



11 juin 2019

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 11 juin 2019

Conseil de la Ville de Longueuil
Hôtel de ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Longueuil (Québec) J3Y 9G4

Madame la mairesse,
Monsieur le président,
Mesdames et messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel 2018 du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil, tel que le prescrivent nos règles de fonctionnement.

Il s'agit du septième rapport annuel du Bureau depuis le début de ses activités.

Vous trouverez notamment dans ce document les principales statistiques qui rendent compte de nos travaux ainsi que 22 rapports sur des plaintes recevables touchant au total neuf directions de service.

Comme le prévoit le mandat qui lui est confié par le Conseil municipal, le Bureau demeure entièrement dévoué à répondre aux besoins des citoyens et citoyennes de la Ville de Longueuil dans les situations où, après avoir exercé leurs recours administratifs et judiciaires normaux, ils ou elles pourraient avoir été lésés par une action ou une inaction d'un représentant de la municipalité.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos activités et vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.



Laurent Pepin
Président

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	5
MOT DES COMMISSAIRES	6
1. STATISTIQUES SUR NOS ACTIVITÉS	8
1.1 Évolution du nombre de demandes d'intervention	9
1.2 Répartition des demandes	10
1.3 Directions de service concernées par les demandes admissibles	11
1.4 Délai de traitement	12
1.5 Territoires visés par les demandes	12
1.6 Mode de réception	12
2. LE CHAMP D'ACTION DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN	13
3. PRÉSENTATION DES RAPPORTS SUR LES PLAINTES RECEVABLES	15
Aménagement et urbanisme	16
Communications et affaires publiques	28
Évaluation	31
Finances	33
Génie	35
Police	41
Sécurité incendie	42
Services juridiques	46
Travaux publics	48
CONCLUSION	54

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*

FAITS SAILLANTS

« Comme tout corps public, une municipalité doit faire preuve de flexibilité et de jugement dans ses interactions avec les citoyens. Elle ne peut toutefois faire de compromis dans l'application de la réglementation. »

— Extrait de la conclusion

- **108** demandes d'intervention en 2018, six de plus qu'en 2017
- **33** demandes débouchant sur une intervention ou une enquête
- **Principales directions de service concernées par les demandes admissibles**
 - Aménagement et urbanisme **24**
 - Travaux publics **18**
 - Police **18**
- **67 %** des dossiers traités en moins de huit jours ouvrables
- **2** recommandations formulées*
 - Visites d'inspection de travaux chez un citoyen (p. 23)
 - Réglementation applicable à une ressource de type familial (p. 42)
- **1** piste d'amélioration proposée
 - Travaux d'infrastructure et sécurité des cyclistes (p. 35)

(*) Une troisième recommandation formulée en 2018 a été mise en veilleuse. Elle concerne un dossier pour lequel le plaignant s'est adressé à la Cour supérieure du Québec afin de trancher le litige l'opposant à la Ville après avoir déposé une demande d'intervention au Bureau du protecteur du citoyen. Or, en vertu de l'article 36 de ses règles de fonctionnement, le Bureau ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen « tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner sa situation ». Au moment de finaliser ce rapport, il était prévu que la cause serait entendue par le tribunal en 2019.

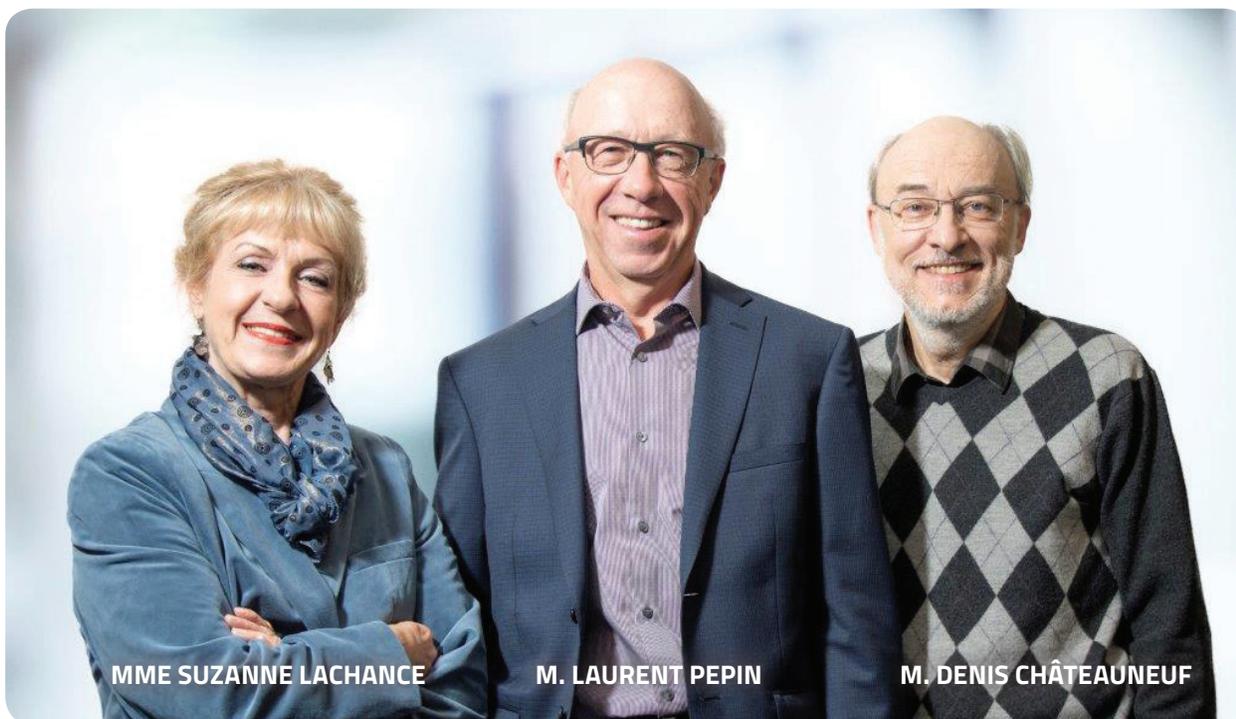
MOT DES COMMISSAIRES

Phase de transition

Nous avons tenu six réunions en 2018 dans le but de prendre connaissance des plaintes formulées par les citoyens et d'approuver les suivis effectués ou recommandés par la secrétaire générale. Ces réunions se sont déroulées dans un contexte de changement d'effectif, les deux employées du Bureau du protecteur du citoyen ayant pris une retraite bien méritée. Non seulement ces deux départs représentent-ils 100% de l'équipe qui assure le fonctionnement quotidien du Bureau, mais il s'agit de deux employées de longue date qui en étaient, en quelque sorte, la mémoire institutionnelle. Une bonne partie de nos réunions, et du travail effectué entre ces dernières, a donc visé à assurer une transition harmonieuse, permettant le maintien d'une prestation de service à la hauteur des attentes des citoyens.

Après avoir occupé le poste de secrétaire de direction pendant près de cinq ans, Mme Jeanne Bourque a quitté ses fonctions en avril. Faisant preuve d'une grande efficacité et sensibilité, Mme Bourque a été une collaboratrice hors pair qui a aidé le Bureau à bien s'acquitter de son mandat. C'est Mme Bianca Miotto qui lui a succédé à compter du mois de juin.

Grâce à son sens de l'écoute et à sa bienveillance, Mme Miotto possède les qualités requises pour s'acquitter de sa tâche de responsable de l'accueil des citoyens souhaitant avoir recours au Protecteur du citoyen. Son expérience dans des postes d'adjointe à la direction la prépare également très bien à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement du Bureau.



MME SUZANNE LACHANCE

M. LAURENT PEPIN

M. DENIS CHÂTEAUNEUF

Pour sa part, Mme Jeannine Dietlin, qui était en poste depuis la création du Bureau, a pris sa retraite en juillet. Au fil des ans, elle a traité plus de 700 demandes d'intervention provenant des citoyens et contribué à mettre en place des processus efficaces au sein de la petite équipe du Bureau. Mme Dietlin a d'abord œuvré sous l'autorité de M. Pierre Gravel, nommé en 2010 Protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil par le conseil municipal. Également choisie par le conseil municipal, Mme Dietlin était en poste lors de l'ouverture du Bureau en mars 2011. Son apport est devenu encore plus important à la suite du décès de M. Gravel en août 2014.

La secrétaire générale joue un rôle pivot au sein du Bureau, car c'est elle qui assure le bon fonctionnement du processus d'intervention ou d'enquête à la suite d'une plainte provenant du public. Elle est également responsable du maintien de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes des citoyens.

Afin de trouver une ou un successeur à Mme Dietlin, une offre d'emploi a été largement diffusée au cours du printemps et un grand nombre de candidats et candidates de qualité y ont répondu, même s'il s'agit d'un poste à demi-temps. Me Isabelle Duclos, qui possédait l'expérience et les attributs requis pour ce rôle, a été sélectionnée et est entrée en fonction au début du mois de juillet. Elle a toutefois quitté en novembre,

après avoir été recrutée par une université dans un poste à plein temps en gestion de plaintes.

Un nouveau processus de recrutement d'une secrétaire générale a été lancé en décembre, ce qui a permis d'identifier une nouvelle candidate des plus intéressantes, Me Fabienne Léonard. Avocate de formation, elle possède une solide expérience en matière de droit municipal. La sélection de Me Léonard a été approuvée par le Conseil municipal lors de sa séance régulière du 29 janvier 2019. Au cours de cette même séance, notre mandat a été renouvelé jusqu'en juillet 2020, conformément aux règles de fonctionnement adoptées par les élus. Nous tenons à les remercier pour leur confiance.

En terminant, nous désirons également remercier Mmes Bourque et Dietlin pour leur remarquable et durable contribution. Dès après notre nomination comme commissaires, en juillet 2016, nous avons été à même de constater régulièrement leur professionnalisme et leur engagement, voire leur dévouement. En tout temps, elles ont parfaitement incarné les valeurs qui soutiennent l'action du Bureau – l'empathie, l'équité, l'impartialité, l'intégrité, le respect et la transparence. Aucun effort ne sera ménagé pour que le Bureau continue de bien s'acquitter de l'importante mission qui est la sienne, au bénéfice de toute la population de Longueuil.


SUZANNE LACHANCE


LAURENT PEPIN


DENIS CHÂTEAUNEUF

1. STATISTIQUES SUR NOS ACTIVITÉS

Le Bureau du protecteur du citoyen a traité 108 plaintes en 2018. Ce nombre est légèrement supérieur à la moyenne annuelle de 103 demandes d'intervention depuis que le Bureau a commencé ses activités en 2011.

Chaque demande a fait l'objet d'une première analyse rapide, afin d'en confirmer l'admissibilité. En 2018, nous avons reçu 31 plaintes hors juridiction, un nombre plus élevé que la moyenne. Ces requêtes concernaient par exemple d'autres municipalités, des organismes relevant du gouvernement du Québec ou, même, des entreprises privées. Dans tous les cas, même si ces demandes ne concernaient pas la Ville de Longueuil, nous avons tenté d'orienter le citoyen vers la ressource pertinente qui pouvait l'aider à solutionner son problème.

Il est à noter que le Bureau du protecteur du citoyen est un service offert et financé entièrement par la Ville de Longueuil. Les requêtes provenant des citoyens des autres villes de l'agglomération (Brossard, Saint-Bruno, Boucherville et Saint-Lambert) ne sont donc pas admissibles, à moins qu'elles concernent une situation survenue sur le territoire de la Ville de Longueuil et mettent en cause une de ses directions de service.

Les plaintes admissibles, au nombre de 77 en 2018, ont fait l'objet d'une analyse approfondie de la part de la secrétaire générale. Au terme de cette analyse, 19 plaintes ont été jugées non recevables

en vertu des articles 30 à 33 de nos règles de fonctionnement adoptées par le Conseil municipal. Ce fut le cas, entre autres, des plaintes qui faisaient suite à l'émission d'une contravention émise par un policier ou des requêtes qui concernaient un organisme mandataire, comme l'Office municipal d'habitation, ou supramunicipal, comme le Réseau de transport de Longueuil.

Le Bureau du protecteur du citoyen étant une solution de dernier recours, le citoyen qui s'adresse à nous doit avoir épuisé tous les recours administratifs normaux pour que nous puissions accepter sa plainte (article 36 de nos règles de fonctionnement). Lorsque ce n'est pas le cas, le plaignant est redirigé vers la direction de service concernée et il a toujours la possibilité de nous revenir pour demander notre intervention formelle s'il n'obtient pas satisfaction auprès de cette dernière. Vingt-et-un dossiers de cette nature ont été traités en 2018.

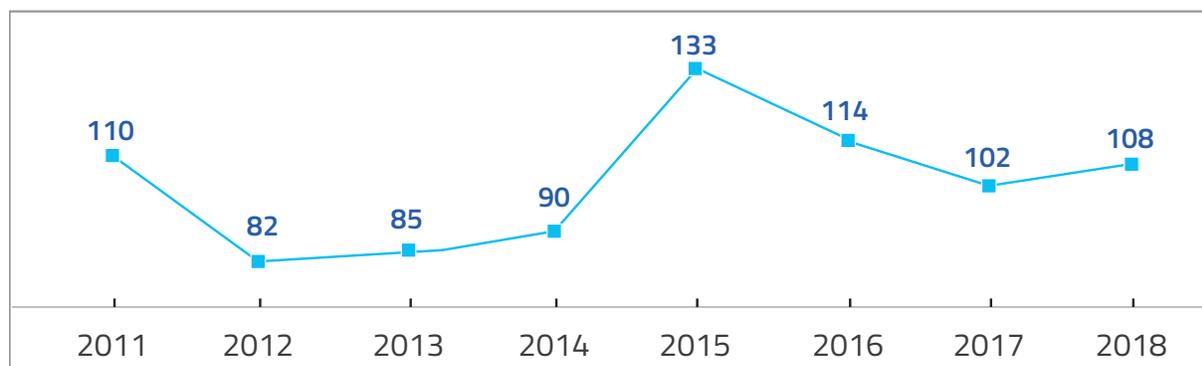
Les demandes recevables sont celles qui mènent à une intervention ou à une enquête du Bureau du protecteur du citoyen auprès des directions concernées. Trente-trois dossiers de ce type ont été ouverts en 2018, soit neuf de plus qu'en 2017. Ces plaintes découlent du fait que les citoyens concernés éprouvent le sentiment sincère d'avoir été traités injustement ou que les services rendus par la municipalité ne sont pas à la hauteur de leurs attentes légitimes.

Le rôle du Bureau est alors de recueillir tous les éléments d'information pertinente, tant auprès du plaignant que des directions de service mises en cause, d'établir une chronologie des événements et de procéder à une recension de la réglementation applicable.

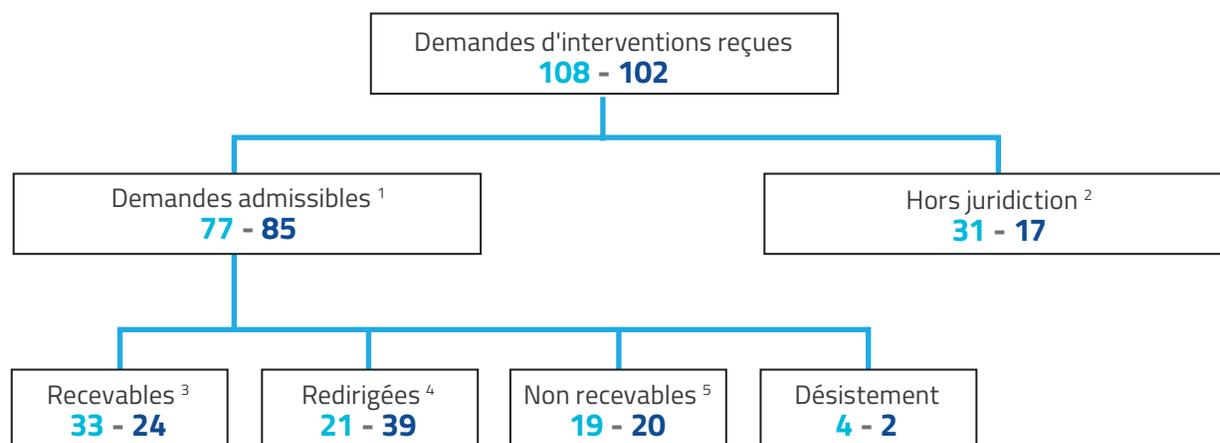
Les plaintes recevables sont analysées sous trois angles : la légalité, l'équité et le caractère raisonnable de l'action ou de l'inaction de la municipalité en fonction du sens et du bien communs.

Dans tous les cas, nous communiquons aussi souvent que nécessaire avec les plaignants, tenons compte de leurs arguments et procédons à un examen méthodique de leur problématique ainsi que de la réglementation pertinente dûment adoptée par le Conseil municipal. S'appuyant sur un processus rigoureux et une approche personnalisée, notre conclusion est soumise au plaignant ou à la plaignante le plus rapidement possible.

1.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'INTERVENTION



1.2 RÉPARTITION DES DEMANDES



2018 - 2017

¹ Requêtes concernant une direction de service de la Ville de Longueuil

² Requêtes concernant une autre entité que la Ville de Longueuil

³ Dossiers débouchant sur une intervention ou une requête

⁴ Dossiers pour lesquels tous les recours administratifs normaux n'ont pas été effectués

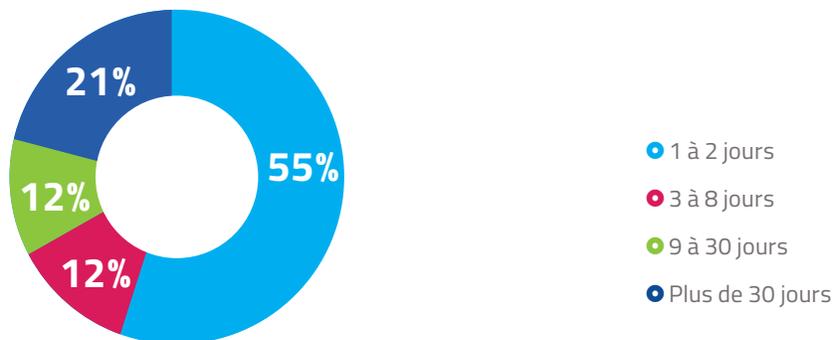
⁵ Dossiers exclus du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses règles de fonctionnement

1.3 DIRECTIONS DE SERVICE CONCERNÉES PAR LES DEMANDES ADMISSIBLES

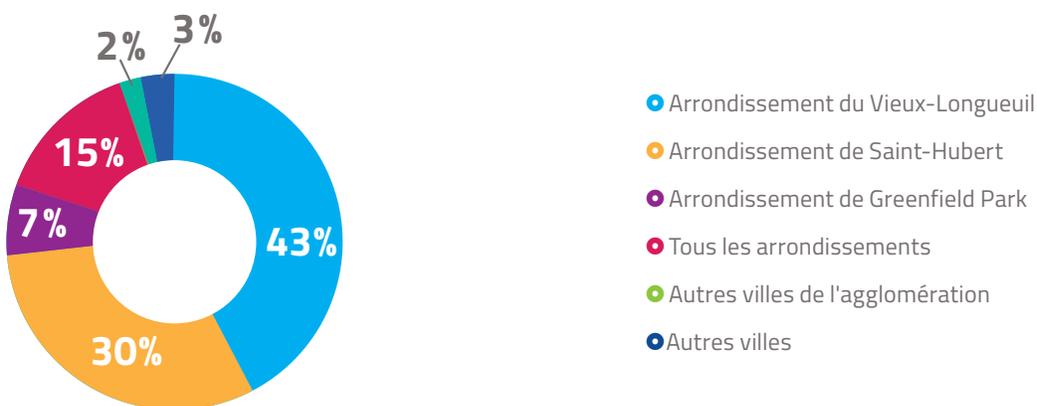
DIRECTIONS	2018		2017	
AMÉNAGEMENT ET URBANISME	23	29 %	19	22 %
TRAVAUX PUBLICS	18	22 %	18	21 %
POLICE	18	22 %	13	15 %
GÉNIE	5	6 %	4	4 %
FINANCES	4	5 %	15	13 %
SÉCURITÉ INCENDIE	4	5 %	1	1 %
ÉVALUATION	3	4 %	2	3 %
COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES	2	2,5%	5	6 %
RESSOURCES HUMAINES	2	2,5%	1	1 %
CULTURE, LOISIR ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL	1	1 %	5	6 %
SERVICES JURIDIQUES	1	1 %	6	7 %
DÉVELOPPEMENT	-	-	1	1 %
TOTAL	81*	100 %	85	100 %

*Quatre demandes concernaient plus d'une direction de service.

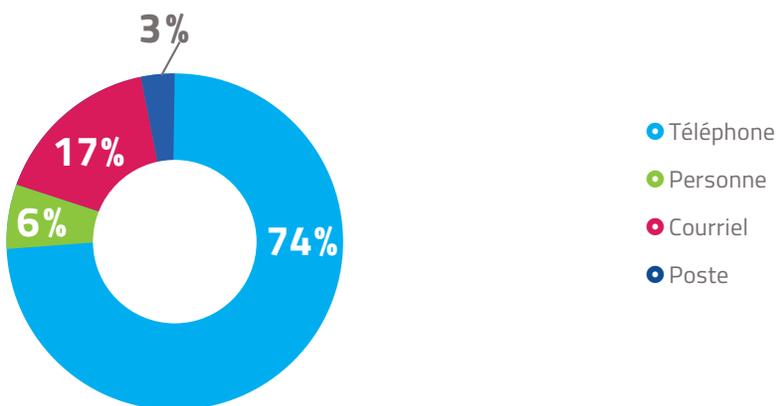
1.4 DÉLAI DE TRAITEMENT



1.5 TERRITOIRES VISÉS PAR LES DEMANDES



1.6 MODE DE RÉCEPTION



2. LE CHAMP D'ACTION 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 avoir été lésé par une situation dans laquelle un service municipal est en cause. 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.

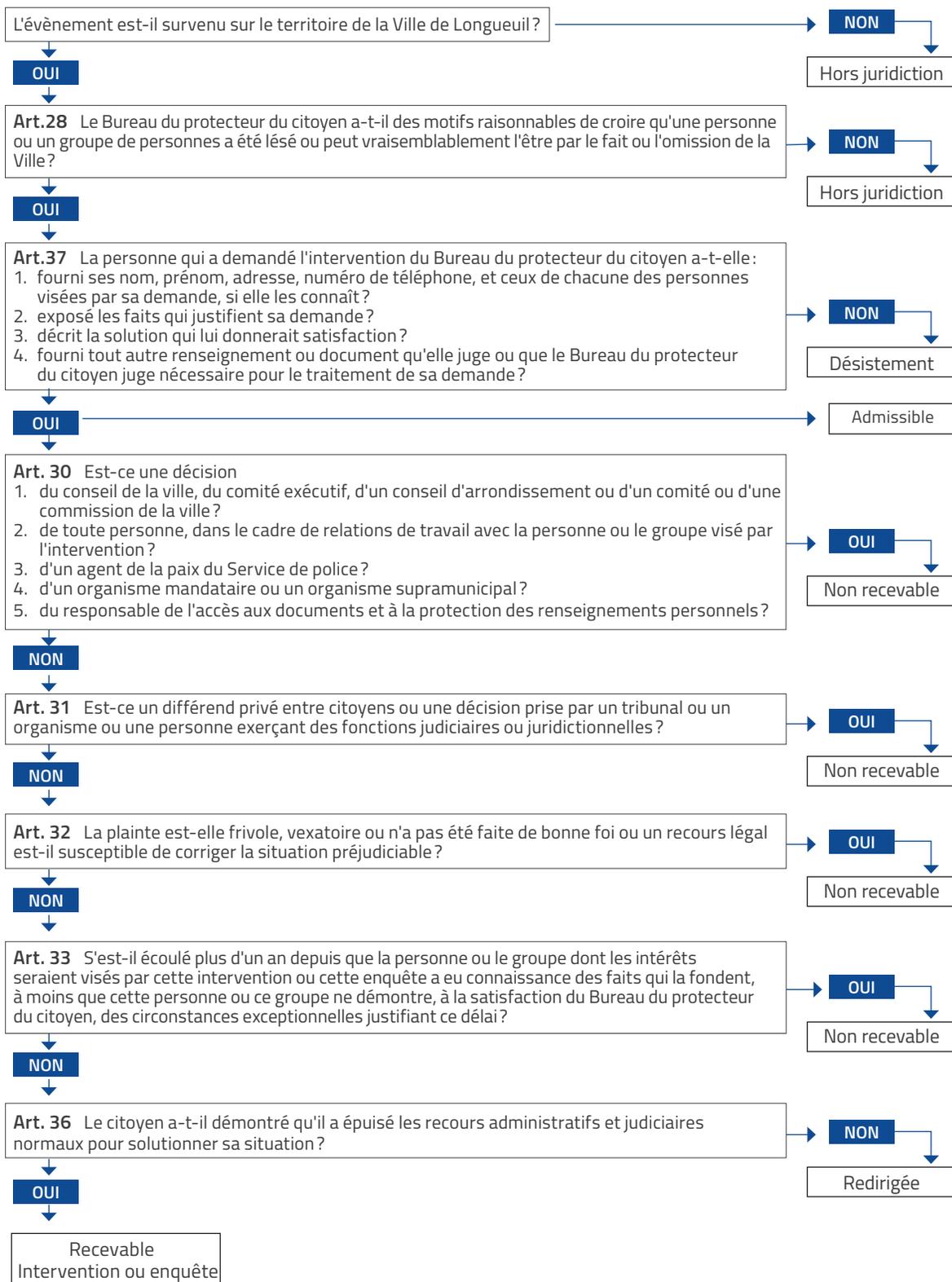
Toutes les demandes d'intervention reçues au Bureau du protecteur du citoyen sont étudiées par la secrétaire générale. Lorsqu'elle constate que tous les recours administratifs n'ont pas été épuisés ou entamés, les plaignants sont redirigés vers les responsables des directions de service qui sont en mesure 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. Les faits sont ensuite analysés en tenant compte de trois grands principes : la légalité, l'équité et le caractère raisonnable des actions posées dans une optique de sens et de biens communs.

Le rôle des commissaires, qui se réunissent tous les deux mois, est de revoir les conclusions de la secrétaire générale découlant de ses interventions ou enquêtes et d'approuver les suivis effectués ou proposés par cette dernière. S'il y a lieu, les commissaires contribuent à formuler des recommandations à l'intention de l'administration municipale. Un suivi est ensuite effectué auprès du directeur général dans le but de s'enquérir des mesures prises ou proposées afin de donner suite à une recommandation (article 41 des règles de fonctionnement du Bureau).

Le graphique de la page suivante présente les contours du champ d'action du Bureau du protecteur du citoyen, tels que définis par ses règles de fonctionnement adoptées par le Conseil municipal.

ÉVALUATION D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION EN CONFORMITÉ AVEC LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN



3. PRÉSENTATION DES RAPPORTS SUR LES PLAINTES RECEVABLES

Dans les pages qui suivent, nous présentons 22 rapports d'intervention sur les plaintes recevables complétés en 2018. Ils sont présentés par ordre alphabétique des directions de service concernées. Les noms et les lieux de résidence des plaignants, ainsi que toute autre information pouvant permettre de les identifier, ne sont pas divulgués afin de préserver la confidentialité de leurs démarches.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme (neuf dossiers) et la Direction des travaux publics (sept dossiers) sont les principales directions mises en cause. Deux plaintes ont donné lieu à des recommandations, lesquelles sont clairement identifiées à la fin des rapports d'intervention concernés. Les réponses de l'Administration aux recommandations sont également présentées.

Une des recommandations fait suite à une plainte concernant le permis municipal requis pour exercer une activité de foyer d'accueil à l'intention de déficients intellectuels (ressource de type familial). L'autre recommandation concerne les inspections de travaux dans les immeubles résidentiels.

Pour la première fois, nous avons également proposé une piste d'amélioration qui, sans être une recommandation formelle, vise à susciter une réflexion, au sein de la direction de service concernée, dans le but de mieux tenir compte des attentes et des besoins de la population. Cette piste d'amélioration propose d'envisager l'inclusion d'une section dédiée aux cyclistes dans les documents d'information destinés au public concernant les travaux d'infrastructure qui présentent des entraves majeures à la circulation.

DÉROGATION MINEURE DEMANDÉE

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Des propriétaires ont fait une demande de dérogation mineure concernant la construction d'un garage trop près des limites de terrain. Leur demande ayant été refusée à l'étape de l'analyse par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, ils demandent qu'elle soit présentée rapidement au CCU (comité consultatif d'urbanisme).

LES FAITS

Au mois de novembre 2016, les requérants, qui avaient obtenu un permis pour construire un cabanon, décident en cours de construction d'ériger un garage. À la suite d'une visite d'un inspecteur de la Ville, celui-ci constate que la construction du garage s'est faite sans permis et se trouve trop près des lignes du terrain.

Les citoyens obtiennent un permis de construction d'un garage détaché en mars 2017.

Le 5 juin, ils font une demande d'analyse pour une dérogation mineure. La demande vise à rendre conforme un garage construit à 0,54 mètre d'une limite de propriété alors que le Règlement exige 1 mètre. Des frais de 252,00 \$ sont demandés pour effectuer l'analyse du dossier.

À la fin du mois, les citoyens sont informés qu'on ne pouvait pas prendre en considération leur demande. Des discussions sont entamées et le service accepte de présenter la demande de dérogation mineure au CCU.

Fin juillet, les citoyens acquittent les frais de demande de dérogation mineure au montant de 1 261 \$. Des contretemps sont ensuite survenus, notamment en raison d'une servitude d'Hydro-Québec.

En janvier 2018, les citoyens reçoivent une lettre du chef de division soutien aux CCU et CLP les informant que leur demande a été considérée non-recommandable et que, par conséquent, les frais acquittés de 1 261 \$ leur seraient remboursés.

En mars, leur permis de construction pour un garage a expiré. L'inspecteur leur demande de compléter les travaux d'ici le 1^{er} juin 2018.

En avril, les citoyens demandent l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen. Ils demandent de pouvoir présenter la demande de dérogation mineure rapidement et l'obtention d'une prolongation d'un an pour terminer la construction du garage.

L'ANALYSE

L'implantation d'une remise doit respecter, entre autres, une distance de 0,5 mètre d'une ligne de terrain autre qu'une ligne de rue alors que l'implantation d'un garage doit être minimalement à 1 mètre d'une ligne de terrain.

Lorsque l'inspecteur se rend sur place, il constate que le cabanon a été transformé en garage sans qu'un permis de construction d'un garage n'ait été émis et que la distance minimale avec la limite de la propriété n'est pas respectée. Les citoyens obtiennent un permis de construction d'un garage en mars 2017, sur lequel est spécifié :

« En vertu de l'article 6.1.1.19 du règlement 01-4501 sur le zonage, un garage détaché situé en marge arrière doit respecter une distance minimale de 1 mètre d'une limite de propriété autre qu'avant. »

La distance minimale n'étant pas respectée, pour régulariser la situation, les citoyens font une demande d'analyse en vue d'obtenir une dérogation mineure.

D'après le guide, *La prise de décision en urbanisme*, publié par le ministère des Affaires municipales et Occupation du territoire, une dérogation peut être accordée entre autres, seulement si elle

ne porte pas atteinte à la jouissance du droit de propriété des propriétaires des immeubles voisins et si les travaux en cours ou déjà exécutés ont été effectués de bonne foi et ont fait l'objet d'un permis¹.

Dans ce cas-ci, les travaux ont débuté sans que les citoyens ne détiennent un permis de construction valide. Ils se sont toutefois procuré un permis de construction d'un garage après en avoir été informés par l'inspecteur.

L'administration municipale, ayant reçu la plainte d'un voisin dénonçant la construction du garage dérogatoire, refuse de recommander favorablement la demande de dérogation mineure des requérants.

Les citoyens peuvent quand même demander que leur demande de dérogation mineure soit présentée au CCU malgré une demande d'analyse considérée non recommandable par l'Administration.

LA CONCLUSION

Les citoyens ont été informés des risques encourus et des actions à leur disposition pour terminer leur projet. Les plaignants ont été redirigés vers la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme pour qu'ils puissent terminer leur démarche.

¹<https://www.mamrot.gouv.qc.ca/amenagement-du-territoire/guide-la-prise-de-decision-en-urbanisme/reglementation/reglement-sur-les-derogations-mineures/> Consulté le 23 mai 2018.

DÉLAI POUR RÉPARER UN BALCON

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTÉ

Un citoyen ne comprend pas pourquoi la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme refuse de lui accorder un délai supplémentaire afin de lui permettre d'effectuer la réparation d'un balcon de son immeuble, alors que le logement concerné est vacant.

LES FAITS

Le plaignant a reçu un constat d'infraction, car le garde-corps du balcon d'un des logements de son immeuble n'est pas fixé adéquatement. Le balcon ayant été jugé non sécuritaire par un inspecteur de la Ville, le plaignant désire obtenir un délai supplémentaire, puisqu'il ne considérerait pas cette réparation urgente, d'autant plus que le logement concerné n'est pas occupé pour le moment.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme avait préalablement accepté de prolonger le délai jusqu'à l'été, et ce, en conformité avec la réglementation en vigueur. La demande de prolongation supplémentaire de quatre mois, comme l'aurait souhaité le plaignant, a été jugée injustifiable dans les circonstances, notamment parce que lors d'éventuelles visites du logement dans le but de le louer, des visiteurs pourraient aller sur le balcon. De plus, il est difficile de louer un logement lorsque des travaux de la sorte doivent être faits, sans oublier que lesdits travaux seraient sans doute plus laborieux à réaliser si le logement était occupé par des locataires.

L'ANALYSE

Le plaignant a déjà obtenu plusieurs mois de grâce depuis la réception du premier avis. L'échéance exigeant la conformité de ce balcon a été largement dépassée. Des explications ont été fournies au plaignant sur les motifs justifiant le refus de lui accorder une nouvelle date limite pour la réalisation des travaux requis et l'Administration pourrait émettre un autre constat d'infraction si la réparation n'est toujours pas effectuée.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen estime que la sécurité du public doit primer en matière d'accès et d'utilisation des bâtiments. Nous estimons que les actions prises par l'Administration municipale dans ce dossier sont conformes au *Règlement sur les permis et certificats* tout en étant raisonnables.

CONFORMITÉ DES TRAVAUX EXÉCUTÉS PAR UN VOISIN

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Un citoyen demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, car il considère que les travaux d'aménagement extérieurs exécutés par ses voisins ne respectent pas la réglementation en vigueur. Après avoir fait plusieurs démarches sans succès auprès de l'Administration municipale, monsieur s'est adressé au Bureau afin que la démolition des travaux exécutés puisse être ordonnée.

LES FAITS

Le plaignant estime que la Ville de Longueuil n'aurait pas dû permettre lesdits travaux, lesquels ont eu pour effet de rehausser le terrain de ses voisins. Il se base notamment sur l'article 979 du *Code civil du Québec* qui stipule que les fonds inférieurs étant assujettis, envers celui qui est plus élevé, à recevoir les eaux qui en découlent naturellement, un propriétaire du fonds inférieur ne peut élever aucun ouvrage qui empêche cet écoulement. L'eau ne s'écoulant plus de la même façon, cela entraînerait des dommages au bien du plaignant, qui voulait donc que la Ville ordonne la destruction des travaux le plus rapidement possible et procède à la remise en état des lieux.

L'ANALYSE

Dans un premier temps, il est important de mentionner que le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas le pouvoir d'ordonner la destruction de travaux comme le souhaitait le plaignant. Le Bureau a comme seul pouvoir de formuler des recommandations. Dans le cadre de cette demande d'intervention, nous devons vérifier si, en raison de leurs actions ou inactions, des employés de la Ville avaient pu entraîner les préjudices allégués dans la plainte. L'étude du dossier a permis de mettre en lumière les éléments suivants :

- L'obligation des employés municipaux lors de l'émission d'un permis ou d'une inspection est de s'assurer que le plan déposé et les travaux respectent les règlements de la municipalité, lesquels ont été adoptés en respectant les lois applicables en vigueur.
- Les propriétaires visés par la plainte ont fait leurs travaux à la suite de l'obtention des permis requis.
- Ils ont fait l'objet d'une inspection après avoir été terminés, le tout ayant été jugé conforme à la réglementation municipale de la Ville de Longueuil.
- Sauf exception, dans le processus d'octroi de permis et d'inspection des travaux exécutés, une municipalité n'a pas à s'assurer que ceux-ci respectent l'ensemble de la législation québécoise applicable.

- Ainsi, en théorie, des travaux pourraient être jugés conformes à la réglementation de la Ville, tout en ne respectant pas certains principes prévus au *Code civil du Québec* ou autres.
- Il n'est pas dans la juridiction du Bureau du protecteur du citoyen de se prononcer sur la légalité de travaux contestés par le plaignant en vertu du *Code civil du Québec*, notamment l'article 979.

LA CONCLUSION

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen en est arrivé à la conclusion que les travaux réalisés par les voisins du plaignant ont respecté les exigences prévues aux règlements pertinents de la Ville de Longueuil. Nous jugeons donc que les décisions de l'Administration municipale dans ce dossier sont justifiées et raisonnables.

ENTRETIEN PROBLÉMATIQUE D'UNE RÉSIDENCE

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTÉ

Un citoyen requiert l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen concernant le manque d'entretien général d'une résidence voisine.

LES FAITS

Le plaignant a sollicité notre intervention afin que des mesures soient prises par la Ville pour que la propriétaire d'une maison à proximité respecte davantage les règlements municipaux en matière de propreté et d'entretien général de sa propriété.

LA CONCLUSION

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, une inspectrice s'est rendue sur place à trois reprises et nous avons obtenu un suivi de ses constatations. L'état de la propriété a été jugé conforme à la réglementation en vigueur, sauf pour certains débris situés à l'arrière de la maison. À cet effet, la propriétaire a été enjointe de retirer ces objets. Lors de la plus récente visite de l'inspectrice, le terrain avait été nettoyé de façon satisfaisante.

NUISANCE CAUSÉE PAR LE BRUIT

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTÉ

Des citoyens sont exaspérés par le bruit excessif fait par un voisin, particulièrement celui causé par l'utilisation d'une fendeuse à bois pendant trois jours et l'arrosage en dehors des heures permises.

LES FAITS

Les plaignants ont sollicité notre intervention afin que des mesures soient enfin prises par la Ville pour que le propriétaire de la maison voisine respecte davantage la quiétude des lieux conformément aux règlements municipaux. Les citoyens ont par le passé fait appel au Service de police à quelques reprises et ont déjà formulé des requêtes au 311 pour dénoncer les abus de leur voisin. Des inspecteurs de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme se sont rendus sur les lieux ainsi que des policiers. Ces interventions n'auraient rien donné et ils déplorent d'ailleurs l'attitude de certains policiers. Les plaignants ont mentionné que les troubles de voisinage persistent, à un point tel qu'ils se disent victimes de harcèlement.

L'ANALYSE

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, un inspecteur s'est rendu de nouveau sur place et nous avons obtenu un suivi de ses constatations. L'état de la propriété a été jugé conforme à la réglementation en vigueur. Le chef du Service permis et inspection nous a informés de la procédure suivie dans des situations comme celle-ci. Ainsi, les

inspecteurs dépêchés sur les lieux doivent constater par eux-mêmes l'infraction soulevée. Dans le cas présent, lors de la visite de l'inspecteur tout a été jugé satisfaisant. Le bois pour usage domestique était entreposé conformément à la réglementation, il n'y avait aucune branche à couper, aucun bruit, ni arrosage. En dehors des heures ouvrables, ce sont les agents de la paix du Service de police qui ont compétence pour vérifier si le bruit est une nuisance et donc une infraction. En ce sens, les citoyens ont été invités à les contacter rapidement lors de la présence d'éléments susceptibles de constituer une infraction à un règlement de la Ville.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît que cette procédure peut parfois décourager les citoyens qui estiment subir des nuisances causées par le bruit. Toutefois, les règles de justice applicables ne permettent pas de faire autrement. Concernant les difficultés rencontrées avec des agents du corps de police, nous avons référé les citoyens à un capitaine du Service de police et au besoin au commissaire à la déontologie policière du Québec. En effet, il n'est pas de la juridiction du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville d'évaluer la compétence ou le comportement des policiers. De plus, le Bureau ne peut s'immiscer dans des situations conflictuelles entre voisins. Comme dans tous les autres cas de ce type, les plaignants peuvent consulter un avocat afin de connaître leurs options de recours en justice, s'il y a lieu.

VISITES D'INSPECTION DE TRAVAUX CHEZ UN CITOYEN

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Un citoyen demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, car il est irrité par l'inspection de ses travaux de construction par la Ville. Se sentant harcelé, il se demande pourquoi un inspecteur s'est présenté à sa résidence si rapidement et si souvent, alors que ses travaux ne sont pas terminés et que son permis est payé et toujours valide.

Il trouve que les inspecteurs devraient prendre rendez-vous et qu'ils ne devraient pas avoir le droit d'entrer sur la propriété des gens sans préavis d'autant plus qu'il n'est pas facile de les identifier lorsqu'ils se présentent chez les citoyens.

Le principe de l'inspection ne lui pose pas de problème puisqu'il a son permis et respecte les règles. Cependant, il déplore la façon d'agir : aucune identification (hormis une petite carte au cou qui est difficile à lire), aucun rendez-vous, empressement et attitude questionnable de l'inspecteur. Est-ce le fonctionnement habituel ? Une simple terrasse/véranda nécessite-t-elle autant d'attention, se demande-t-il.

LES FAITS

Le plaignant a obtenu ses permis en 2017 (construction d'une véranda et pose d'un climatiseur). En novembre, des pieux pour la véranda ont été enfoncés avant l'hiver. Dès le lendemain, un individu qui s'était amené au volant d'un VUS noir non identifié a tenté de voir dans la cour arrière du plaignant en direction des pieux. En voulant entrer dans la cour, il aurait dit des jurons

que l'épouse du plaignant a entendus de l'intérieur de la maison. Monsieur déplore le fait que l'inspecteur, après avoir sonné à sa porte, se soit dirigé à l'arrière de sa maison sans autre formalité. Ce dernier, en ayant de la difficulté à ouvrir la porte de la clôture, aurait exprimé quelques jurons. L'épouse du plaignant, qui était à l'intérieur de la maison, mais qui n'avait pas ouvert la porte à ce qu'elle considérait être un inconnu, a bien entendu la frustration de cet inspecteur.

En avril 2018, le plaignant reçoit une lettre de la direction de l'évaluation. Comme les travaux n'étaient pas terminés, il a contacté la personne nommée sur la lettre et ils ont pu conclure à une visite d'évaluation après le 30 août. Le plaignant apprécie la procédure utilisée par la Direction de l'évaluation, qu'il considère beaucoup plus respectueuse.

Le 17 juillet, le même VUS noir est revenu. Dans un premier temps, l'homme qui le conduisait est passé par un parc adjacent à la propriété afin d'y entrevoir les travaux de la véranda. Ensuite, il a sonné à la porte. Madame n'a toujours pas répondu ne sachant pas qui il était. Il a encore tenté d'entrer dans la cour, mais ne semble pas avoir réussi. Par contre, il a, cette fois-ci, laissé une carte avec son nom, titre et direction. Il s'agit donc d'un inspecteur à la Direction de l'urbanisme.

Le lendemain, monsieur a contacté cet inspecteur pour lui demander ce qu'il voulait. Ce dernier lui a mentionné qu'il désirait mesurer la hauteur de la galerie. Monsieur a demandé de lui envoyer une

lettre comme il en avait reçu une de l'évaluation. L'inspecteur lui aurait répondu sur un ton sec qu'il ne faisait pas ça.

Monsieur a ensuite contacté le supérieur de ce dernier et une discussion des faits a eu lieu. Le plaignant a aussi demandé à ce qu'un autre inspecteur vienne à la place, car son épouse ne voulait plus voir le premier.

Le 20 juillet, le chef de l'inspection a rappelé le plaignant afin de faire un suivi. Il a plutôt suggéré que l'inspecteur attiré au dossier soit accompagné d'un nouvel inspecteur. Monsieur a accepté cette solution de compromis. En parallèle, l'inspecteur à l'origine de la plainte a été avisé par son supérieur de faire attention à son niveau de langage.

L'ANALYSE

- En vertu du *Règlement sur les permis et certificats* :
 - l'article (73) permet aux inspecteurs de visiter et examiner, à toute heure raisonnable toute propriété immobilière, ainsi qu'à l'intérieur ou à l'extérieur des maisons, afin de constater si le règlement est respecté, pour y prélever des échantillons, installer des appareils de mesure et procéder à des analyses
 - l'article (74) stipule que tout propriétaire, locataire ou occupant d'une propriété doit permettre aux représentants de la Ville désignés pour l'application du règlement de visiter les lieux;
- l'article (75) précise que les inspecteurs doivent, sur demande, s'identifier et fournir les motifs de leur demande d'accès.
- Étant donné le volume en cause, le Service permis et inspections ne transmet pas de lettres avant de faire des inspections. En effet, plus de 20 000 visites par année sont effectuées en moyenne par 12 inspecteurs.
- Les inspecteurs sont assignés par quartier. Ils reçoivent les requêtes sur un tableau de bord et optimisent leur journée en conséquence. La procédure interne dictée par leur supérieur est qu'ils doivent toujours frapper à la porte et se présenter avant d'aller à l'arrière d'une propriété.
- En ce qui a trait aux inspections à l'intérieur, il arrive plus souvent qu'ils doivent prendre des rendez-vous en l'absence des résidents ou lorsque personne ne répond.
- Il n'est pas inhabituel qu'un inspecteur passe examiner des travaux plus d'une fois. En effet, il doit notamment vérifier les dimensions, le nombre de fenêtres, etc. Ainsi, dans bien des cas, cela permet de faire des correctifs rapidement, s'il y a lieu.
- Les inspecteurs ne portent pas d'uniforme et ils utilisent leur véhicule personnel. Ils ont une carte d'identité, qu'ils font voir aux gens souvent à travers une vitre, car plusieurs citoyens n'ouvrent pas leur porte d'emblée.

- Lorsque le citoyen reçoit son permis, le nom et le numéro de téléphone de l'inspecteur attribué à son dossier y sont inscrits. Par contre, aucune information reliée aux pouvoirs et aux façons de faire des inspecteurs n'y est indiquée.

LA CONCLUSION

Avec plus de 20 000 inspections annuelles qui doivent être réparties entre les 12 inspecteurs de cette direction, il devient difficile d'envisager l'envoi d'un préavis par courrier, surtout que celles-ci ont parfois un caractère d'urgence à la suite d'une plainte. Ces inspections sont importantes pour assurer la conformité des travaux aux différentes normes en vigueur.

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les procédures prises par l'Administration municipale dans ce dossier sont conformes au *Règlement sur les permis et certificats*.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen estime toutefois qu'une communication spécifique à l'inspection, destinée aux demandeurs de permis, est souhaitable et pourrait permettre d'éviter qu'une situation comme celle-ci ne se reproduise. Le Bureau recommande donc d'ajouter dans la documentation explicative remise lors de la demande de permis et sur le site Internet de la Ville, dans la section demande de permis et inspection, que, en vertu de la réglementation municipale :

- des inspecteurs peuvent visiter et examiner, à toute heure raisonnable, toute propriété immobilière, ainsi qu'à l'intérieur ou à l'extérieur des maisons, afin de constater si le règlement est respecté, pour y prélever des échantillons, installer des appareils et procéder à des analyses;
- tout propriétaire, locataire ou occupant d'une propriété doit permettre aux représentants de la Ville désignés pour l'application du règlement de visiter les lieux.

De plus, à l'égard de la difficulté que peuvent éprouver les citoyens à identifier les inspecteurs et afin de faciliter le travail de ces derniers, le Bureau du protecteur du citoyen fait la recommandation suivante :

Que des mesures soient adoptées pour assurer une meilleure identification des inspecteurs lorsqu'ils se rendent chez les citoyens. Le port d'un uniforme pourrait être envisagé, une solution qui a semble-t-il été adoptée avec succès récemment par une autre grande municipalité.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

L'avis proposé concernant les inspections a été ajouté dans la section Demandes de permis en ligne du site Internet de la Ville ainsi que dans les documents relatifs aux trois situations suivantes :

- *Permis émis aux comptoirs – Permis constructions (rapide);*
- *Permis émis par les techniciens en architecture – Nouvelle construction d'une habitation unifamiliale;*
- *Courriel transmis aux citoyens – Émission d'un permis en ligne (sur-le-champ).*

Pour ce qui est de l'identification des inspecteurs en bâtiment lors des visites des propriétés immobilières, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a pris les mesures suivantes :

- *Utilisation standardisée du port d'une carte d'identification bien visible attachée à un cordon porté au cou des inspecteurs;*
 - *Ajout d'un brassard d'identification devant être porté en tout temps;*
 - *Ajout d'une identification officielle accrochée au rétroviseur des véhicules des inspecteurs.*
-

ENTREPOSAGE DE FERRAILLE SUR UN TERRAIN RÉSIDENTIEL

Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Un citoyen d'un quartier résidentiel, se présentant comme travailleur autonome et ferrailleur, demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen. Il se plaint que les inspecteurs de la Ville s'acharnent sur lui et demande qu'ils le laissent souffler parce qu'il fait « *de gros efforts pour garder sa cour propre* ». Le citoyen se dit surveillé par un voisin, qui appellerait la Ville aussitôt qu'il dépose un objet sur son terrain

LES FAITS

- En 2017, le plaignant avait reçu deux constats d'infraction pour « *avoir permis, avoir toléré ou avoir laissé un terrain dans un état de malpropreté, contrevenant ainsi à l'article 30.1 du Règlement 1212-96 et commettant ainsi l'infraction prévue à l'article 53 du même Règlement* ».
- Il avait reçu un constat pour la même infraction en 2014, et un autre en 2012.
- La veille de sa demande d'intervention, alors qu'il venait de déposer sur son terrain avant trois laveuses et un réfrigérateur, en attendant d'aller les porter chez un récupérateur de ferraille, il a reçu la visite d'un inspecteur de la Ville l'avertissant d'enlever les biens et les débris se trouvant sur son terrain avant et dans sa cour arrière.

L'ANALYSE

Le schéma d'aménagement et les règlements d'urbanisme visent à assurer

le développement ordonné des divers secteurs de la ville et à favoriser une cohabitation harmonieuse des différentes formes d'activité humaine et économique.

Sur tous les terrains résidentiels du territoire, le dépôt de biens résultant d'une activité de ferrailleur est prohibé.

Le fait de faire de gros efforts pour maintenir la propreté d'un terrain sur lequel de la ferraille est entreposée ne dispense pas le propriétaire du terrain de respecter la réglementation municipale afférente.

Dans tous les cas qui ne respectent pas la réglementation en vigueur, les inspecteurs peuvent émettre des avis d'infraction afin de la faire respecter. Si la situation n'est pas corrigée, des constats d'infraction sont émis.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît le caractère légitime de l'activité économique du plaignant. Toute activité économique doit toutefois respecter la réglementation adoptée par le Conseil municipal et les conseils d'arrondissement. Les inspecteurs ont agi en conformité avec cette réglementation. Le fait de revenir à la charge après l'émission, entre 2012 et 2017, de quatre constats d'infraction n'est pas un signe d'acharnement. C'est plutôt la conséquence de la répétition d'une infraction dont le plaignant est lui-même responsable.

COMPORTEMENT D'UNE EMPLOYÉE DU SERVICE 311

Communications et affaires publiques

LA PLAINTE

Un citoyen a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, car il voulait souligner que le niveau de langage utilisé par une agente du service 311 lors de son appel était à son avis inacceptable. En effet, en plus d'avoir utilisé à répétition un terme anglais, elle aurait aussi parlé sur un ton inapproprié. Il voulait également mentionner que l'agente a fait une erreur en transférant son appel au mauvais endroit.

L'ANALYSE

Dans le cadre de cette demande d'intervention, le Bureau a communiqué avec la direction concernée, ce qui a permis de constater que certains employés utilisaient bel et bien le terme *Code Red* avec les citoyens plutôt que de parler du *système d'alertes automatisé*. En conséquence, des mesures ont été prises afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Ainsi, une nouvelle directive a été émise, laquelle fait un rappel qu'en aucun cas, l'utilisation de l'expression *Code Red* ne peut remplacer l'expression *système d'alertes automatisé*. L'application informatique utilisée pour émettre des avis d'ébullition d'eau ou en cas de mesures d'urgence se nomme *Code Red*, d'où l'utilisation courante de ce terme. Le guide de fonctionnement des agents de ce service a aussi été modifié, tout comme le site Internet de la Ville puisque ce terme y apparaissait.

En ce qui concerne le niveau de langage utilisé par l'agente visée par la plainte, l'écoute de l'appel n'a pas permis de constater de grandes lacunes en ce sens. Néanmoins, un programme de formation continue a été mis en place il y a quelques mois afin de permettre aux agents de s'en remettre aux meilleures pratiques en matière de service à la clientèle. Nul doute que ce programme pourra contribuer à sensibiliser les agents sur l'importance de surveiller leur niveau de langage.

Finalement, à l'égard de l'appel qui a été transféré au mauvais service, il s'agissait effectivement d'une erreur d'inattention de l'agente. Bien que les agents soient fréquemment encouragés à demeurer vigilants, une erreur de ce type demeure possible compte tenu du grand nombre d'appels traités.

LA CONCLUSION

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les mesures prises par l'Administration municipale à la suite de notre intervention sont satisfaisantes. En effet, les gestes simples et rapides d'amélioration continue qui ont été mis en place nous portent à croire qu'ils donneront des résultats positifs.

MOYENS DE COMMUNICATION LORS DES OPÉRATIONS DE DÉNEIGEMENT

Communications et affaires publiques
Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen considère que les moyens de communication pour aviser les citoyens des périodes d'interdiction de stationnement lors des opérations de déneigement ne sont pas suffisants.

LES FAITS

Le citoyen a contacté le Bureau du protecteur du citoyen avec l'intention initiale de porter plainte contre sa conseillère municipale, car il considérait que cette dernière lui avait manqué de respect en ne lui rendant pas ses appels. Nous avons informé monsieur qu'il pouvait communiquer avec le commissaire aux plaintes du ministère des Affaires municipales, ce dernier ayant compétence pour évaluer les plaintes à l'égard des élus.

Monsieur avait reçu un constat d'infraction relatif au *Règlement sur le stationnement en période hivernale*. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions d'un agent de la paix selon l'article 30.3 de ses Règles de fonctionnement.

Cependant, lors de sa demande, monsieur a déploré qu'à son avis les modes de communication liés aux opérations de déneigement étaient insuffisants. D'autant plus qu'au moment de son infraction, il était citoyen de Longueuil depuis peu. Il mentionnait également ne pas avoir été sensibilisé aux différentes façons de prendre connaissance de la procédure existante lors des opérations de déneigement.

L'ANALYSE

Nous avons contacté les personnes concernées à la Direction des communications et à la Direction des travaux publics. Nous avons aussi pris connaissance des différents moyens de transmission d'informations existants, ce qui nous a permis de constater qu'un vaste éventail de moyens de communication visant à informer les citoyens avait été établi.

Le Bureau du protecteur du citoyen considère que les différents moyens de communication utilisés par l'Administration municipale pour aviser la population des opérations de déneigement sur son territoire sont acceptables, bien que la majorité de ces moyens exigent que les citoyens demeurent vigilants et proactifs lors des épisodes de tempête de neige. Il pourrait bien sûr y avoir davantage de panneaux électroniques géants sur l'ensemble du territoire, notamment à la sortie du pont Jacques-Cartier. Toutefois, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été mises sur pied faisant appel à une variété de moyens et de médias, notamment des alertes électroniques expédiées directement à chaque citoyen inscrit à cette procédure.

Tout comme les résidents de longue date, les nouveaux citoyens de Longueuil ont aussi accès aux informations importantes par le biais du site Internet de la Ville ou en composant le 311. À compter du moment où différentes options d'information sont offertes, une part de responsabilité d'être bien renseigné repose sur chaque individu, l'obligation de la Ville dans ce domaine étant de mettre en place les moyens nécessaires à cette fin.

LA CONCLUSION

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les actions prises par l'Administration municipale sont satisfaisantes.

COÛT ASSOCIÉ À UNE DEMANDE DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Évaluation

LA PLAINTÉ

Le propriétaire d'un condo demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen parce qu'il déplore le coût élevé associé à une demande de révision de sa nouvelle évaluation foncière.

Le condo étant nouvellement évalué à 500 000 \$, il lui en coûterait 300 \$ pour faire une demande de révision, alors que s'il avait été évalué à 475 000 \$, il n'aurait que 75 \$ à déboursier.

L'ANALYSE

Dans le cadre de l'étude du dossier, nous avons communiqué avec les personnes concernées de l'Administration municipale et avons consulté certains documents pertinents, dont la réglementation applicable.

L'étude du dossier a permis de mettre en lumière les éléments suivants:

- L'article 135 de la *Loi sur la fiscalité municipale* traite du dépôt d'une demande de révision. Il y est précisé que les sommes requises doivent être déterminées par un règlement adopté par la municipalité.
- En ce sens, la Ville de Longueuil a adopté le Règlement CA-2015-235 imposant un tarif exigible pour le dépôt d'une demande de révision administrative à l'égard d'une propriété inscrite à son rôle d'évaluation foncière.
- L'article 263.2 de la *Loi sur la fiscalité municipale* mentionne que la somme requise de chacune des catégories d'immeuble doit être versée au même moment que le dépôt de la demande de révision. Le montant maximal exigible ne peut dépasser celui prévu à l'article 92 de la Loi sur la justice administrative.
- L'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a permis d'identifier une erreur de référence sur la page Internet du site de la Ville. En effet, il était inscrit l'article 263.3 au lieu de 263.2. La correction a été faite rapidement.
- En vertu de l'article 92 de la *Loi sur la justice administrative*, le gouvernement du Québec a adopté un règlement intitulé *Tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux recours inscrits au Tribunal administratif du Québec*.
- Ces tarifs peuvent augmenter annuellement en fonction du taux d'inflation.

- Lors de l'adoption du règlement municipal CA2015-235, la Ville a reproduit les catégories de ce règlement du gouvernement du Québec avec les mêmes frais exigibles. Toutefois, ces tarifs n'ont pas été augmentés depuis l'entrée en vigueur de ce règlement.
- La très grande majorité des villes du Québec ont adopté la même tarification.
- Ainsi, les tarifs adoptés par le règlement CA-2015-235 respectent les lois en vigueur.

Relativement au cas précis soulevé par le plaignant, nous pouvons souligner que :

- La nouvelle valeur d'évaluation foncière de sa propriété a été établie à 500 000 \$ précisément.
- Selon le tableau des frais exigibles, il lui en coûtera donc 75 \$ pour faire une demande de révision de son évaluation foncière, puisque celle-ci est inférieure ou égale à 500 000 \$.
- Ce n'est qu'à partir de 500 001 \$ que la catégorie change et que les frais pour une demande de révision grimpent à 300 \$.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen considère que les décisions prises par l'Administration municipale concernant les coûts liés à une demande administrative de révision à la suite d'une évaluation foncière sont conformes à la réglementation. De plus, contrairement à ce que le plaignant pensait à l'origine, il n'aura pas à déboursier plus de 75 \$ pour faire sa demande de révision.

PROCÉDURE RELIÉE À LA TRANSMISSION DES ÉTATS DE COMPTE DE TAXES

Finances

LA PLAINTE

Le propriétaire d'une maison a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, car il déplorait le fait que son état de compte de taxes municipales ne lui avait pas été transmis par la poste contrairement aux années antérieures. Selon le plaignant, son état de compte était seulement disponible en version électronique sur le site de la Ville et comme il n'en avait pas pris connaissance dans les délais accordés pour effectuer les paiements, des intérêts et des pénalités ont été ajoutés à son compte. Monsieur contestait donc le bien-fondé de ces frais.

LES FAITS

Il est possible de résumer ainsi la procédure en vigueur à la Ville en ce qui a trait à la transmission des états de compte de taxes foncières :

- Les comptes de taxes sont envoyés par la poste à tous les propriétaires en janvier de chaque année. Ceux-ci sont transmis par la poste ou de façon électronique seulement sur demande.
- Si la Ville reçoit un compte de taxes retourné pour cause de mauvaise adresse, des vérifications sont alors faites pour rectifier les coordonnées.
- Le montant annuel des taxes est payable en quatre versements et le paiement peut être réglé de différentes façons.
- Après l'échéance du dernier versement en août, s'il y a lieu, un état de compte est envoyé par la poste aux propriétaires

précisant le solde des sommes dues, avec intérêts et frais de pénalités.

L'ANALYSE

Relativement à la situation visée par la plainte, le Bureau a pu constater que :

- L'état de compte de cette propriété est toujours envoyé par la poste, car il n'est pas rattaché à des paiements bancaires automatiques.
- Cependant, le plaignant est aussi propriétaire d'une deuxième propriété dont l'état de compte est transmis électroniquement, car les taxes foncières sont payées par une institution financière au moyen de virements électroniques.
- À la suite des envois postaux des états de compte, aucune problématique de retour de courrier ou autre n'a été signalée concernant l'adresse de l'immeuble visée par la plainte.
- Il demeure possible pour le propriétaire de consulter ses deux états de compte de façon électronique, puisqu'il y est inscrit pour une de ses deux propriétés.
- Monsieur est propriétaire d'un immeuble dans la Ville de Longueuil depuis plusieurs années et ce n'est pas la première fois qu'il recevait un état de compte avec mention de paiements en retard.

LA CONCLUSION

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen en arrive à la conclusion que les actions posées par l'Administration municipale sont conformes à la réglementation. Afin d'éviter des frais supplémentaires, il a été conseillé au plaignant de payer ses arrérages le plus rapidement possible.

TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE ET SÉCURITÉ DES CYCLISTES

Génie

LA PLAINTE

Un citoyen demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen pour que soit corrigée une situation qu'il trouve urgente et dangereuse sur le chantier de réfection de la route de l'Aéroport. Il a porté plainte au Service 311 et n'a pas obtenu de réponse de l'Administration municipale. Six jours se sont écoulés depuis le dépôt de sa plainte au Service 311. Le plaignant utilise son vélo pour se rendre au travail dans une entreprise située sur la route de l'Aéroport à laquelle il accède par le boulevard Clairevue, du côté est de la route de l'Aéroport, où il n'y a pas de piste cyclable. Il se plaint que le détour qu'il doit faire à cause des travaux de réfection est trop long et qu'au bout de ce détour par le chemin De La Savane, le tronçon de la route est perturbé par le chantier, rendant ainsi périlleuse la circulation à vélo.

Il demande l'aménagement d'un passage sécuritaire pour les cyclistes, à partir du boulevard Clairevue, ce qui lui éviterait de faire ce long détour et de diminuer les risques d'accident.

Il se plaint également de la signalisation qu'il trouve déficiente. Il déplore que plusieurs cyclistes s'engagent sur la piste cyclable existante à l'extrémité ouest de la route de l'Aéroport, sans se rendre compte qu'ils devront rebrousser chemin puisque la route de l'Aéroport est fermée à toute circulation depuis Pascan Aviation jusqu'au boulevard Clairevue.

LES FAITS

Des travaux d'envergure de réaménagement et de réfection de la route de l'Aéroport ont débuté en mai 2018 et devaient se terminer le 30 novembre. Il s'agit d'un chantier majeur qui permettra de mettre à niveau les infrastructures municipales et d'aménager une toute nouvelle piste cyclable tout le long de la route de l'Aéroport. La fermeture complète de cette dernière entre Pascan Aviation et le boulevard Clairevue est devenue effective à partir du 2 mai.

En raison notamment de la présence de l'aéroport, il n'y a que deux voies d'accès pour la route de l'Aéroport : Clairevue et De La Savane. Le fait que la route soit fermée à partir de Clairevue oblige donc le plaignant à faire un détour d'environ 8 km par le chemin De La Savane.

Il existe présentement une piste cyclable le long de la route de l'Aéroport, depuis l'intersection du chemin de la Savane, qui a une longueur de moins de 2 km. Au bout de cette piste cyclable, les utilisateurs doivent emprunter la voie publique. En raison des travaux, sur un certain tronçon, la route de l'Aéroport est déviée et une voie est aménagée en gravier pour maintenir en tout temps un accès aux entreprises riveraines. Cette déviation n'est pas vraiment recommandable pour les cyclistes. De nombreux véhicules et camionnettes y circulent. Le plaignant a d'ailleurs renoncé à utiliser sa bicyclette et il se rend maintenant au travail en utilisant son véhicule automobile.

Le plaignant a appelé la Ville dès le début des travaux, le 2 mai, pour se plaindre de la situation. Le plaignant devait faire parvenir les détails de sa plainte par courrier électronique, mais le service 311 n'a rien reçu. Le plaignant est revenu la charge le 14 juin et a rappelé le lendemain le 15 juin. On lui a alors indiqué que sa plainte était à l'étude par la Direction du génie.

Le 20 juin n'ayant pas reçu de nouvelle de l'Administration municipale, il demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

L'ANALYSE

Après les recherches effectuées auprès de l'Administration municipale et une visite sur place, le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater les difficultés réelles éprouvées par le plaignant ou par tout autre cycliste voulant se rendre sur la route de l'Aéroport pendant les travaux. Le Bureau du protecteur du citoyen a fait part de la signalisation déficiente à la Direction concernée et celle-ci a commandé un panneau pour indiquer plus clairement aux cyclistes que la route est sans issue pendant la durée des travaux.

Le Bureau a aussi pris connaissance des mesures prises par l'Administration municipale pour informer les citoyens de la présence du chantier et des entraves causées par ces travaux. Sur le site Internet de la Ville, on trouve dans la section *Info-travaux*, un schéma ainsi

que les dates des travaux et les entraves à la circulation. On y trouve également une copie d'une lettre adressée à toutes les entreprises se trouvant sur la route de l'Aéroport donnant des détails concernant entre autres l'accès local, le stationnement, la collecte des matières résiduelles et autres. Dans cette lettre, aucune information spécifique aux cyclistes n'est toutefois fournie.

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, une chargée de projet du service du génie a communiqué avec le citoyen par téléphone le 5 juillet pour l'informer qu'un nouveau panneau avait été commandé. Quant à la suggestion du plaignant d'aménager un passage sécuritaire pour les cyclistes à partir de l'intersection du boulevard Clairevue, et ce en empiétant sur un terrain privé, la chargée de projet lui a expliqué que cette éventualité ne cadrerait pas dans la politique de la Ville. Cette politique prévoit en effet qu'une piste cyclable temporaire peut être prévue pendant des travaux de réfection d'une artère seulement lorsqu'une piste cyclable y est déjà aménagée, ce qui n'est pas le cas dans ce dossier, à tout le moins à partir de Clairevue.

LA CONCLUSION

Les travaux de réfection d'infrastructures municipales, surtout lorsqu'ils ont l'ampleur de ceux de la route de l'Aéroport, entraînent généralement leur lot d'inconvénients et d'irritants pour les citoyens qui résident ou travaillent dans les secteurs touchés. Ces travaux doivent néanmoins être réalisés pour assurer le renouvellement essentiel d'infrastructures qui bénéficient à l'ensemble de la collectivité.

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que l'Administration municipale a pris les mesures appropriées pour permettre en tout temps un accès par automobile ou camion aux entreprises riveraines durant la durée des travaux. Des informations pertinentes ont également été communiquées aux citoyens et aux entreprises concernés par ces travaux. Le Bureau du protecteur du citoyen estime toutefois qu'une communication spécifique destinée aux cyclistes, leur recommandant d'éviter ce secteur pendant les travaux, aurait été souhaitable.

Comme il n'existait pas de voie réservée aux cyclistes à partir du boulevard Clairevue, le Bureau juge raisonnable la décision de l'Administration de ne pas aménager de piste cyclable temporaire pendant la période des travaux, comme l'aurait souhaité le plaignant. Ce dernier, comme les autres adeptes du vélo, qui sont

de plus en plus nombreux, bénéficiera de l'aménagement d'une toute nouvelle piste cyclable d'un bout à l'autre de la route de l'Aéroport lorsque les travaux seront terminés.

PISTE D'AMÉLIORATION

Étant donné que de plus en plus de personnes utilisent maintenant le vélo comme moyen de transport, une option qui est d'ailleurs encouragée par la Ville elle-même, le Bureau propose, la piste d'amélioration suivante, lorsque la situation s'y prête : **que l'inclusion d'une section dédiée aux cyclistes soit dorénavant considérée dans les outils de communication relatifs aux chantiers routiers.** Ainsi, dans le cas du chantier de la route de l'Aéroport, on aurait pu indiquer clairement qu'il sera très difficile, voire impossible, de circuler à vélo sur la route de l'Aéroport durant la période des travaux et que les personnes qui utilisent ce mode de transport sont invitées à y renoncer pendant la période des travaux et à envisager une autre option comme alternative de transport. On aurait pu également expliquer pourquoi il n'est pas possible d'aménager une piste cyclable temporaire pendant la période des travaux.

FACTURATION DE NOUVELLES ENTRÉES CHARRETIÈRES

Génie
Aménagement et urbanisme

LA PLAINTE

Dans le cadre d'un projet de lotissement et de construction, un couple de propriétaires a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen parce que la Ville leur réclame des frais d'aménagement de deux nouvelles entrées charretières qu'ils n'ont pu faire exécuter lors de la réfection complète de leur rue.

Les plaignants ne comprennent pas pourquoi la Ville exige qu'ils déboursent ces coûts puisque les entrées charretières de tous les autres propriétaires de cette rue avaient été refaites sans frais lors de la réfection de la rue. Ils comprennent encore moins que leur voisin immédiat a réussi à faire exécuter les travaux pour une nouvelle configuration d'entrée charretière sans problème et sans frais.

LES FAITS

- Un avis écrit de la Ville daté du 10 août 2017 a été distribué aux résidents visés par la réfection de la rue. Cet avis décrivait les travaux et ses modalités. Il y était aussi inscrit, concernant les entrées charretières : *Si vous souhaitez déplacer ou modifier votre entrée charretière, vous pouvez faire une demande à la Ville (...). Seules les demandes approuvées par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme feront l'objet de modifications au cours des travaux.*

- Lors de la réfection d'une rue, si un citoyen désire changer la configuration actuelle de son entrée et qu'il en a obtenu l'approbation, la Ville, par l'entremise de la Direction du génie, fait réaliser ces travaux par l'entrepreneur responsable du chantier sans frais pour le contribuable. Autrement, c'est la Direction des travaux publics qui a le mandat de réaliser les entrées charretières à la suite d'une demande dûment payée par le propriétaire concerné.
- C'est le 13 septembre que le voisin aurait fait sa demande de permis de construction, incluant le plan pour son entrée charretière.
- De leur côté, les plaignants ont déposé leurs demandes de permis de construction le 30 octobre.
- Les travaux de construction des trottoirs ont été réalisés le ou vers le 12 octobre.

L'ANALYSE

- Les plaignants avaient déposé un plan projetant l'endroit des futures entrées charretières lors de leur demande de lotissement. Cependant, les composantes reliées aux espaces de stationnement ne sont vérifiées par la Ville qu'au moment de la demande de permis de construction.

- Les inspecteurs n'autorisent pas une nouvelle entrée charretière à partir d'un plan de lotissement, puisqu'il arrive fréquemment que des modifications s'en suivent ou que le projet de construction est abandonné. Ils utilisent seulement le plan de localisation signé par l'arpenteur-géomètre et relié au permis de construction, et ce, à la suite de l'émission du permis (articles 22 et 23 du *Règlement sur les permis et inspections*).
- Une fois la demande de permis de construction déposée, une demande d'entrée charretière est ouverte en parallèle au bureau des permis et inspections. Il n'y a pas de démarches supplémentaires à faire, outre le paiement des frais qui en découlent.
- Comme les demandes de permis de construction et le plan de localisation des plaignants n'ont pas été déposés avant la fin des travaux des nouveaux trottoirs, leurs entrées charretières n'ont pu être faites dans le cadre des travaux de réfection de la rue.

LA CONCLUSION

Cette situation est désolante pour les plaignants. Toutefois, après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut que conclure que l'Administration municipale a respecté les procédures en vigueur dans les circonstances. Nous sommes d'avis que la décision de la Ville de réclamer le montant des nouvelles entrées charretières aux plaignants est conforme à cette réglementation.

Ce dossier nous permet de rappeler l'importance pour les citoyens de bien s'informer des règles et procédures municipales qui concernent leurs projets et, pour l'Administration, de toujours bien remplir son obligation d'information auprès des citoyens, particulièrement dans le cadre de projets d'infrastructure qui sont susceptibles de représenter des coûts significatifs ou des inconvénients majeurs pour ces derniers.

LIMITATION DE VITESSE DANS UN CROISSANT

Génie

LA PLAINTÉ

Une citoyenne demeurant dans un croissant se plaint que des conducteurs y entrent à grande vitesse pour changer de direction sur le boulevard adjacent. Elle trouve la situation dangereuse pour les enfants.

Elle a appelé à la Ville et a fait des propositions pour améliorer la situation. Elle déclare: « *En fait, nous n'avons pas été mal traités, nous n'avons pas été traités du tout.* »

L'ANALYSE

Les recherches effectuées par le Bureau du protecteur du citoyen ont permis de retracer la demande de la citoyenne adressée à la Ville ainsi que la réponse écrite qui lui a été fournie par l'ingénieur en transport. Cette réponse était accompagnée du document: *Mesures de modération de la circulation – Guide d'information sur les ralentisseurs (dos-d'âne allongé) – Réglementation, politique et procédure, produit par la Division circulation et transport de la Direction de l'aménagement durable du territoire.*

L'Annexe B de ce document est un formulaire qui doit être complété pour demander l'installation d'un ralentisseur et qui doit être retourné à la Ville qui le transmettra au comité de circulation pour étude.

La plaignante n'a pas retourné à la Ville le formulaire complété.

LA CONCLUSION

La demande de la plaignante a bel et bien été traitée par une personne responsable à la Ville. C'est plutôt la plaignante qui n'a pas donné suite à la démarche entreprise. Le Bureau du protecteur du citoyen a transmis, par la poste, à la plaignante, une copie de la réponse écrite déjà transmise ainsi que le *Guide d'information sur les ralentisseurs* pour lui permettre de compléter la démarche si tel est son souhait.

FAÇON D'ÉMETTRE UNE CONTRAVENTION POUR STATIONNEMENT INTERDIT À CAUSE DU DÉNEIGEMENT

Police
Travaux publics

Les préposés au stationnement doivent-ils signaler leur présence avant d'émettre des constats d'infraction en vertu du *Règlement sur le stationnement hivernal*?

LA PLAINTÉ

Un citoyen, dont deux visiteurs ont reçu des constats d'infraction pour stationnement interdit devant chez lui, se plaint de la façon de faire des préposés au stationnement lors d'une période d'interdiction découlant d'une opération de déneigement à venir. Il voudrait qu'ils indiquent leur présence par un signal sonore ou qu'ils actionnent les gyrophares dont sont équipés plusieurs de leurs véhicules, avant de rédiger des constats d'infraction.

L'ANALYSE

La façon de faire des préposés au stationnement ne doit pas être confondue avec celle des remorqueurs qui, lors d'une opération de déneigement, utilisent un signal sonore afin d'avertir les citoyens de déplacer rapidement leurs véhicules, sans quoi ceux-ci seront déplacés et une contravention sera émise.

Les vérifications effectuées par le Bureau du protecteur du citoyen auprès du Service de police ont en effet permis d'établir que ce sont les préposés au stationnement qui sont chargés de faire respecter la signalisation temporaire d'interdiction de stationner pour cause de déneigement et, à cet effet, d'agir en conformité avec le *Code de la sécurité routière*. L'article 256 de ce code interdit d'utiliser le klaxon sauf en cas de nécessité. La couleur et l'utilisation des gyrophares sont aussi assujetties à certaines règles selon les articles 226 à 228 du *Code de la sécurité routière*. Dans le cas des préposés au stationnement, cet équipement sert à les protéger lorsqu'ils sont immobilisés dans certains endroits pouvant représenter un danger.

LA CONCLUSION

La façon de faire des préposés au stationnement se fait dans le respect des lois et règlements en vigueur. La Ville déploie de nombreux efforts pour bien informer les citoyens des opérations de déneigement à venir, ce qui permet aux citoyens concernés d'agir en conséquence.

RÉGLEMENTATION APPLICABLE À UNE RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL

Sécurité incendie
Aménagement et urbanisme

LA PLAINTÉ

Un citoyen se demande si les exigences de conformité à la réglementation municipale qu'on veut lui imposer sont justifiées. En fait, il considère que le type d'activités qu'il exerce comme ressource de type familial (RTF) ne justifie pas toutes ces exigences, d'autant plus qu'elles ne seraient pas requises dans plusieurs autres municipalités.

LES FAITS

Les propriétaires louent trois chambres de leur maison qui sont occupées par des déficients intellectuels. Ils agissent comme RTF pour ces adultes en vertu d'un contrat conclu avec le Centre intégré de santé et services sociaux de la Montérégie-Est. Ils ont d'abord reçu la visite d'un technicien en prévention des incendies. À la suite de cette visite, certaines anomalies contrevenant au *Règlement sur le service de sécurité incendie* ont été constatées. Les correctifs requis visent surtout les avertisseurs de fumée et l'éclairage d'urgence. Après quelques soumissions, ils sont évalués à près de 8 000 \$. Le plaignant ne comprend pas qu'on lui en demande autant, estimant qu'on veut lui imposer les mêmes exigences que s'il exploitait un CHSLD ou une résidence privée pour aînés. Se trouvant simplement à louer trois chambres au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED), qui détermine ensuite qui les occupera, il est d'avis qu'il n'exploite nullement une entreprise ou une institution.

Puis, ils ont reçu un avis d'un patrouilleur à la réglementation de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme qui les a informés qu'ils devaient obtenir un certificat d'autorisation étant donné qu'ils exerçaient une activité requérant ce permis en vertu du *Règlement sur les permis et certificats*. Cet avis leur demande aussi de déposer une copie de leurs lettres patentes ou de leur déclaration d'immatriculation, s'il y a lieu, ainsi que leur bail. En tant que simple résidence d'accueil, ils n'ont pas ces documents.

Le plaignant précise que, selon l'entente entre les ressources de type familial et le ministère de la Santé et des Services sociaux, il ne lui est pas possible de déduire de ses impôts sur le revenu les dépenses et frais engagés pour faire fonctionner sa ressource. En contrepartie, sa compensation financière n'est pas imposable. Évidemment, plus les frais de fonctionnement augmentent, plus il devient difficile de maintenir la ressource.

L'ANALYSE

Le dossier comporte deux volets : 1. les correctifs requis découlant du *Règlement sur le service de sécurité incendie* et 2. L'exigence d'obtenir un certificat d'autorisation. Après avoir consulté différents documents pertinents et communiqué avec les personnes concernées de l'Administration municipale, nous avons pu constater que :

En vertu du *Règlement sur le service de sécurité incendie* :

- 3. Dans le règlement, les expressions suivantes signifient : (3) « bâtiment hébergeant des personnes vulnérables » : bâtiment dans lequel sont hébergées des personnes nécessitant de l'aide et du support pour l'évacuation du bâtiment ou pour toute autre situation d'urgence;
 - 15. Aucun bâtiment ou terrain ne jouit de droits acquis (...);
 - 79. Au moins un avertisseur de fumée (...) doit être installé aux endroits suivants : (4) dans les pièces où l'on dort et dans les corridors d'un bâtiment hébergeant des personnes vulnérables, dont les chambres ne sont pas munies d'un détecteur de fumée;
 - 81. Tout avertisseur de fumée exigé (...) doit : (1) être connecté en permanence à un circuit électrique (...); (2) être relié électroniquement de manière qu'il se déclenche tous automatiquement dès qu'un avertisseur est déclenché dans le logement;
 - 82. Tout avertisseur de fumée exigé (...) doit : (1) être de type photoélectrique; (2) être interconnecté et relié à des avertisseurs visuels permettant au personnel affecté à ces chambres de voir d'où provient le déclenchement de l'avertisseur de fumée; (3) avoir une liaison au service d'incendie conçue conformément à la réglementation applicable.
 - 95. Un éclairage d'urgence de sécurité fournissant un éclairage moyen d'au moins 10 lux au niveau du plancher ou d'une marche d'escalier doit être installé aux endroits suivants : (4) un corridor desservant au moins une chambre.
- En vertu du *Règlement sur les permis et certificats*:
- 30. Il est interdit de réaliser les opérations ou projets suivants sans obtenir au préalable un certificat d'autorisation : (1) quant à une place d'affaires : a) occuper un immeuble.
 - Selon la définition du réseau de la santé, la RTF fait partie des ressources non institutionnelles. Cette dernière est définie comme un milieu de vie substitut qui est rattaché au CRDITED de la Montérégie-Est par un lien contractuel, qui reçoit une compensation financière réglementée par l'État et qui collabore avec le CRDITED dans l'élaboration et l'application du plan d'intervention de la personne hébergée.
 - Le type d'activités exercées par une RTF est considéré comme nécessitant un certificat d'autorisation selon l'interprétation donnée par la Ville. En effet, comme une ressource de type familial offre un service conformément à une entente convenue avec un établissement et qu'à ce titre, elle effectue un ensemble cohérent d'activités, l'immeuble qu'elle occupe est

considéré comme une place d'affaires, selon le sens commun des mots. (Le terme activité désigne toute activité constituant un moyen de profit, de gain ou d'existence, exercée à des fins lucratives ou non.)

- D'après l'Office québécois de la langue française, l'expression *place d'affaires* est un calque de l'anglais *business place*. On doit plutôt employer, selon le contexte : bureau; établissement; succursale; siège social.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît le caractère essentiel des activités et des services rendus par chaque RTF. En ce sens, nous croyons qu'il est important que l'Administration tienne compte de la réalité vécue par les RTF afin de diminuer, autant que possible, leur fardeau administratif. D'un autre côté, nous croyons qu'assurer la meilleure protection possible à l'égard de personnes vulnérables lors de situations potentiellement dangereuses est non seulement souhaitable, mais incontournable. Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les actions posées par l'Administration dans ce dossier sont conformes à la réglementation municipale relative à la sécurité incendie et aux certificats d'autorisation.

Le Bureau du protecteur du citoyen estime toutefois que l'article 30 du

Règlement sur les permis et certificats, tel que présentement rédigé, ne permet pas aux citoyens de bien saisir ce que constitue une place d'affaires, surtout que l'interprétation de cet article par la Ville a pour effet de classer des activités non commerciales, comme celles d'une RTF, dans la définition de place d'affaires.

RECOMMANDATION

En conséquence, le Bureau du protecteur du citoyen formule les recommandations suivantes :

- que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme propose au Conseil municipal une nouvelle version de l'article 30 du Règlement sur les permis et certificats afin de clarifier la notion de place d'affaires, notamment en évaluant la possibilité d'établir deux catégories de certificat en fonction du type d'activité (ex. : un permis d'affaires pour les activités commerciales et un permis d'exercice pour les autres);
- qu'une nouvelle analyse soit faite sur la pertinence de maintenir l'exigence d'obtenir un certificat d'autorisation pour une RTF dans une optique de réduction du fardeau administratif auquel sont soumis les citoyens qui exercent ce type d'activité.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

« Nous avons demandé à nos services de procéder à l'analyse de ces recommandations pour déterminer les mesures à prendre, le cas échéant.

À l'égard de votre première recommandation, nos services recommandent d'apporter une modification réglementaire pour clarifier la terminologie utilisée. Toutefois, cette modification réglementaire s'arrimera avec la terminologie utilisée par la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, de laquelle nous tirons notre pouvoir habilitant en cette matière.

Comme vous le recommandez également, nous avons analysé en profondeur la pertinence de maintenir l'exigence d'obtenir un certificat d'autorisation (CA) pour une RTF dans une optique de réduction du fardeau administratif auquel sont soumis les citoyens qui exercent ce type d'activité. Suite à cette analyse, nous considérons indispensable d'avoir une base de données nous permettant de connaître les lieux où des RTF sont présentes sur notre territoire, et l'exigence réglementaire d'un CA demeure le meilleur outil pour constituer cette base de données et en assurer sa mise à jour. Les informations ainsi recueillies en vertu de ces CA sont utilisées par différents services de la ville, notamment en sécurité incendie. Cette connaissance des RTF sur notre territoire permet donc de maximiser la sécurité, l'évacuation et le sauvetage des occupants.

Pour ces raisons, nous maintiendrons l'exigence réglementaire des CA pour les RTF. Il importe de rappeler que ce CA n'est requis qu'une seule fois, il est donc valide tant que l'activité demeure. Aussi, en 2019, l'obtention d'un CA sera ajoutée à notre service de permis en ligne, qui permettra aux personnes concernées de faire la demande et de recevoir leur CA directement en ligne, au moment qui leur conviendra. »

RÉCLAMATION POUR UN REFOULEMENT D'ÉGOUT

Services juridiques

LA PLAINTÉ

Une citoyenne se plaint du délai avant d'obtenir une réponse à sa demande de réclamation à la suite d'un refoulement d'égout ayant causé des dommages à sa résidence.

LES FAITS

La plaignante a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen concernant le délai pour obtenir une réponse à sa demande de remboursement de sa franchise de 500 \$, montant qu'elle a déboursé à la suite d'un refoulement d'égout à sa résidence. Elle réclamait aussi le montant déboursé pour l'installation d'un système en prévention de refoulements. Sa demande de réclamation a été faite dans les délais prévus. Après plus d'un an d'attente, n'ayant pas reçu de lettre de suivi acceptant ou rejetant sa demande de réclamation, elle a sollicité l'aide du Bureau du protecteur du citoyen.

L'ANALYSE

- Le secteur visé par le refoulement d'égout est toujours sous enquête par les directions du génie et des travaux publics de la Ville afin de savoir si le refoulement d'égout subi par la plaignante découle d'une problématique mettant en cause la responsabilité de la Ville. Tant que le rapport de cette enquête ne sera pas terminé, la Ville ne peut reconnaître sa responsabilité, puisqu'elle ignore toujours les motifs du refoulement.
- L'assureur de la plaignante a intenté une poursuite en dommages-intérêts contre la Ville à la suite du versement effectué à la plaignante pour les dommages causés à sa demeure. Dans les circonstances, le Bureau des réclamations n'a pas rendu sa décision à l'intérieur du délai de six mois qui a suivi l'incident.
- Tel que le prévoit l'article 586 de la Loi sur les cités et villes, toute action, poursuite ou réclamation contre la municipalité pour dommages-intérêts est prescrite après six mois. La lettre d'accusé de réception transmise par le Bureau des réclamations à la plaignante mentionne d'ailleurs que le droit d'action en réclamation de dommages matériels doit être intenté dans les six mois qui suivent l'incident, à défaut de quoi, ce droit ne peut plus être exercé.

- Ainsi, dans ce dossier, le droit d'obtenir une compensation financière pour le remboursement demandé est devenu caduc par le seul écoulement du temps sans que la plaignante obtienne une réponse à sa requête initiale auprès du Bureau des réclamations.
- En prenant connaissance des différents échanges entre le Bureau des réclamations et la plaignante, nous avons pu constater qu'il n'était pas évident pour cette dernière d'en déduire que son dossier de réclamation était prescrit au bout de six mois.
- En ce qui concerne le système anti-refoulements qu'a fait installer la plaignante, la Ville de Longueuil ne subventionne pas le modèle qu'elle a choisi, estimant que son efficacité ne fait pas l'unanimité. De plus, ce système a été considéré par la Cour du Québec comme étant le résultat de travaux préventifs qui ajoutent de la valeur à la propriété plutôt que la conséquence d'un dommage direct. La Cour a rejeté ce type de dommages, concluant que ceux-ci n'étaient pas des dommages directs et, ainsi, ne pouvaient être réclamés.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen déplore le flou des communications du Bureau des réclamations auprès de la plaignante et a exprimé le souhait qu'une communication plus claire soit engagée avec cette dernière. Toutefois, compte tenu de l'enquête en cours sur les causes du refoulement et de la judiciarisation du dossier par l'assureur de la plaignante, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que le Bureau des réclamations n'était pas en mesure de procéder au traitement de sa réclamation à l'intérieur des six mois qui suivent l'incident. La Ville ne peut pas être tenue responsable du fait que la plaignante, ne recevant pas de réponse à sa demande de remboursement auprès du Bureau des réclamations, n'a pas intenté une poursuite judiciaire contre la municipalité à l'intérieur de la période prescrite de six mois.

DÉLAI POUR LA COUPE DE TROTTOIR

Travaux publics

LA PLAINTE

Une citoyenne est mécontente du temps requis avant que la coupe du trottoir qu'elle a demandé à la Ville d'effectuer devant son entrée charretière puisse être réalisée.

LES FAITS

La plaignante a sollicité notre intervention pour que la coupe de trottoir puisse être faite devant son entrée dès que possible. À la fin du mois de mai, la citoyenne avait rempli les exigences afin d'obtenir le service demandé. En juillet, le travail n'ayant pas encore été effectué, elle nous a adressé sa demande d'intervention.

L'ANALYSE

L'équipe des travaux publics et les entrepreneurs contractants dédiés à cette activité sont énormément sollicités au cours de la période estivale, ce qui peut inévitablement allonger les délais. En général, le délai moyen entre la date du paiement de la demande et la réalisation des travaux est de deux mois environ.

Comme des travaux étaient déjà planifiés lors de la demande de la plaignante, ce n'est qu'au moment où ils ont été terminés qu'il a été possible d'en réaliser d'autres. La nouvelle liste des travaux à exécuter sur laquelle apparaissait la demande de la plaignante a été communiquée à la fin du mois de juin à l'entrepreneur qui était responsable de les effectuer, et ce, au plus tard au début du mois d'août. La coupe de trottoir devant l'entrée charretière de la plaignante a finalement été réalisée à la fin du mois de juillet.

LA CONCLUSION

La demande de la plaignante a suivi le cheminement régulier et l'attente qu'elle a dû vivre est dans les normes. Le Bureau du protecteur du citoyen est donc d'avis que les actions prises dans ce dossier par l'Administration municipale sont adéquates et que le délai d'exécution a été raisonnable.

PELOUSE ENDOMMAGÉE PAR LE DÉNEIGEMENT

Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen déplore le long délai de la Ville pour effectuer la réparation de sa pelouse qui a été endommagée lors des opérations de déneigement l'hiver précédent.

LES FAITS

Avant de faire appel au Bureau du protecteur du citoyen, le plaignant avait déjà déposé une requête au 311 en avril 2018. À la suite de cette demande, monsieur a téléphoné à plusieurs reprises pour savoir où en était son dossier et à quelle date les travaux pour la restauration de sa pelouse seraient effectués. À la mi-juillet, le travail n'ayant pas encore été réalisé, monsieur a déposé une demande d'intervention au Bureau du protecteur puisqu'il commençait à supposer qu'il passerait tout l'été sans pelouse sur une partie de son terrain.

L'ANALYSE

Une demande pour les travaux de réfection de la pelouse du plaignant a été transmise à un entrepreneur à la fin du mois de juillet. La réparation de la pelouse devait être effectuée en deux étapes. La première étape consistait à préparer le sol adéquatement pour accueillir une nouvelle pelouse. Pour passer à la deuxième étape, soit l'installation de tourbe, les conditions météorologiques devaient être favorables.

Les travaux ont été effectués seulement à la fin du mois d'août.

Nous avons vérifié tous les motifs qui occasionnaient ce long délai. En effet, les travaux de réparation de pelouse ont dû être retardés et même totalement suspendus pendant presque tout le mois d'août. L'été fut particulièrement chaud et les responsables des travaux publics ont remarqué qu'avec les épisodes de canicule, la tourbe nouvellement installée ne s'adaptait pas ou brûlait, et ce, malgré l'arrosage. De plus, d'autres travaux avaient déjà été planifiés lors de la demande du plaignant, sans oublier les demandes nécessitant une intervention urgente. Ce n'est qu'une fois que les premiers travaux ont été terminés, que d'autres travaux, toujours par ordre de priorité, furent considérés par la Ville.

LA CONCLUSION

Après l'étude du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les actions prises par l'Administration municipale sont satisfaisantes et que le délai d'exécution a été raisonnable tenant compte des circonstances.

RÉFECTION DE RUE À CORRIGER

Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen requiert l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen concernant ce qu'il considère être un long délai pour corriger la réfection de rue devant son entrée charretière.

LES FAITS

Le plaignant a sollicité notre intervention pour que des mesures soient prises par la Ville afin que la réfection de rue effectuée devant chez lui soit revue et corrigée. En effet, depuis qu'une couche additionnelle d'asphalte a été appliquée uniformément sur cette rue, le pare-chocs avant des véhicules touche le pavage à chaque entrée ou sortie du stationnement.

Monsieur a fait trois requêtes au service 311 dont la première à l'été 2017. Il n'a reçu aucun suivi relativement à ses requêtes. En août 2018, le travail n'ayant toujours pas été effectué, il nous a adressé sa demande.

L'ANALYSE

Lors de notre intervention, nous avons cherché à comprendre ce qui avait occasionné un si long délai et nous n'avons pas pu déterminer clairement pourquoi aucun suivi n'avait été fait au plaignant. Il semblerait que ses deux premières requêtes ont été annulées lorsqu'il a

formulé la troisième. Cette situation n'explique toujours pas le délai. Il faut toutefois mentionner que la Ville a lancé un appel d'offres en mars 2018 pour faire l'acquisition d'une scarifieuse, un équipement nécessaire pour ce type de travaux. Le processus s'est avéré plus long que prévu et a ainsi entraîné des délais pour plusieurs demandes. Conséquemment, certains travaux déjà planifiés ont été retardés, sans oublier les situations nécessitant une intervention urgente. Une fois que les premiers travaux planifiés ont été terminés, les autres travaux, par ordre de priorité, ont été envisagés par la Ville. Les travaux devant l'entrée du plaignant ont été effectués au début du mois de septembre.

LA CONCLUSION

Dans les circonstances, nous concluons que des mesures ont été prises par l'Administration municipale pour améliorer la réparation de la chaussée devant cette entrée, donnant finalement satisfaction au plaignant. Toutefois, le Bureau du protecteur du citoyen déplore le fait que personne n'ait contacté le plaignant à la suite de ses requêtes au 311, ce qui lui aurait permis d'être informé de l'évolution de sa requête et des motifs justifiant les délais de réalisation des travaux.

SITE DE DÉPÔT DE NEIGE BRUYANT

Travaux publics

LA PLAINTE

Une citoyenne de l'arrondissement de Saint-Hubert se plaint du bruit nocturne, qu'elle qualifie d'intolérable, causé par la machinerie lourde utilisée sur le site du dépôt à neige de la rue Armand-Frappier. La citoyenne invoque le règlement municipal qui interdit de faire du bruit entre 23 h et 7 h.

LES FAITS

- Le dépôt de la rue Armand-Frappier existe depuis de nombreuses années.
- Bien qu'il soit situé dans un secteur industriel, il se trouve à proximité d'une zone résidentielle.
- Le début de l'hiver 2018 a été exceptionnel et les chutes de neige ont été nombreuses.
- À la mi-février, huit opérations de chargement de la neige avaient déjà eu lieu.
- La plaignante a pu faire part de son irritation et de son inconfort à la Direction des travaux publics qui a mené une opération spécifique pour tenter de diminuer la propagation du bruit vers le secteur résidentiel.

À ce jour, aucune autre plainte pour bruit excessif concernant ce site n'a été portée à l'attention de cette Direction en 2018.

L'ANALYSE

Le chargement de la neige s'effectue principalement le soir et la nuit, entre 18 h et 8 h, sur plus de 80% du territoire de la Ville de Longueuil. Cet horaire permet d'optimiser les opérations, la circulation automobile étant alors moins dense, et de diminuer les inconvénients pour le grand nombre de citoyens qui ont à se déplacer durant le jour.

Cette façon de faire permet un transport de la neige plus rapide et donc moins coûteux pour l'ensemble des contribuables. Elle est prévue dans les contrats de déneigement octroyés par la Ville et approuvés par le Conseil municipal.

La présence d'un site de dépôt à neige près d'un secteur résidentiel représente un défi d'exploitation, tous les efforts devant être faits afin d'en minimiser les inconvénients pour les citoyens. Une ville agit dans l'intérêt public. Elle prend ses décisions en évaluant de nombreux critères et en pesant continuellement la balance des inconvénients. Il est malheureusement impossible d'éliminer tous les inconvénients liés aux opérations de déneigement (transport et entreposage). Celles-ci doivent être effectuées de la manière la plus efficace possible, tout en tenant compte de la nécessité de minimiser les inconvénients et les risques pour la sécurité de la population.

LA CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen est d'avis que les nuisances causées par le bruit de la machinerie lourde qui travaille dans les dépôts à neige la nuit font partie des inconvénients inévitables liés aux opérations de déneigement. Dans le cas qui fait l'objet de cette plainte, l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a permis d'établir que la Direction des travaux publics est consciente de ces inconvénients et qu'elle fait tout ce qui est possible pour en minimiser les effets sur le secteur résidentiel avoisinant. Notre intervention ne permet pas de conclure à un laisser-aller ou à un laxisme des superviseurs du dépôt à neige de la rue Armand-Frappier, si ce n'est que les abondantes chutes de neige du début de l'hiver 2018 ont entraîné un volume d'activité plus élevé que la moyenne.

AFFAISSEMENT DE L'ASPHALTE

Travaux publics

LA PLAINTE

Un citoyen éprouve des difficultés à faire réparer correctement par la Ville un affaissement de la chaussée située devant son entrée charretière.

LES FAITS

Le plaignant a sollicité notre intervention pour que des mesures soient enfin prises afin que la réfection de l'asphalte devant son entrée soit corrigée, puisque cet affaissement occasionne de l'accumulation d'eau. Monsieur a fait une requête au service 311 en novembre 2017. Lors d'une discussion avec une agente de ce service, il aurait appris que les travaux seraient faits en juillet 2018. En août 2018, les travaux n'ayant pas encore été effectués, il nous a adressé sa demande.

L'ANALYSE

Lors de notre intervention, nous voulions comprendre pourquoi un tel délai avait été occasionné. La Ville a lancé un appel d'offres en mars 2018 pour faire l'acquisition d'une scarifieuse, un équipement nécessaire pour ce type de travaux. Le processus s'est avéré plus long que prévu et a ainsi entraîné des délais

pour plusieurs demandes. Conséquemment, certains travaux déjà planifiés ont été retardés, sans oublier les situations nécessitant une intervention urgente. Ce n'est qu'une fois que les premiers travaux planifiés ont été terminés que les autres travaux, par ordre de priorité, ont été envisagés par la Ville. Les travaux devant l'entrée du plaignant ont été effectués au début du mois de septembre.

LA CONCLUSION

Dans les circonstances, nous concluons que des mesures ont été prises dans un délai acceptable par l'Administration municipale pour procéder à la réfection de la chaussée devant cette entrée charretière, donnant ainsi finalement satisfaction au citoyen.

CONCLUSION

Toutes les demandes d'intervention qui nous sont soumises résultent d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal. Sauf exception, cette insatisfaction, voire cette frustration, est pleinement légitime et compréhensible, car elle découle de problèmes concrets qui touchent la vie quotidienne des citoyens concernés (chaussée abîmée, nuisances de divers ordres, application du règlement sur le zonage, déneigement, taxation, etc.)

Comme on peut le lire dans la section présentant les rapports d'intervention ou d'enquête terminés en 2018, la grande majorité des plaintes recevables concernent des situations où, après une analyse rigoureuse, nous avons conclu que la Ville avait agi de manière raisonnable, compte tenu de la réglementation en vigueur et des contraintes auxquelles elle doit faire face. Comme tout corps public, une municipalité doit faire preuve de flexibilité et de jugement dans ses interactions avec les citoyens. Elle ne peut toutefois faire de compromis dans l'application de la réglementation, surtout celle qui concerne la santé et la sécurité des personnes, ni adopter une attitude de deux poids, deux mesures qui irait à l'encontre du principe d'équité devant régir ses activités.

Cela ne veut pas dire que, dans une optique de recherche de qualité totale et d'amélioration continue, l'administration municipale ne doit pas continuellement chercher à faire mieux, notamment au chapitre de la communication directe avec les citoyens qui sont confrontés à des problèmes réels. Une bonne partie de leur insatisfaction serait d'ailleurs dissipée dès le départ grâce à un meilleur suivi, par les services concernés, de leurs requêtes initiales auprès du Centre de service aux citoyens (service 311). Plusieurs changements administratifs survenus en 2018 pointent heureusement vers un meilleur suivi, mais il y a encore du travail à faire de ce côté.

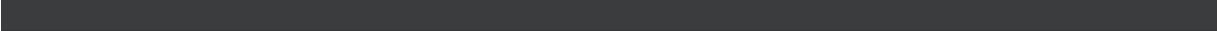
D'autre part, trois dossiers traités en 2018 soulignent l'importance, pour les citoyens, de bien s'informer sur les délais qui doivent être respectés pour soumettre une réclamation suite à des dommages, obtenir un remboursement de taxe sectorielle ou éviter des frais liés à de nouvelles entrées charretières. La municipalité doit également assumer sa part de responsabilité en la matière en informant les citoyens adéquatement et en temps utile.

La Ville de Longueuil compte une population de quelque 250 000 personnes. Ses quelque 3 000 employés interagissent donc quotidiennement, directement ou indirectement, avec des milliers de personnes qui s'attendent avec raison à une prestation de service de qualité de la part de leur municipalité.

Cela passe nécessairement par la recherche continue de nouvelles façons de faire toujours plus efficaces et efficientes. C'est dans cette optique que nous avons fait deux recommandations et soumis une piste d'amélioration, dans l'espoir qu'elles contribuent à améliorer la prestation de services municipaux et à prévenir les irritants, voire le mécontentement, qu'éprouvent les citoyens à l'occasion.

En terminant, nous tenons à remercier de leur confiance les citoyens et les citoyennes de Longueuil qui font appel à nos services. Nous réitérons notre détermination à bien répondre aux besoins de la population longueuilloise, en faisant preuve d'empathie, de transparence et d'efficacité.

Nous désirons également souligner la bonne collaboration des équipes municipales dans l'exercice de notre mission. Leur attitude positive et leur ouverture d'esprit sont essentielles pour identifier des pistes de solution qui favorisent la conclusion d'ententes satisfaisantes pour les plaignants.



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

www.longueuil.quebec/protecteurducitoyen
Téléphone: 450 463-7147
Courriel: protecteurducitoyen@longueuil.quebec

