BRUIT ET L'ÉCLAIRAGE AU PARC EMPIRE

Culture, loisir et vie communautaire

LA PLAINTE

Un citoyen se plaint depuis plusieurs années que l'éclairage et le bruit découlant de l'utilisation, sept soirs par semaine, du terrain de sport à surface synthétique au parc Empire nuisent à sa quiétude et l'empêchent d'ouvrir ses fenêtres ou d'utiliser sa cour arrière. Sa famille ne peut pas se coucher avant la fermeture du terrain à 23 h.

Le citoyen demande que le terrain ferme à 21 h 30 du lundi au jeudi et toute la journée le dimanche pour donner la chance aux citoyens habitant autour du parc de jouir de leur cour en toute quiétude au moins une journée et un soir par semaine.

LES FAITS

Le citoyen avait déjà demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, en 2015.

À la suite de l'intervention du Bureau, chaque point alors dénoncé par le citoyen avait fait l'objet d'une analyse et a été validé par la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire et par les trois élus de l'arrondissement de Greenfield Park.

Le résultat de cette analyse a été transmis au citoyen lors d'une rencontre qui s'est tenue le 24 février 2016.

À l'été 2017, le citoyen revient à la charge et demande à nouveau l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen. D'après lui, le terrain

sportif à surface synthétique est de plus en plus utilisé et le préjudice qu'il subit par rapport à l'éclairage de ce terrain est aggravé par le fait que trois grands frênes appartenant à la Ville et qui faisaient écran entre sa cour et le parc sont morts (ils seront d'ailleurs abattus et remplacés par d'autres arbres).

L'ANALYSE

Tous les points soulevés par le citoyen en 2015 avaient été analysés et il en était ressorti que :

- l'heure de fermeture de l'éclairage du terrain sportif a été fixée à 23 h au lieu de 23 h 30 tous les soirs de la semaine;
- toutes les activités sportives, communautaires et culturelles sont maintenues et peuvent se dérouler tous les jours de la semaine et tous les soirs jusqu'à la fermeture de l'éclairage à 23 h;
- l'éclairage demeure en fonction même quand le terrain sportif n'est pas utilisé afin de maintenir le sentiment de sécurité pour les utilisateurs du parc et pour permettre l'accès au terrain sportif en phase avec La Politique des saines habitudes de vie;
- les organismes utilisateurs soient sensibilisés aux bruits émis par la musique, les encouragements et les annonces pour tenir compte de la proximité des résidences autour du parc.

Lors de sa nouvelle intervention, le Bureau du protecteur du citoyen a été informé que ces mesures et les orientations prises en février 2016 sont toujours en vigueur.

Une visite sur place a été effectuée en juillet 2017 par la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire avec le président de l'arrondissement à laquelle a été convié le citoyen, qui s'est désisté. Cette visite a permis de constater qu'une lumière sur le mur extérieur de l'aréna était défectueuse, causant un éblouissement dérangeant. Elle a été remplacée. De plus, la même Direction va procéder à la pose de signalisation près du terrain sportif interdisant l'utilisation de trompettes à air comprimé par le public qui assiste aux événements sportifs.

Le parc Empire où est installé le terrain sportif à surface synthétique n'est pas assez grand pour que la zone tampon entre les limites des résidences autour du parc et les limites du terrain sportif soit suffisante pour permettre d'amoinrir les inconforts engendrés par les utilisations inhérentes à un terrain sportif.

LA CONCLUSION

De la même façon qu'un lampadaire de rue installé pour éclairer la voie publique, peut causer un inconfort à une résidence qui se trouve à proximité de ce lampadaire, l'éclairage et le bruit causés par une utilisation normale d'un terrain sportif peuvent causer des inconforts à des riverains se trouvant près de ce terrain.

La Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire a démontré au Bureau du protecteur du citoyen qu'elle a pris et continue de prendre les mesures raisonnables pour limiter les nuisances en respectant les décisions et les orientations exprimées par les élus municipaux envers l'utilisation des terrains sportifs du parc Empire.

[La plainte est non fondée.](#)

ACHAT D'UN TERRAIN APPARTENANT À LA VILLE

Développement

LA PLAINTÉ

Un citoyen veut racheter la propriété de ses parents qui doivent emménager dans une résidence pour aînés.

Au préalable, les propriétaires actuels doivent effectuer l'achat d'une parcelle de terrain (ancienne ruelle) auprès de la Ville de Longueuil. Pour être effective, cette transaction doit faire l'objet d'une résolution adoptée en bonne et due forme par le Conseil municipal.

Selon les dires du plaignant, la Ville lui aurait promis à la fin novembre 2016 que le tout serait réglé dans un délai de trois mois.

La période de trois mois s'étant écoulée sans que la transaction soit approuvée par le Conseil municipal, cela a forcé l'acheteur à renégocier une entente avec son institution prêteuse à un taux moins avantageux pour lui.

Le plaignant a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen pour faire accélérer le processus d'achat de la parcelle de terrain, car il estime avoir été lésé par des délais qu'il dit injustifiés.

LES FAITS

- Les vendeurs de la propriété y demeurent depuis 43 ans.
- C'est en septembre 2016 que le plaignant a entamé des démarches auprès de la Ville pour l'achat d'une parcelle de terrain appartenant à la Ville.
- Il n'existe pas de traces écrites que la Ville de Longueuil se serait engagée à procéder à la transaction dans un délai de trois mois.
- Le plaignant a tenté à plusieurs reprises en février et au début mars 2017 de faire avancer son dossier auprès des intervenants municipaux.
- Le 7 mars 2017, le plaignant demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen pour que l'offre d'achat soit présentée pour approbation, à la séance du Conseil municipal du 14 mars 2017.

L'ANALYSE

Plusieurs éléments entrent en considération dans le choix des dossiers soumis aux diverses assemblées du Conseil municipal, notamment le degré d'urgence des éléments en cause et le temps de préparation requis par les services concernés pour que les élus soient saisis de dossiers complets. Entre le moment où un dossier commence à être traité par un service et sa présentation au Conseil municipal, il peut s'écouler facilement plusieurs mois, entre autres pour les dossiers de vente de terrain.

Aux yeux du Bureau du protecteur du citoyen, le délai de traitement de la transaction entre les acheteurs de la parcelle de terrain et la Ville n'est pas indu, d'autant plus que cette transaction ne comportait aucun degré d'urgence, si ce n'est que l'acheteur de la propriété souhaitait en conclure l'acquisition aux meilleures conditions possible d'emprunt, ce qui est fort légitime.

Toutefois, la Ville ne peut être tenue responsable des délais lors des démarches visant l'acquisition de la parcelle de terrain qui auraient pu être lancées bien avant l'automne 2016, d'autant plus que les propriétaires habitaient cette résidence depuis plus de 40 ans.

Le 21 mars 2017, un sommaire décisionnel recommandant d'accepter l'offre d'achat a été déposé à la Direction générale pour être soumis à la séance du Conseil municipal du 11 avril suivant, selon le processus normal d'acheminement des dossiers.

LA CONCLUSION

La plainte est non fondée.

FRAIS DE PISCINE À CRÉDITER

Finances

LA PLAINTE

Un citoyen a avisé la Ville qu'il avait fait enlever sa piscine en octobre 2015 mais que le tarif annuel de 30 \$ lui a été réclamé sur son compte de taxes de 2016 et de 2017.

LES FAITS

- Le citoyen a rempli le formulaire « *Déclaration pour enlèvement d'une piscine hors terre* » le 5 octobre 2015 et l'a transmis par télécopieur au service de l'évaluation de la Ville. Il obtient la confirmation que la transmission par télécopieur de son formulaire a réussi.
- Le citoyen reçoit son compte de taxes pour l'année 2016 et constate qu'on le tarifie encore pour sa piscine. Il appelle alors le service des taxes qui lui affirme qu'il recevra un compte de taxes corrigé.
- Au mois de mai, n'ayant encore rien reçu, il rappelle le service concerné qui l'informe qu'il recevra un crédit sur son compte de taxes 2017.
- Il reçoit son compte de taxes 2017 sans qu'il n'y apparaisse aucun crédit et, de plus, le tarif de 30 \$ est toujours facturé. C'est alors qu'il demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.
- Le Bureau du protecteur du citoyen intervient auprès de la Direction des finances qui constate l'erreur et nous confirme, par écrit, que le citoyen recevra un crédit de 60 \$ plus les intérêts sur son compte de taxes 2018.

LA CONCLUSION

La Direction des finances a corrigé l'erreur et le citoyen obtiendra le remboursement des tarifs payés en trop.

[La plainte est fondée.](#)

VERSEMENTS POUR LE PAIEMENT DU COMPTE DE TAXATION RÉVISÉE

Finances

LA PLAINTÉ

Une citoyenne qui a rénové sa propriété a reçu trois comptes de taxation révisée et veut savoir pourquoi elle ne peut pas payer ces comptes en plusieurs versements.

LES FAITS

- La citoyenne a reçu trois comptes de taxes municipales pour imposition révisée : un de 9,33 \$ pour une partie de l'année 2015, un de 204,93 \$ pour l'année 2016 et un de 205,90 \$ pour l'année 2017.
- Le Règlement sur le paiement des taxes foncières municipales en plusieurs versements, selon la loi sur la fiscalité municipale, chapitre F-2.1, r. 9, s'énonce comme suit :

« Le débiteur de taxes foncières municipales a le droit de les payer en plusieurs versements lorsque le total de ces taxes dont le paiement est exigé dans un compte atteint 300 \$. »

- Chacun des comptes reçus est inférieur au montant de 300 \$. Par conséquent, chaque compte est payable en un seul versement.
- On a offert à la plaignante d'échelonner les paiements en payant le taux d'intérêt en vigueur de 7 % et le taux de pénalité de 5 % l'an.

L'ANALYSE

La plaignante a reçu toutes les explications nécessaires. La Ville a respecté les lois et règlements applicables.

LA CONCLUSION

La plainte est non fondée.

UTILISATION DES HORODATEURS DU STATIONNEMENT DU MÉTRO

Finances

LA PLAINTE

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une demande d'intervention d'une citoyenne concernant les horodateurs du stationnement municipal de la station de métro Longueuil—Université-de-Sherbrooke. Ne réussissant pas à obtenir la confirmation de son paiement, cette dame, qui était accompagnée d'une amie, a tenté d'obtenir l'aide d'un employé de la Ville en composant le numéro de téléphone affiché sur l'horodateur. Un message enregistré l'a alors avisée qu'il y avait de nombreux appels en attente et que celle-ci pourrait être longue.

Comme les dames se trouvaient exposées à un soleil intense par jour de canicule, et sans possibilité de se placer à l'ombre, elles ont décidé de ne pas attendre la disponibilité d'un préposé, croyant de toute façon qu'elles avaient payé et que c'était un manque de papier qui pouvait expliquer qu'elle n'avait pas obtenu de reçu. À leur retour, un constat d'infraction avait été placé sur le pare-brise de l'automobile.

La plaignante déplore le fait que les horodateurs ne se trouvent pas dans un endroit abrité, rendant la lecture de l'écran de l'horodateur très difficile en plein jour et l'attente de la disponibilité d'un préposé, insoutenable. Elle déplore également qu'on n'ait pas pu répondre à sa demande d'aide téléphonique dans un délai raisonnable.

LES FAITS

- La plaignante a essayé d'effectuer son paiement par carte de crédit à deux reprises dans deux horodateurs différents.
- La plaignante a composé le numéro de téléphone indiqué sur l'horodateur pour avoir de l'aide mais, selon le message enregistré qu'elle a reçu, l'attente pour parler à un préposé allait pouvoir s'avérer longue.
- Au retour, un constat d'infraction pour non-paiement du stationnement était affiché sur le pare-brise de l'automobile.
- Après vérification par la plaignante, aucune transaction n'a été enregistrée sur sa carte de crédit.
- La plaignante a payé sa contravention le lendemain.

L'ANALYSE

Après vérification auprès de la Direction des finances, celle-ci a informé le Bureau du protecteur du citoyen que des démarches étaient en cours pour doter d'abris les horodateurs du stationnement du métro. Une résolution en ce sens a d'ailleurs été adoptée à la séance du comité exécutif du 4 décembre 2017.

En ce qui concerne le numéro de téléphone indiqué sur l'horodateur en cas de problème, il permet de rejoindre le service 311 qui traite les appels de tous les citoyens de Longueuil souhaitant interagir avec la Ville. Ce service ne suffit pas toujours à la demande et les délais d'attente peuvent alors être très longs. La situation est reconnue par les autorités municipales et elles ont mis en place, au cours de l'automne, plusieurs mesures pour remédier à la situation.

LA CONCLUSION

Même s'il revient aux utilisateurs des stationnements municipaux de s'assurer qu'ils ont bel et bien payé les tarifs prescrits, l'utilisation des horodateurs doit pouvoir se faire de manière simple et l'assistance aux utilisateurs qui éprouvent des difficultés doit être efficace.

Le Bureau du protecteur du citoyen a pris bonne note des initiatives prises par la Ville pour remédier à l'absence d'abris protégeant les horodateurs du stationnement du métro et pour améliorer les délais d'attente afin que les utilisateurs puissent au besoin obtenir de l'aide au téléphone.

Malgré tout, nous avons fait part à la Direction concernée de notre préoccupation concernant les délais d'attente pour répondre aux demandes d'aide par téléphone des utilisateurs. Nous avons recommandé à cette Direction d'effectuer un suivi serré du temps de réponse moyen. Le Bureau du protecteur du citoyen estime qu'un délai d'attente maximum de quelques minutes devrait être visé, étant donné qu'il y a de fortes chances que la majorité des utilisateurs du stationnement du métro soient alors en déplacement vers des rendez-vous ou des activités qui débutent à des heures prédéterminées (travail, études, rendez-vous médicaux, etc.). Un retard à ces activités peut avoir de fâcheuses conséquences pour les personnes concernées.

[La plainte est fondée.](#)

DÉLAI ENTRE LA POSE DES AFFICHETTES JAUNES ET L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'INTERDICTION DE STATIONNER

Travaux publics

LA PLAINTE

Une citoyenne a dû prendre des arrangements pour faire déplacer sa voiture stationnée dans la rue parce que des affichettes jaunes ont été installées après son départ pour le travail vers 8 h. L'affichette indiquait une interdiction de stationner à compter de 19 h et la citoyenne n'est de retour chez elle que vers 21 h. Elle voudrait être informée par courrier électronique lors des opérations de soufflement ou de chargement de la neige, comme la Ville le fait pour l'avis de déneigement (tassement de la neige) entraînant une interdiction générale de stationner la nuit, auprès des citoyens qui se sont inscrits à la liste d'envoi.

LES FAITS

- Les affichettes ont été installées vers 8 h 40 par les employés de la ville.
- La souffleuse est effectivement passée vers 1 h 30 durant la nuit suivante.
- Les affichettes sont généralement posées en matinée pour le soufflement ou le chargement de la neige effectué le soir ou la nuit qui suit.
- Une période de quatre heures est nécessaire pour la pose des affichettes.
- Les employés municipaux qui installent les affichettes débutent à 7 h le matin.
- Les opérations de chargement et de soufflement sont coordonnées par secteur et sont sujettes à des ajustements constants des plans de travail en raison de nombreux impondérables (nature et quantité des précipitations, bris mécaniques, rapidité de l'opération préalable de tassement de la neige, etc.).
- Les ressources financières et technologiques de la Ville ne lui permettent pas présentement d'expédier des avis électroniques ciblés par secteur pour annoncer des opérations de chargement ou de soufflement de la neige.

L'ANALYSE

Dans le cas des opérations de chargement ou de soufflement de la neige, la Ville informe les citoyens de l'interdiction de stationner en posant des affichettes jaunes dans les amas de neige, suffisamment à l'avance pour qu'ils aient le temps de déplacer leur véhicule avant l'entrée en vigueur de l'interdiction de stationner dans la rue.

L'administration municipale cherche à donner le meilleur service à la population en matière de déneigement, en tenant compte des nombreuses contraintes auxquelles elle doit faire face, comme les conditions météorologiques, la durée d'exécution des différentes opérations, les horaires de travail de son personnel, la pluralité des intervenants et les ressources financières et technologiques à sa disposition.

LA CONCLUSION

Dans le cas présent, le fait que la plaignante se soit absentée de chez elle entre 8 h et 21 h a exigé qu'elle prenne des dispositions pour faire déplacer sa voiture pendant son absence, en raison d'une opération de soufflement de la neige à venir dans son secteur. Même si elle avait été informée par courriel, elle aurait eu à prendre de telles dispositions si celui-ci lui avait été transmis après son départ de la maison.

La plainte est non fondée.

BORDURE DE TROTTOIR À COUPER

Travaux publics

LA PLAINTE

Une locataire a demandé en juin 2016 que le trottoir vis-à-vis de son espace de stationnement soit coupé et abaissé pour lui en permettre l'accès. Bien que le propriétaire ait effectué les démarches nécessaires auprès de la Ville, le trottoir n'a toujours pas été coupé, ce qui a incité la locataire à nous adresser sa requête le 2 octobre 2017.

LES FAITS

- La citoyenne a porté plainte à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme le 30 juin 2016.
- La Direction a rencontré le propriétaire et l'a informé des démarches qu'il pouvait faire pour régler le problème de stationnement.
- Le propriétaire a complété une demande de permis de construction d'entrée charretière le 23 septembre 2016 et a acquitté les frais le 4 octobre 2016.

L'ANALYSE

Les recherches effectuées par le Bureau du protecteur du citoyen ont permis de retracer la demande transmise à la Direction des travaux publics. Cette direction n'a pas effectué les travaux à l'automne 2016 parce que la réfection complète de la rue et des trottoirs était prévue au courant de l'année 2017. Or, la réfection a été repoussée en 2018.

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, la Direction des travaux publics a décidé de procéder, sans plus attendre, au sciage du trottoir le 29 novembre 2017.

LA CONCLUSION

Le trottoir a été scié pour permettre à la locataire d'avoir accès à sa place de stationnement. De plus, le propriétaire sera remboursé puisque la réfection du trottoir sera effectuée en même temps que la réfection complète de la rue et des trottoirs en 2018.

[La plainte est fondée.](#)

BACS DEMANDÉS DEPUIS DEUX MOIS

Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen 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. Il a rappelé le service 311 deux mois plus tard. N’ayant toujours reçu aucune information de leur part, il décide de demander l’intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

LES FAITS

- Le plaignant a effectivement complété une requête en bonne et due forme auprès du service 311.
- En l’absence de suivi d’un proposé au service 311 ou d’un autre représentant de la Ville, le citoyen a relancé sa requête deux mois plus tard.
- Les bacs ont finalement été livrés au citoyen deux semaines après l’intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

L'ANALYSE

Les vérifications effectuées par le Bureau auprès de la Division des matières résiduelles et réglementation ont permis de s’assurer que des mesures ont été mises en place pour régler définitivement le problème de la livraison des bacs.

En effet, un nouveau contrat a été octroyé le 5 juillet 2017 au conseil d’arrondissement du Vieux-Longueuil (VL-170705-6.1) et au conseil d’arrondissement de Saint-Hubert (SH-170705-6.1) pour l’achat et la livraison de 2 000 bacs noirs et bleus. La Division estime qu’un mois et demi sera nécessaire pour traiter toutes les requêtes en attente. Après ce délai, les bacs seront livrés sur une base régulière.

La Division n’a pu lancer suffisamment tôt le devis pour la fabrication et la livraison de bacs, étant débordée par la préparation et la mise en place de l’ensemble des contrats de collecte et de transport de matières résiduelles et recyclables survenues plus tôt durant l’année 2017.

LA CONCLUSION

Le plaignant a toutefois pu obtenir satisfaction après avoir demandé l’intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

Les requêtes toujours en attente pour obtenir des bacs seront toutes finalisées dans un délai d’un mois et demi à deux mois.

Par la suite, les requêtes seront traitées sur une base régulière avec un délai raisonnable de deux à trois semaines pour l’obtention de bacs de matières résiduelles et de bacs de matières recyclables.

La plainte est fondée.

RÉPARATION D'UNE PORTION DE LA CHAUSSÉE DEVANT UNE ENTRÉE D'AUTO

Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen se plaint de l'état de la chaussée devant son entrée d'auto. La rue s'est en effet affaissée, produisant une importante dénivellation entre le trottoir et celle-ci. Il a brisé le dessous de sa voiture à deux reprises et, à chaque fois, il a dû déboursier pour la faire réparer.

LES FAITS

- Le citoyen a complété une requête auprès du service 311. Il a relancé sa demande le mois suivant. Quelques semaines plus tard, n'ayant reçu aucune nouvelle, il demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.
- À notre demande, la Direction des travaux publics a effectué une visite sur place et a avisé le Bureau qu'une réparation était effectivement nécessaire et qu'elle serait effectuée dans les 30 jours.

- Trois semaines plus tard, la Direction des travaux publics informe le Bureau que la réparation a été effectuée. Toutefois, le citoyen s'en est déclaré insatisfait, une dénivellation importante étant encore présente, rendant toujours périlleuses pour son véhicule l'entrée et la sortie de son entrée d'auto.
- Un contremaître des travaux publics s'est alors déplacé pour rencontrer le citoyen et examiner la situation à nouveau. Une deuxième réparation a ainsi été planifiée et réalisée.

LA CONCLUSION

La Direction concernée, après deux interventions du Bureau, a finalement pris les mesures nécessaires pour remédier au problème à l'entière satisfaction du citoyen.

[La plainte est fondée.](#)

RUE PRIORITAIRE À DÉNEIGER

Travaux publics

LA PLAINTE

Une citoyenne appelle pour se plaindre que, selon elle, sa rue n'est plus déneigée en priorité, comme prévu dans le plan de déneigement.

LES FAITS

- La citoyenne a porté plainte le 17 mars après une chute de neige de 62 cm accompagnée de blizzard survenue les 14 et 15 mars 2017.
- La Direction des travaux publics a témoigné que le code de priorité pour déneiger la rue de la plaignante n'a pas changé.
- Les retards dans les opérations de déneigement ont plutôt été occasionnés par l'ampleur de la tempête même si les opérations de déneigement ont été ajustées en conséquence. L'entrepreneur a respecté, malgré tout, le délai d'exécution pour le soufflage de la neige de cette rue.
- Le 30 mars 2017, le chef de division de la voie publique a fourni à la résidente toutes les explications (dates et heures où chaque opération de déneigement s'est déroulée sur sa rue).

L'ANALYSE

La plaignante a reçu les explications qu'elle demandait et, si elle a été victime d'un préjudice résultant d'un retard pour le déblaiement des trottoirs de sa rue, celui-ci s'explique par le caractère exceptionnel de la tempête de neige survenue les 14 et 15 mars 2017.

LA CONCLUSION

La plainte est non fondée.

CONCLUSION

En 2017, les citoyens se sont plaints d'un service rendu de façon non satisfaisante ou d'un comportement inadéquat dans la moitié des 24 cas jugés recevables par le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil.

Dans le tiers de ces cas, le motif invoqué est soit un service non rendu, soit un service rendu dans un délai déraisonnable.

Dans 17 % des cas, les citoyens n'étaient pas d'accord avec une décision de l'administration, un règlement, une loi, une résolution, une décision d'une commission et d'un comité ou avec un constat d'infraction reçu.

Le principal motif invoqué en 2016 était le délai de réponse ou de traitement dans une proportion de 42 %. Cette proportion a baissé et est passée à 33 % en 2017.

C'est l'insatisfaction quant au service rendu et les comportements jugés inadéquats qui se sont retrouvés au premier rang des motifs invoqués par les

citoyens pour adresser une requête auprès du Bureau du protecteur du citoyen.

Deux résumés de cas se trouvant au chapitre 3 illustrent cette situation où des équipes de travail ont dû se reprendre à deux fois pour régler le problème à la satisfaction des citoyens.

Deux autres résumés de plainte font état des délais déraisonnables dont ont été victimes les citoyens. Dans ces deux cas, alors que la situation aurait pu se régulariser durant l'année en cours, les citoyens ont attendu une autre année et même deux ans dans un cas.

En ce qui concerne les plaintes de citoyens en désaccord avec une décision de l'administration, les analyses effectuées par le Bureau du protecteur du citoyen ont permis de constater que les décisions étaient pleinement justifiées la plupart du temps. Dans les quelques autres cas, des aménagements ont pu être apportés pour permettre aux citoyens d'obtenir satisfaction.

Quant aux désaccords avec des lois, règlements, décisions des commissions ou comités ou des constats d'infraction, les citoyens ont été redirigés vers les instances les mieux placées pour leur fournir les renseignements supplémentaires concernant les recours qui s'offrent à eux puisque le Bureau du protecteur du citoyen, en vertu de ses règles de fonctionnement, ne pouvait pas enquêter dans ces cas-là.

Enfin, le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil tient à souligner la confiance que les citoyens lui ont accordée et les efforts soutenus de l'administration municipale pour améliorer ses services. Sans cette confiance et cette collaboration, nous ne pourrions remplir notre mission auprès de la population.

Note : Les documents suivants sont disponibles sur le site www.longueuil.quebec/fr/protecteur, aux sous-menus :

- *L'équipe du Bureau du protecteur du citoyen*
- *Règles de fonctionnement*
- *Code de conduite*

ANNEXE — DESCRIPTION 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 et qui concerne des organisations autres que la Ville de Longueuil.

2. TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION ADMISSIBLES

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 intervention ou 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 intervention ou 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 à la direction concernée parce que les recours administratifs ne sont pas épuisés ou entamés.

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 Protecteur du citoyen ne peut pas enquêter ou encore lorsque cette demande est prescrite (délai d'un an) ou est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou peut faire l'objet de recours judiciaires ou autres (*voir les articles 30, 31, 32 et 33 des Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*).

3. RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen émet une recommandation lorsqu'une intervention révèle un problème systémique, 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 la direction concernée, une entente est conclue entre les parties pour donner satisfaction au citoyen ou groupe de citoyens.

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

longueuil.quebec/protecteurducitoyen
Téléphone : 450 463-7147
Télécopieur : 450 463-7347

