



Rapport annuel 2019

protecteur
du citoyen
Ville de Longueuil

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>

Crédit photos : Ville de Longueuil

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



Ville de Longueuil

Longueuil, le 26 mai 2020

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

Objet : Rapport annuel 2019 – Bureau du protecteur du citoyen

Madame la Mairesse,
Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Nous sommes heureux de vous transmettre le huitième rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

Ce rapport rend compte notamment des principales statistiques sur nos activités et, afin de jeter un éclairage sur différentes problématiques vécues par les citoyens, il présente un certain nombre de résumés de dossiers traités par le Bureau, quatre de ceux-ci ayant conduit à des recommandations auprès de l'administration municipale.

Nous tenons à souligner la bonne collaboration des différentes directions de service, sans laquelle le travail du Bureau du protecteur du citoyen ne serait possible.

En terminant, nous vous prions d'accepter, Madame la Mairesse, Monsieur le Président et Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de nos sentiments distingués.

Laurent Pepin
Président



Table des matières

Faits saillants	6
Mot des commissaires	7
Chapitre 1 - Présentation	10
Chapitre 2 - Nos activités en 2019	13
Chapitre 3 - Suivi de la recommandation de 2016 concernant le traitement des requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens (service 311)	19
Chapitre 4 - Avis de préoccupation concernant les modes de communication des avis d'interdiction de stationner lors des opérations de déneigement	25
Chapitre 5 - Présentation de sommaires de dossiers	27
Chapitre 6 - Activités organisationnelles	56
Conclusion	58

Faits saillants



78 demandes d'intervention, comparativement à **108** en 2018



53 demandes admissibles



41% des plaintes concernaient la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme et la Direction des travaux publics



4 recommandations formulées

- Protection de l'identité des plaignants
- Conformité des dimensions des cases de stationnement
- Contestation de la classification d'un immeuble en zone agricole
- Transmission d'information aux citoyens lors de l'exécution de travaux



Suivi de la recommandation de 2016

concernant le traitement des requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens (service 311)



Avis de préoccupation

concernant les modes de communication des avis d'interdiction de stationner lors des opérations de déneigement



Mise sur pied d'un programme de rencontres

auprès d'organismes œuvrant sur le territoire de la Ville de Longueuil

« Chaque plaignant n'obtiendra pas nécessairement ce qu'il désire, mais, en fin de compte, il doit être animé du sentiment d'avoir été bien écouté et traité équitablement. C'est dans cette optique que nous traitons chacune des demandes d'intervention. »

– Extrait de la conclusion

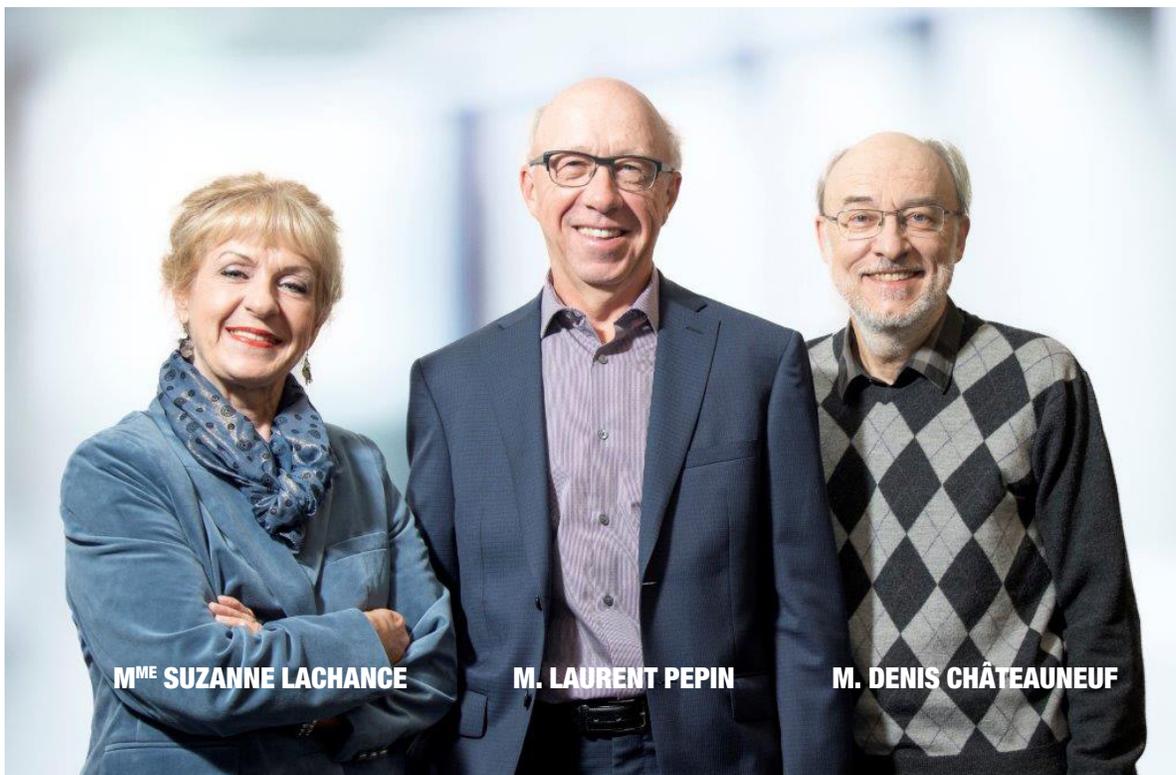
Mot des commissaires

Nouvel élan

L'année 2019 a été marquée par l'entrée en fonction, au mois de février, d'une nouvelle secrétaire générale, un poste clé au sein du Bureau. C'est en effet la secrétaire générale qui est responsable de traiter les plaintes des citoyens, une fois validée leur admissibilité en fonction des critères établis par les *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*.

Après avoir procédé à une analyse de la situation, basée sur les faits ainsi que sur les lois et règlements applicables, la secrétaire générale tente de trouver une solution satisfaisante pour les plaignants. Elle rend compte de ses observations aux commissaires, qui valident ses constats et approuvent les recommandations à formuler, s'il y a lieu.

Grâce à son dynamisme, à son expérience et à sa rigueur, M^{me} Fabienne Léonard, avocate de formation, a insufflé un nouvel élan aux activités du Bureau. Elle s'est rapidement attaquée aux dossiers ouverts après le départ de sa prédécesseure en novembre 2018 et entrepris de rencontrer la plupart des directeurs des directions de service, afin d'établir la communication la plus ouverte et féconde possible.



Dans le but de mieux faire connaître les activités du Bureau à la population de Longueuil, les commissaires ont mandaté M^{me} Léonard afin qu'elle mette sur pied un programme de rencontres auprès d'organismes socioéconomiques ou communautaires, une initiative qu'elle a lancée en 2019 et qui se poursuivra en 2020. Celle-ci vise à s'assurer que le plus grand nombre possible de personnes connaissent l'existence du Bureau, sa mission, son fonctionnement et les retombées concrètes qu'il peut procurer.

Au cours de l'année, nous avons proposé au conseil municipal de modifier deux articles des Règles de fonctionnement du Bureau afin, d'une part, de résoudre une difficulté d'interprétation quant aux limites de son mandat et, d'autre part, de clarifier la juridiction du Bureau dans les dossiers où les plaignants décident d'intenter un recours en justice contre la Ville. En novembre, les modifications proposées ont été adoptées à l'unanimité par le conseil.

Ainsi, avant d'intervenir ou d'enquêter sur une plainte, le Bureau n'a plus à s'assurer que les plaignants ont épuisé, à sa satisfaction, les recours judiciaires normaux visant à solutionner leurs problèmes. Tout différend avec la Ville pouvant, en théorie, faire l'objet d'un recours judiciaire, cette exigence, poussée à la limite, aurait pu rendre pratiquement inopérant le service d'intervention de dernier recours offert par le Bureau du protecteur du citoyen.

Le présent rapport est le quatrième que nous avons l'honneur de présenter depuis notre nomination par le conseil municipal en 2016. Depuis lors, nous avons été à même de constater le rôle important que joue le Bureau du protecteur du citoyen auprès de la population.

D'une part, il offre aux citoyens une solution de dernier recours simple et facilement accessible lorsqu'ils estiment avoir été lésés du fait de l'action ou de l'inaction d'une ou l'autre des directions de services municipaux. D'autre part, grâce à ses interventions et recommandations, le Bureau fournit à l'administration municipale des voies d'amélioration continue au bénéfice de l'ensemble de la population.

Ces actions concrètes confirment la pertinence de la décision prise en 2010 par le conseil municipal de créer un Bureau du protecteur du citoyen. Ainsi, depuis le début de ses activités, le Bureau a traité plus de 900 demandes d'intervention, contribuant ainsi à régler des difficultés vécues par les citoyens à l'égard de l'administration municipale, ou, lorsque l'objet de la plainte était exclu par règlement de son champ d'intervention, à fournir les informations utiles permettant aux plaignants de s'adresser aux instances appropriées.

Un compte rendu complet des activités du Bureau en 2019, qui inclut des statistiques sur les dossiers traités, est présenté dans les pages qui suivent. On y constate notamment que, bien que le nombre total de plaintes reçues ait diminué, celui des plaintes recevables est demeuré sensiblement au même niveau. Quatre de ces plaintes ont donné lieu à des recommandations visant à améliorer la prestation des services municipaux.

Nous tenons à remercier sincèrement M^{me} Léonard ainsi que M^{me} Bianca Miotto, secrétaire de direction, pour tout le travail accompli en 2019. Grâce à leur sens de l'écoute, à leur empathie et à leur engagement, les personnes qui s'adressent au Bureau du protecteur du citoyen sont assurées de recevoir un accueil attentif, cordial et professionnel.



Suzanne Lachance



Laurent Pepin



Denis Châteauneuf

Chapitre

1



PRÉSENTATION

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil est une instance neutre, impartiale et indépendante de l'administration municipale. Il a pour mission d'intervenir ou d'enquêter lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un citoyen a subi un préjudice ou qu'un de ses droits a été lésé en raison de l'action ou de l'inaction d'un fonctionnaire ou d'un représentant de la Ville.

Le Bureau veille à ce que les citoyens soient traités de façon juste et équitable et qu'ils reçoivent les services municipaux auxquels ils ont droit; il intervient au besoin auprès des différentes directions de service de la Ville.

Le Bureau est un service de dernier recours. Lorsqu'il intervient, il tend à trouver des solutions qui conviennent au plaignant et à la direction concernée; il peut formuler des recommandations afin d'améliorer la mise en œuvre des politiques et des processus administratifs existants. Dans une perspective d'amélioration continue, le Bureau intervient à différents niveaux auprès des directions de service afin de toujours mieux répondre aux besoins des citoyens.

Le Bureau du protecteur du citoyen est constitué d'une secrétaire de direction, d'une secrétaire générale et de trois commissaires nommés par le conseil municipal. La secrétaire générale reçoit et analyse les demandes d'intervention. Lorsque cela est nécessaire, elle communique avec le citoyen et les directions concernés. Elle étudie tous les éléments constitutifs de la demande en tenant compte de la situation, des procédures applicables et de la législation en vigueur. S'il y a lieu, elle rédige par la suite un sommaire de dossier d'intervention faisant état de ses observations et constats.

Les commissaires épaulent la secrétaire générale dans son travail en échangeant avec cette dernière sur les orientations à prendre dans les dossiers avant d'en approuver les conclusions suggérées. Ils veillent enfin à formuler des recommandations auprès de l'administration municipale.

Valeurs

- Empathie
- Respect
- Transparence
- Intégrité
- Équité
- Impartialité

Fonctionnement

Le Bureau du protecteur du citoyen est régi par des règles de fonctionnement adoptées par le conseil municipal. Ces règles édictent et encadrent les pouvoirs d'intervention du Bureau. Toutes les demandes sont analysées en fonction de ces règles et guident la secrétaire générale et les commissaires dans leur analyse des dossiers. Le Bureau intervient et enquête sur des situations qui sont survenues sur le territoire de la ville de Longueuil.

Lorsque la demande concerne une autre entité que la Ville de Longueuil, le citoyen reçoit les renseignements nécessaires afin de communiquer avec les ressources qui pourraient l'aider à résoudre son problème, le Bureau n'ayant pas juridiction pour intervenir.

Pour qu'une demande d'intervention soit recevable, le citoyen doit avoir épuisé tous les recours administratifs normaux, à défaut de quoi il sera redirigé vers la direction concernée. S'il n'obtient toujours pas satisfaction après avoir communiqué avec ce service, il lui est toujours loisible de communiquer de nouveau avec le Bureau.

Les demandes jugées recevables sont celles qui peuvent nécessiter une intervention ou une enquête de la part du Bureau auprès des différentes directions concernées. Ces demandes vont impliquer, pour la secrétaire générale, une collecte d'informations approfondies auprès de l'appareil municipal, une étude complète des politiques et règlements applicables à la situation et une analyse du dossier qui mènera le Bureau à une conclusion. En définitive, le Bureau peut déterminer qu'aucune intervention n'est requise; il peut aussi conclure qu'une intervention est nécessaire et tenter de résoudre le problème avec la collaboration de la direction touchée ou formuler une recommandation afin d'améliorer un processus ou une politique applicable.

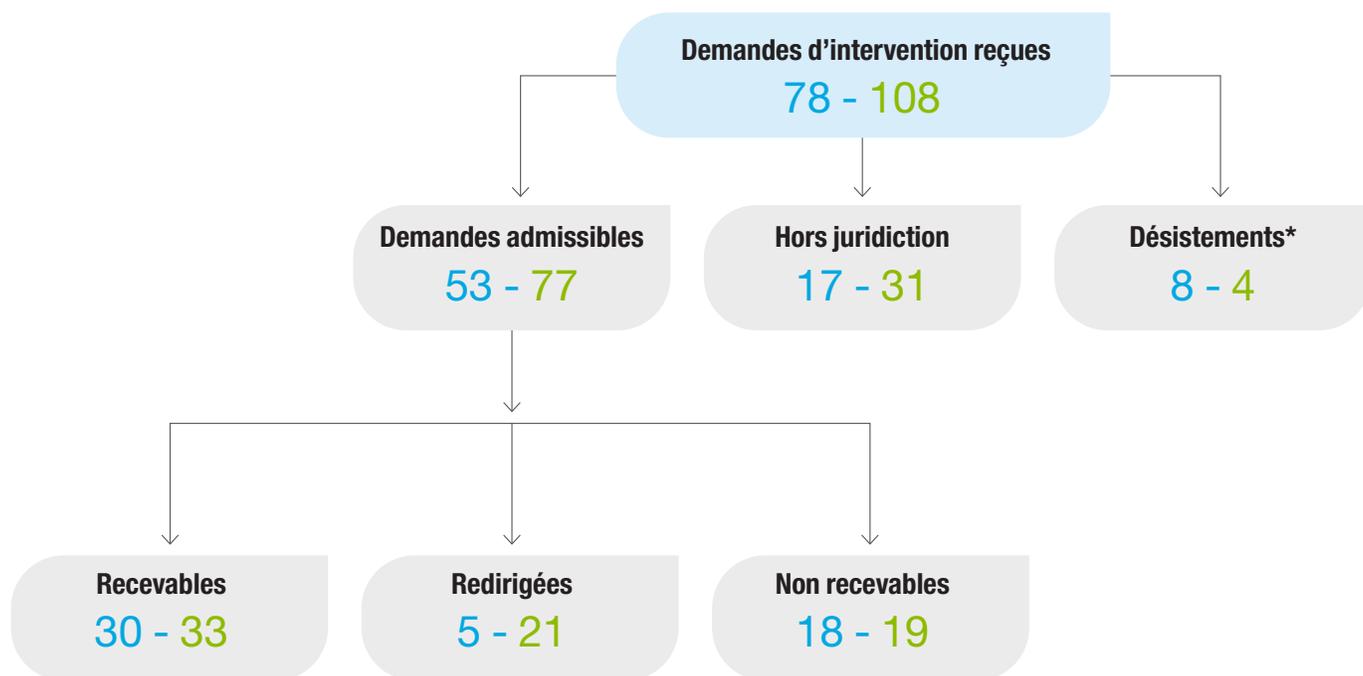


Chapitre

2



NOS ACTIVITÉS EN 2019



2019 - 2018

Demande admissible : demande d'intervention concernant une direction de service de la Ville de Longueuil

Demande recevable : demande d'intervention débouchant sur une intervention ou une enquête

Demande redirigée : demande d'intervention pour laquelle tous les recours administratifs normaux n'ont pas été épuisés

Demande non recevable : demande d'intervention exclue du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses Règles de fonctionnement

Désistement : demande d'intervention pour laquelle le citoyen ne donne pas suite à sa requête initiale

Demande hors juridiction : demande d'intervention concernant une autre entité que la Ville de Longueuil

* Dans le tableau correspondant du rapport annuel 2018, les désistements faisaient partie des demandes admissibles.

Au cours de l'année 2019, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu 78 demandes d'intervention dont 17 étaient hors juridiction, car elles touchaient une entité ne relevant pas de la Ville de Longueuil. Parmi toutes les demandes reçues, 8 demandes ont fait l'objet d'un désistement de la part du plaignant, ce dernier décidant de ne pas poursuivre ses démarches auprès du Bureau.

Les demandes admissibles étaient au nombre de 53 en 2019. Ces demandes ont impliqué, de la part du Bureau, une intervention auprès des directions concernées afin de faire le point sur la problématique soulevée et ainsi évaluer les démarches subséquentes. Dans la grande majorité des dossiers, les directions contactées ont répondu positivement et ont pris des mesures afin de corriger la situation.

Demandes recevables

Parmi l'ensemble des demandes reçues en 2019, 30 étaient recevables. Le Bureau a été interpellé à propos de l'état des routes, de puisards non fonctionnels, d'une valve d'eau défectueuse, du déneigement ou encore du soufflage de la neige. De plus, le Bureau a été saisi d'une plainte quant à la plantation d'un arbre par la Ville sur le terrain d'un citoyen ou à l'envoi d'avis lors de l'exécution de travaux. Ont fait l'objet de demandes la visite d'inspecteurs et de pompiers dans des résidences, des avis de non-conformité à la réglementation municipale, le nombre et les dimensions de cases de stationnement autorisées à l'intérieur d'un immeuble ou encore l'agrandissement d'un stationnement, de même que la confidentialité lors d'une visite par un inspecteur à la suite d'une plainte.

Le Bureau s'est penché sur l'équité de la politique d'inscription à des cours de natation, ainsi que sur les modalités de remise et de remboursement relatives à diverses activités. La défectuosité de certains biens meubles, tels des lampadaires ou un panneau lumineux, a nécessité l'intervention du Bureau.

Le rôle de la Ville dans le cas de la délimitation d'un terrain par un arpenteur-géomètre a également été étudié. Les informations figurant sur le compte de taxes des citoyens et sur les avis d'évaluation ont fait l'objet d'une recherche approfondie.

Pour l'ensemble de l'année 2019, le Bureau a fait quatre recommandations, qui sont présentées dans les pages qui suivent.

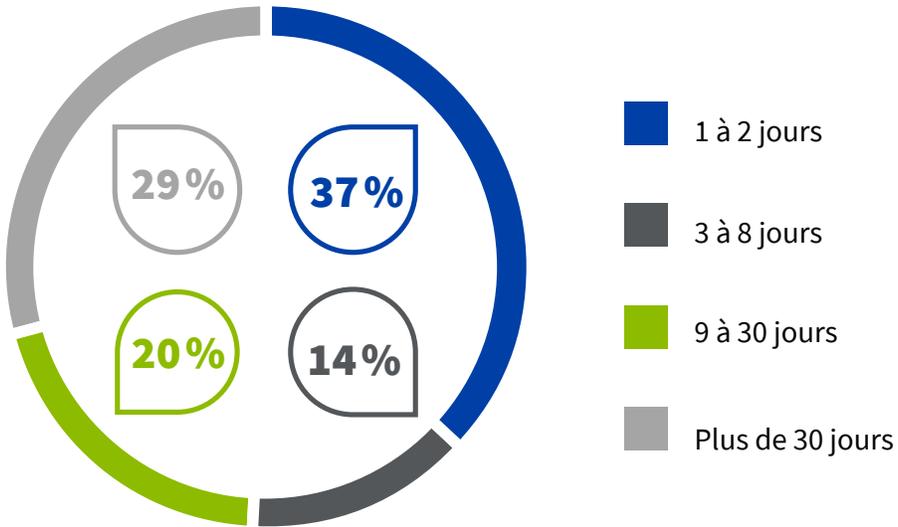
Demandes non recevables

Les demandes admissibles mais non recevables s'élèvent à 18. Par exemple, des citoyens ont demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen afin de contester un constat d'infraction ou encore l'amende reliée à ce constat. Ces demandes étant non recevables, les citoyens ont été invités à s'adresser à la Cour municipale. D'autres demandes touchaient un organisme supramunicipal, la contestation d'une décision prise par un comité consultatif d'urbanisme, une décision d'élus relevant de leur prérogative ou la contestation du rôle d'évaluation. Enfin, le Bureau n'a pu intervenir davantage dans le cas de dossiers judiciairisés ou dans lesquels les citoyens contestaient le comportement de policiers. Les citoyens ont, chaque fois, été informés de la décision du Bureau du protecteur du citoyen.

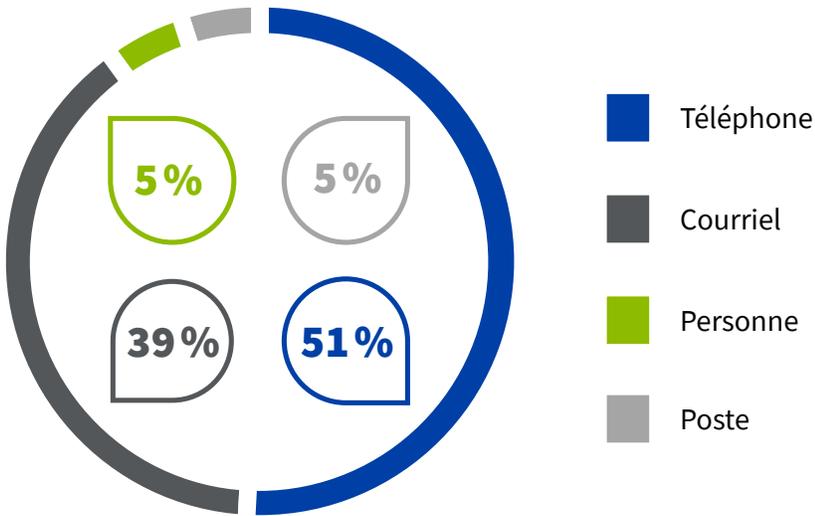
Demandes redirigées

Seulement cinq demandes d'intervention ont été redirigées en 2019. Ces citoyens n'avaient pas épuisé tous leurs recours administratifs et ont été orientés vers l'instance appropriée, comme le Centre de services aux citoyens ou le Bureau des réclamations. Dans un cas, le citoyen n'a pas obtenu satisfaction et a demandé au Bureau d'intervenir après avoir effectué cette démarche. Cette plainte est devenue une demande recevable.

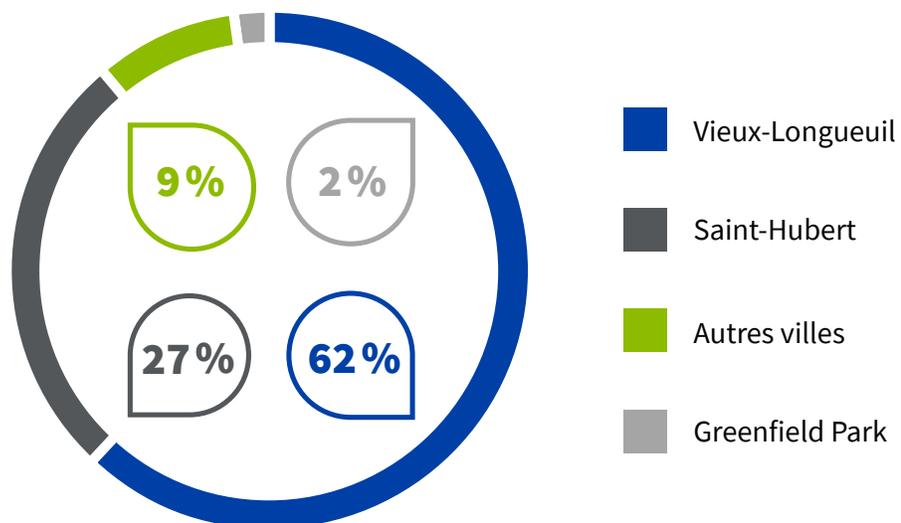
Délai de traitement des demandes



Mode de réception des demandes



Provenance des demandes par arrondissement



Évolution du nombre de demandes d'intervention

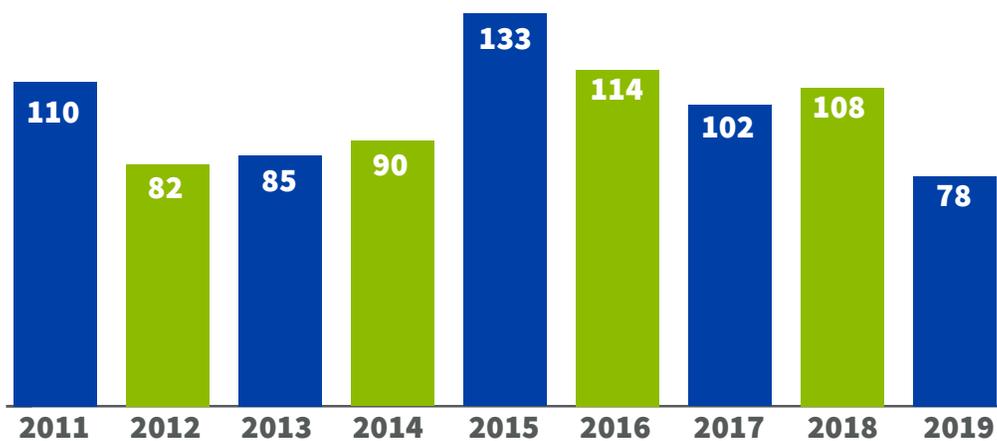


Tableau des demandes admissibles par direction de service

Directions de service	2019	2018
Aménagement et urbanisme	16	23
Travaux publics	16	18
Police	15	18
Communications et affaires publiques	9	2
Évaluation	4	3
Culture, loisirs et développement social	4	1
Génie	3	5
Sécurité incendie	3	4
Finances	2	4
Ressources humaines	1	2
Services juridiques	1	1
Biens immobiliers	1	0
TOTAL	75	81

Note : Certains dossiers concernent plus d'une direction de service.



Chapitre

3



SUIVI DE LA RECOMMANDATION DE 2016 CONCERNANT LE TRAITEMENT DES REQUÊTES FORMULÉES AUPRÈS DU CENTRE DE SERVICES AUX CITOYENS (SERVICE 311)

Une douzaine de demandes d'intervention formulées par des citoyens ont fait état d'une insatisfaction liée au suivi accordé par l'administration à des requêtes dûment formulées par l'entremise du service 311 de la Ville. Ces plaintes ont incité les commissaires à se pencher à nouveau sur le traitement accordé aux requêtes formulées par les citoyens. Cette problématique avait déjà retenu leur attention en 2016 dans le cadre d'un dossier ayant fait l'objet de recommandations. Encore en 2019, différents motifs d'insatisfaction ont été formulés par les citoyens concernant cette problématique, lesquels sont reproduits dans le tableau des pages qui suivent.

Malgré les recommandations de 2016, des requêtes sont encore fermées sans qu'une explication soit fournie au citoyen. Chaque direction de la Ville fonctionne de manière indépendante, et il n'existe pas de façon uniforme de traiter les requêtes et d'en faire le suivi auprès des citoyens qui les ont formulées.

Les commissaires ont rencontré le directeur de la Direction des travaux publics et le chef de service du Centre de services aux citoyens. Lors de cette rencontre, les commissaires ont été informés que la plateforme informatique ARI utilisée présentement pour le traitement des requêtes est désuète et n'est pas adaptée aux besoins d'un centre de services à la clientèle. Un fournisseur a été choisi en avril 2019 afin d'implanter une nouvelle plateforme plus performante et mieux adaptée. Ce changement d'outil devrait être réalisé d'ici la mi-année 2020. Ultimement, il permettra une uniformisation du travail quant au traitement et au suivi des requêtes. Les citoyens devraient alors constater une amélioration dans le suivi des requêtes.

Une des améliorations que permettra la nouvelle plateforme informatique est de pouvoir créer des « bases de connaissances » qui aideront les agents dans leurs interactions avec le public. Celles-ci permettront d'outiller les agents afin qu'ils soient par exemple en mesure de cerner la nature des travaux qui découlent d'une requête, la direction concernée et l'échéancier de réalisation des travaux. Pour l'année 2019, environ 200 000 interactions avec les citoyens ont été traitées par le Centre de services aux citoyens par l'entremise des différents canaux de communication, à savoir le téléphone, le courrier électronique et les médias sociaux. De ce nombre, environ 30 000 ont mené à une requête visant à résoudre un problème vécu par un citoyen, dont environ les trois quarts concernaient la Direction des travaux publics.

Très conscients de l'enjeu des suivis aux requêtes auprès du 311 et soucieux d'améliorer la situation, le directeur de la Direction des travaux publics et le chef de service du Centre de services aux citoyens ont expliqué que le nouvel outil devrait permettre d'optimiser le suivi donné aux requêtes auprès des citoyens. Également, le Centre de services aux citoyens a révisé son horaire de sorte que les citoyens peuvent désormais profiter d'une prolongation des heures d'ouverture le soir et la fin de semaine. Le nombre d'agents travaillant au Centre est passé à 15 au cours de l'année 2019. Finalement, trois comptoirs de perception de taxes et de frais ont élargi leurs activités et sont devenus des comptoirs de service à la clientèle.

Plusieurs changements ont été apportés et continuent de l'être relativement à cet enjeu. Ceux-ci devraient se traduire par une amélioration dans le suivi des requêtes. En parallèle, le nombre de demandes d'intervention liées à cette problématique devrait diminuer.

Compte tenu de l'implantation imminente d'un nouveau système informatique de traitement des plaintes, les commissaires ont décidé de ne pas formuler de nouvelles recommandations. Ils entendent suivre attentivement les développements à venir à ce sujet à compter de 2020.

Demandes soulevant une insatisfaction à la suite d'une requête au service 311

Direction	Contexte	Constats
Travaux publics	<ul style="list-style-type: none"> • Puisard bloqué – risque d'inondation • La situation dure depuis longtemps; une voisine a déjà fait une requête au 311. • Requêtes formulées au 311 à plusieurs reprises pour la même problématique; la situation n'est jamais corrigée. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Direction des travaux publics informe le Bureau du protecteur du citoyen (BPC) que le puisard doit être remplacé, mais qu'il y a un ordre de priorité et que les travaux peuvent se faire uniquement au cours de la saison estivale – information non transmise au citoyen qui fait la requête. • Le puisard est finalement changé pendant la saison estivale.
	<ul style="list-style-type: none"> • Une citoyenne subit des inconforts importants pendant l'hiver lors des tempêtes : la Ville déverse beaucoup de neige et de saletés devant sa résidence. • La plaignante a déposé une requête au 311 en février 2019. L'agent lui aurait répondu qu'il y avait un délai de deux semaines pour ce type de demande et qu'aucun suivi ne serait fait avant la fin de ce délai. • Requête faite au 311 sans aucun suivi par la suite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Par suite de l'intervention du BPC, un numéro de requête a été donné à la citoyenne en avril 2019 afin de vérifier l'état des lieux en janvier 2020.
	<ul style="list-style-type: none"> • Une citoyenne soutient que son terrain a été abîmé par le déneigement effectué par la Ville. • La citoyenne a contacté le 311 à plusieurs reprises pour obtenir un suivi à sa requête. • Deux employés de la Direction des travaux publics se sont rendus chez la citoyenne et ont conclu que la Ville ne procéderait pas à la réparation. Cette information n'a pas été communiquée à la plaignante. 	<ul style="list-style-type: none"> • La requête est considérée comme fermée par la Direction, mais demeure ouverte dans le système et aucune information n'a été transmise à la citoyenne. • La Direction fera le suivi auprès de la citoyenne.

Direction	Contexte	Constats
Travaux publics (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • La Ville n'a pas avisé une citoyenne de l'exécution de travaux dans l'entrée charretière. • La citoyenne a contacté le 311 à plusieurs reprises. • La citoyenne ne peut sortir sa voiture de son stationnement pendant quelques jours. 	<ul style="list-style-type: none"> • La citoyenne appelle le 311 en dehors des heures d'ouverture. L'appel est transféré au centre d'appels des travaux publics, lequel n'effectue pas le suivi requis dans le dossier. • Recommandation du BPC sur le préavis minimal à donner aux citoyens lors de travaux (voir p. 51).
	<ul style="list-style-type: none"> • Dommages à l'entrée charretière chez un citoyen – travaux mal exécutés par la Ville. • Le citoyen contacte le 311 à plusieurs reprises. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de coordination dans les requêtes ouvertes au 311 – requêtes fermées sans explication alors que les travaux de réparation n'ont pas été exécutés. • La requête ne pouvant être traitée pendant la saison hivernale, elle se retrouve en mode « planifié » dans le système sans aucune procédure de rappel au sein de la Direction. • Une fois les travaux achevés, la citoyenne reçoit un courriel informatisé du 311 l'informant que sa requête sera transmise à la Direction des travaux publics.
	<ul style="list-style-type: none"> • Une citoyenne aimerait avoir des informations relativement à l'émondage d'un arbre appartenant à la Ville qui est situé près de sa maison. Un accroche-porte a été déposé sans que soit précisé le moment auquel les travaux seraient exécutés. • Elle indique aussi que les employés de la Ville devraient échanger plus d'informations avec le citoyen. 	<ul style="list-style-type: none"> • La citoyenne demande d'être contactée pour information. Message consigné dans le système, mais demande non transmise par le 311 au responsable. • Grâce à la mise en place du nouveau système informatique, les responsables seront informés de toute modification à la requête initiale.

Direction	Contexte	Constats
Travaux publics (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • La Ville a effectué des travaux souterrains dans l'emprise du terrain d'une citoyenne (stationnement). • Les réparations d'asphaltage et de pelouse n'ont pas été effectuées à la suite des travaux. • La citoyenne contacte le 311 à plusieurs reprises depuis mai 2019. Au total, cinq requêtes ont été ouvertes concernant la problématique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de coordination dans la planification des travaux à la Direction des travaux publics. • Par suite de l'intervention du BPC, des travaux temporaires sont effectués en attente de la saison estivale.
	<ul style="list-style-type: none"> • Des nids-de-poule sont présents devant la résidence et devant le débarcadère de l'autobus. • La citoyenne contacte le 311 à plusieurs reprises afin de dénoncer la situation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Première requête ouverte et fermée par erreur, le responsable pensant que la rue faisait partie du programme d'infrastructures 2019. Message de fermeture envoyé à la citoyenne sans autre précision. • Deuxième requête ouverte, puis fermée – doublon avec une autre requête. Aucun avis envoyé. • La citoyenne appelle le 311 afin de demander des explications, et le responsable constate l'erreur survenue lors de la première requête. La citoyenne doit reformuler une nouvelle requête. La nouvelle requête est formulée et la situation corrigée par suite de l'intervention du BPC.
	<ul style="list-style-type: none"> • Une citoyenne se plaint de ne pas avoir obtenu de suivi à sa demande relativement à une valve d'entrée d'eau défectueuse appartenant à la Ville et qui est située sur son terrain. • La citoyenne a fait six appels au Centre de services sans être rappelée. • Requêtes formulées au 311 à plusieurs reprises pour le même problème sans que la situation soit corrigée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Par suite de l'intervention du BPC, la Direction des travaux publics constate l'absence de suivi relativement à cette requête et apporte les correctifs nécessaires

Direction	Contexte	Constats
Aménagement et urbanisme	<ul style="list-style-type: none"> • Luminosité excessive du panneau-écran à l'angle des rues Joliette et Saint-Charles. • Requêtes formulées au 311 à plusieurs reprises pour le même problème. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une défectuosité dans le système nécessitait l'intervention d'un tiers. La situation est finalement corrigée
	<ul style="list-style-type: none"> • Plantation d'un arbre par un entrepreneur externe sans que le citoyen soit avisé au préalable. • Travaux mal exécutés, selon le plaignant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pouvant être traitée pendant la saison hivernale, la requête s'est retrouvée en mode « planifié » dans le système, sans aucune procédure de rappel auprès de la direction de service concernée. • Aucun suivi auprès du citoyen malgré les messages laissés au 311. • Situation corrigée à la satisfaction du plaignant.
Biens immobiliers	<ul style="list-style-type: none"> • Un lampadaire situé sur le terrain du citoyen est défectueux depuis trois mois. • Requêtes formulées au 311 à plusieurs reprises pour le même problème. 	<ul style="list-style-type: none"> • La situation est finalement corrigée.

Chapitre

4



AVIS DE PRÉOCCUPATION CONCERNANT LES MODES DE COMMUNICATION DES AVIS D'INTERDICTION DE STATIONNER LORS DES OPÉRATIONS DE DÉNEIGEMENT

Les commissaires ont adressé un avis de préoccupation à l'administration municipale à la suite de la distribution de près de 900 contraventions au début de l'hiver 2019 par suite du non-respect d'un avis d'interdiction de stationnement dans le cadre d'une opération de déneigement. Le nombre élevé de constats d'infraction a amené le Bureau du protecteur du citoyen à s'interroger sur les modes de communication utilisés par la Ville afin de s'assurer que la population est bien informée lors de ces opérations.

Les commissaires ont constaté que plusieurs efforts avaient été déployés par la Ville afin de mettre de l'avant les différents moyens numériques permettant d'informer les citoyens des opérations de déneigement, tels que la transmission de courriels et de textos à ceux s'étant abonnés aux systèmes d'alerte numérique. Malgré ces mesures mises en place par la Ville, le Bureau du protecteur du citoyen en a conclu qu'une tranche importante de citoyens n'avait pas accès aux outils numériques ou encore ne les utilisait pas de façon continue.

Tout en maintenant ces modes de communication, les commissaires ont recommandé à l'administration municipale de revoir son plan de communication afin de veiller à ce que tous les citoyens, qu'ils utilisent ou non les outils numériques de communication, soient bien informés des avis d'interdiction de stationner en cas d'opération de déneigement.

Réponse de l'administration

En préparation de l'hiver 2019-2020, l'administration municipale s'est engagée à ce que la campagne de communication relativement aux activités de déneigement soit axée davantage sur la possibilité pour le citoyen de s'informer 24 heures sur 24 sur les avis d'interdiction de stationnement en composant le 311 au téléphone.

De plus, les modes de communication dits traditionnels, comme les journaux ou encore les panneaux d'affichage, continuent d'être utilisés.

Le Bureau prend note des actions entreprises par la Ville afin de remédier à la situation et constate qu'aucun autre événement similaire n'a été signalé depuis.

Chapitre

5



PRÉSENTATION DE SOMMAIRES DE DOSSIERS

Le Bureau du protecteur du citoyen est appelé à agir à l'égard d'une grande variété de plaintes. Afin de bien illustrer le travail effectué par le Bureau, on trouvera dans les pages qui suivent 13 sommaires de dossiers découlant de plaintes formulées par des citoyens en 2019. On constatera que, dans certains cas, le Bureau a conclu, après analyse, que le plaignant n'avait subi aucun préjudice du fait de l'action ou de l'inaction de l'administration municipale et qu'aucune mesure supplémentaire n'était requise de la part des directions de service concernées.

Dans d'autres cas, la collaboration de la direction visée a permis de réparer le préjudice subi. Notons que quatre 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.

- Recommandation relative à la protection de l'identité d'un plaignant p. 28
- Recommandation relative à la conformité des dimensions requises des cases de stationnement p. 32
- Recommandation relative à la contestation d'une classification d'immeuble en zone agricole p. 43
- Recommandation relative à l'information transmise aux citoyens lors de l'exécution de travaux p. 50

PROTECTION DE L'IDENTITÉ D'UN PLAIGNANT

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

Un citoyen de l'arrondissement de Saint-Hubert interpelle le Bureau du protecteur du citoyen à la suite de l'intervention d'un inspecteur de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Le citoyen demeurait chez son frère lorsqu'il a porté plainte au 3-1-1 en ce qui a trait à l'insalubrité de la résidence et du terrain de la propriété voisine.

À la suite de cet appel, un inspecteur s'est rendu sur les lieux. Le citoyen voulait que son identité demeure confidentielle. Selon lui, le comportement de l'inspecteur a eu comme conséquence de permettre à la fille du voisin de l'identifier comme plaignant. Il demande réparation auprès du Bureau du protecteur du citoyen, estimant avoir été lésé par l'action de l'inspecteur.

Le plaignant soutient que les gestes posés par l'inspecteur lors de sa visite ont permis de l'identifier et que, ce faisant, l'inspecteur a contrevenu à son obligation de confidentialité. Ce geste a eu des répercussions importantes sur la vie du plaignant, car il a dû déménager.

ANALYSE

En vertu du *Règlement 1212-96 relatif aux nuisances, à la paix et au bon ordre* :

- ~ Les articles 49 et 51 donnent aux inspecteurs de la Ville le pouvoir d'exécuter et de faire exécuter le Règlement et, dans l'exercice de leurs fonctions, de visiter et examiner toute maison ainsi que tout terrain, propriété et bâtisse sur le territoire municipal.

Après vérifications internes, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme estime qu'il n'y a aucun motif lui permettant de conclure à un comportement inadéquat de la part de l'inspecteur lors de ses interventions dans ce dossier.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a d'ailleurs invité le plaignant à s'adresser au Bureau des réclamations. Ce dernier a effectivement reçu un avis de réclamation de la part du plaignant en lien avec le présent dossier et, après vérifications et enquête, a conclu qu'il ne pouvait donner suite à cette réclamation.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen estime très important que soit protégée l'identité des personnes qui décident de porter plainte pour des problèmes de non-respect de la réglementation municipale, afin d'éviter des conflits entre voisins et de maintenir un climat de cordialité et de civisme dans les voisinages. Dans ce dossier, le plaignant soutient que l'inspecteur n'a pas respecté son devoir de confidentialité lorsqu'il a inspecté la propriété voisine à la suite de sa plainte formulée au 311. De son côté, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme estime que son inspecteur n'a commis aucun manquement relativement à son comportement et à ses obligations de confidentialité.

Après enquête et analyse, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut trancher en faveur d'une version plutôt que d'une autre.

À la lumière des faits dont il a pu prendre connaissance et de l'analyse de la réglementation en vigueur, le Bureau ne peut conclure, hors de tout doute, à une faute de la part de l'inspecteur quant aux normes de confidentialité.

Lorsqu'ils sont embauchés, les inspecteurs sont sensibilisés au fait qu'ils sont tenus de protéger l'identité des personnes dont ils traitent les plaintes. Toutefois, il ne semble pas exister de pratique administrative formelle et systématique de rappel de cette règle de confidentialité.

RECOMMANDATION

Dans cette optique, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

- Que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme se dote d'une pratique administrative formelle visant à rappeler à ses inspecteurs, au moins une fois par année, l'importance de protéger l'identité des personnes qui portent plainte auprès de cette direction et de ne divulguer, au cours de leurs inspections, aucune information permettant de les identifier.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

- La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme la mise en place d'une pratique administrative de rappel de cette règle de confidentialité. Ce rappel sera effectué annuellement.
- La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a également fait un ajout dans le système informatique *Gestion des permis et inspections* (GPI) de la mention « Information confidentielle, ne pas divulguer » à la section « Requérent ».

DÉVERSEMENT DE NEIGE DU TOIT DU CABANON D'UN VOISIN

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

Une citoyenne de l'arrondissement du Vieux-Longueuil demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen afin que la neige se trouvant sur le toit du cabanon de son voisin cesse de se déverser dans sa cour.

ANALYSE

La citoyenne s'est présentée au Bureau du protecteur du citoyen et lui a fourni de la documentation, notamment le règlement municipal sur laquelle elle s'appuyait pour demander à la Ville d'intervenir auprès de son voisin. Il s'agit du *Règlement sur les nuisances n° 731*, lequel s'applique dans l'arrondissement de Greenfield Park de la Ville de Longueuil.

Ce règlement prévoit qu'un propriétaire ne peut permettre que de la neige, de la glace ou de l'eau soit déposée sur un terrain adjacent sans contrevenir à la réglementation municipale et ainsi être passible d'un constat d'infraction.

La citoyenne demeure dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil. Le Règlement sur les nuisances de l'arrondissement du Vieux-Longueuil ne prévoit pas une telle obligation. La Ville de Longueuil ne peut donc pas faire appliquer une disposition d'un règlement qui ne s'applique pas sur le territoire en question.

CONCLUSION

Étant donné que la réglementation en vigueur dans l'arrondissement de Greenfield Park ne s'applique pas à l'arrondissement du Vieux-Longueuil, il n'existe aucun fondement justifiant l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen dans le présent dossier. Afin d'éviter la judiciarisation du dossier, le Bureau du protecteur du citoyen a invité la plaignante à communiquer avec un organisme qui offre un service de médiation gratuit lors de conflits entre voisins.

DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE AFIN DE RESPECTER UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

En date du 10 mai 2019, une citoyenne de l'arrondissement du Vieux-Longueuil a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen afin d'obtenir un délai supplémentaire pour pouvoir apporter les correctifs exigés par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme.

ANALYSE

Le 9 avril 2019, la plaignante a reçu un avis de non-conformité lui enjoignant de procéder au nettoyage de sa cour, et ce, avant le 1^{er} juin de la même année, conformément à l'application des règlements municipaux. Cet avis faisait suite à d'autres avis envoyés au même effet.

La plaignante est une septuagénaire qui est aidée par son frère afin d'entretenir la propriété. Au début du mois de mars 2019, la citoyenne a été convoquée à l'hôpital pour une opération nécessitant une convalescence de quelques mois. Son frère, quant à lui, est présentement en arrêt de travail en raison d'une blessure. La plaignante demande un délai supplémentaire afin de se conformer à l'avis qui lui a été transmis, soit jusqu'à la fin du mois d'octobre 2019.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen a fait des démarches auprès de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme afin de lui faire part de la situation exceptionnelle vécue par la citoyenne.

Le 22 mai 2019, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme informait le Bureau du protecteur du citoyen que la citoyenne se verrait accorder un délai supplémentaire jusqu'à la fin du mois d'octobre 2019 afin de rendre son terrain conforme. La citoyenne a aussi été avisée qu'à défaut de respecter cet avis et ce délai, des procédures judiciaires pouvaient être intentées sans préavis.

CONFORMITÉ DES DIMENSIONS REQUISES DES CASES DE STATIONNEMENT

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

Un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil se plaint de la dimension de son stationnement intérieur à la suite de l'acquisition d'une unité d'habitation dans un immeuble en copropriété. Cet espace est obstrué par une colonne, ce qui fait qu'il ne totalise pas 2,5 mètres de largeur en tous points de la largeur de la case. Le citoyen est d'avis que cette dimension contrevient à la réglementation municipale et il demande à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme de la faire respecter auprès de son syndicat de copropriétaires.

Le plaignant voudrait que le Bureau du protecteur du citoyen intervienne afin que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme émette un avis de non-conformité en vertu des normes de stationnement du règlement de zonage.

Selon le plaignant, cette intervention forcerait le syndicat de copropriétaires à agir afin de modifier la configuration de son stationnement intérieur.

ANALYSE

Le plan de construction de l'immeuble du plaignant, qui compte 16 unités d'habitation, a été approuvé par la Ville en 1998. On y compte 15 places de stationnement extérieur clairement délimitées par des lignes au sol. Les places de stationnement intérieur, au nombre de 12, sont de grandeur inégale et il n'y a aucune indication des emplacements de stationnement sur le mur ni aucune ligne de démarcation peinte au sol.

Le nombre et la largeur réglementaires des cases de stationnement des immeubles sur le territoire de la Ville de Longueuil sont déterminés par le *Règlement 01-4501 sur le zonage*, qui prévoit ce qui suit :

4.8 NORMES DE STATIONNEMENT

4.8.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX USAGES DU GROUPE D'USAGES « HABITATION (H) »

À moins d'indication contraire, pour chaque classe d'usages ou usage du groupe d'usages « Habitation (H) », le nombre minimal de cases de stationnement requis est le suivant :

Classe d'usages résidentielle	Nombre de cases de stationnement requises
Habitation unifamiliale (H1)	Une (1) case de stationnement par logement
Habitation bifamiliale et trifamiliale (H2)	Une (1) case de stationnement par logement
Habitation multifamiliale comprenant de 4 à 6 logements (H3)	Une (1) case de stationnement par logement
Habitation multifamiliale de 7 logements et plus (H3)	Une virgule vingt-cinq (1,25) case de stationnement par logement

5.3.6 DIMENSIONS DES CASES DE STATIONNEMENT ET DES ALLÉES DE CIRCULATION

Les dimensions minimales des cases de stationnement et des allées de circulation (cote hors tout) donnant accès aux cases doivent être conformes aux données du tableau suivant, selon le cas :

Angle des cases par rapport au sens de la circulation	Largeur de l'allée de circulation	Largeur de la case	Longueur de la case
(mètres)	(mètres)	(mètres)	(mètres)
0	3,0 (sens unique) 6,0 (double sens)	2,50	5,50
30	4,0 (sens unique)	2,50	5,50
45	5,5 (sens unique)	2,50	5,50
60	5,5 (sens unique)	2,50	5,50
90	6,0 (sens unique) 6,7 (double sens)	2,50	5,50

Malgré les normes établies au tableau ci-dessus, la largeur minimale requise d'une allée de circulation à sens unique ou à double sens peut être réduite à 3 mètres dans la section où il n'y a pas de cases de stationnement lorsque l'allée de circulation dessert une aire de stationnement de 5 cases de stationnement ou moins.

(Règlement VL-2014-57)

Un bâtiment comportant 16 unités d'habitation doit donc compter au moins 20 cases de stationnement. Celles-ci doivent mesurer au moins 2,5 mètres de largeur, le tout mesuré d'axe en axe des lignes peintes au sol. Cette façon de mesurer n'est pas édictée dans le règlement de zonage, mais la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a informé le Bureau du protecteur du citoyen que la pratique veut que la largeur des cases soit mesurée d'axe en axe des lignes peintes au sol.

Dans l'immeuble du plaignant, il existe actuellement 15 cases de stationnement extérieur qui sont conformes au règlement et délimitées au sol. Afin de respecter le règlement de zonage, il faudrait également que s'y trouvent 5 autres cases de stationnement intérieur répondant aux normes minimales. Or, présentement, le stationnement intérieur comporte 12 places de stationnement de différentes grandeurs, certaines de ces places ayant la grandeur minimale requise. Les 7 places de stationnement qui dépassent le nombre minimal de 20 cases sont considérés comme excédentaires et ne sont donc pas assujettis aux normes minimales.

Le Bureau du protecteur du citoyen constate que les lignes de démarcation des places de stationnement intérieur n'ont pas été peintes au sol, malgré ce qu'exige le règlement applicable. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme est prête à intervenir à cet effet, mais uniquement cinq cases de stationnement devront être délimitées en vertu du règlement de zonage en vigueur. Le cas échéant, le syndicat de copropriété devra identifier les places de stationnement intérieur qui seront ainsi délimitées. Comme certains de ces espaces sont conformes aux normes réglementaires, il est probable que cela n'entraînerait aucune amélioration quant à la place de stationnement du plaignant.

Le plaignant soutient que les places de stationnement intérieur approuvées à l'origine de la construction l'ont été sur la base de plans inexacts, la dimension des colonnes qui se trouvent de part et d'autre de sa case de stationnement intérieur ayant été volontairement sous-évaluée afin de présenter plus de places de stationnement. Il soutient également que, dans son acte de copropriété, une place de stationnement intérieur lui est allouée et que cet espace n'est pas conforme à la réglementation municipale.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen comprend le mécontentement du plaignant qui s'est vu attribuer une place de stationnement intérieur coincée entre deux colonnes. Non seulement la présence de ces piliers rend difficile le stationnement de son véhicule, mais, en plus, le citoyen doit partager cet espace avec un autre copropriétaire. Le plaignant ne parvient pas à faire rectifier la situation par son syndicat de copropriétaires, mais ce cas relève d'un différend privé.

Or, le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas juridiction pour se prononcer sur un différend privé entre divers intervenants. L'article 31 des Règles de fonctionnement du Bureau prévoit en effet que :

- 31.** Il [le Bureau] ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. (Le soulignement est ajouté.)

Sur cet aspect du dossier, le plaignant peut toujours consulter un conseiller juridique afin de bien connaître les différents recours qui s'offrent à lui et, le cas échéant, se faire aider dans ses démarches.

En traitant cette plainte, le Bureau du protecteur du citoyen a constaté que le *Règlement 01-4501 sur le zonage* ne précise pas la façon dont la mesure doit être prise afin de s'assurer de la conformité des dimensions minimales requises des cases de stationnement.

La pratique serait de mesurer d'axe en axe les lignes peintes au sol sans aucune entrave, mais afin d'assurer une application uniforme et constante de cette pratique, le Bureau du protecteur du citoyen juge qu'il serait important de l'incorporer formellement dans le *Règlement 01-4501 sur le zonage*.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen a donc recommandé à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme de proposer au conseil municipal de modifier l'article 5.3.6 du *Règlement 01-4501 sur le zonage* afin d'y préciser la délimitation des dimensions minimales requises des cases de stationnement. La formulation suivante pourrait être considérée :

- Les dimensions minimales requises des cases de stationnement prévues dans la présente section devront être mesurées de tout point à son point opposé libre de toute obstruction.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme que le *Règlement 01-4501 sur le zonage* de même que les autres règlements de zonage des deux autres arrondissements ont été modifiés par suite de la recommandation. Ces changements sont en vigueur depuis le 17 décembre 2019.

AGRANDISSEMENT D'UNE ENTRÉE CHARRETIÈRE

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

En date du 9 mai 2019, un citoyen de l'arrondissement de Saint-Hubert a fait une demande d'intervention auprès du Bureau du protecteur du citoyen afin de pouvoir procéder à l'agrandissement de son entrée charretière.

ANALYSE

En vertu du règlement de zonage en vigueur, une entrée charretière ne doit pas excéder 7,5 mètres de largeur. Par ailleurs, la superficie de l'asphalte autorisée est de 50 % de la marge avant. En 2016, un permis a été accordé afin de procéder à l'agrandissement du stationnement et, en 2018, un second permis a été accordé afin de permettre l'agrandissement de la surface asphaltée. Aucun permis n'a été accordé pour l'agrandissement de l'entrée charretière.

Une demande de dérogation mineure a alors été soumise à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme afin de pouvoir excéder la largeur maximale prévue par le règlement. Cette direction a jugé la demande de dérogation mineure non recevable. Le plaignant s'est par la suite adressé au comité consultatif d'urbanisme (CCU) afin de faire infirmer la décision de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. En date du 12 mars 2018, une résolution a été adoptée refusant la demande de dérogation mineure.

CONCLUSION

Le plaignant a demandé au Bureau du protecteur du citoyen de vérifier si la réglementation avait été respectée et s'il était possible d'intervenir, et ainsi de faire infirmer la décision du CCU.

Les *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*, à l'article 30, ne lui permettent pas d'enquêter sur les décisions du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville.

La résolution du 12 mars 2018 ayant été dûment adoptée, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut intervenir plus avant dans ce dossier.

Le Bureau du protecteur du citoyen a également vérifié si l'ensemble du processus décisionnel avait été respecté par l'administration municipale dans ce dossier, ce qui semble avoir été le cas.

DOUBLE INSPECTION D'UNE PROPRIÉTÉ

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme
Service de sécurité incendie

PLAINTÉ

Un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil se plaint de l'intervention d'un inspecteur de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme lui demandant de se conformer aux règlements relatifs au zonage et aux nuisances en vigueur. Le citoyen se plaint également de l'intervention d'un inspecteur du Service de sécurité incendie, lequel exigeait que des correctifs soient apportés conformément à la législation applicable. Le plaignant se demande si les inspecteurs de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme et ceux du Service de sécurité incendie sont en droit de pénétrer sur sa propriété en son absence et s'ils sont en droit de prendre des photos. Il se plaint également que deux directions différentes soient venues inspecter la propriété. Finalement, il veut une confirmation du délai imparti pour se conformer aux avis envoyés par la Ville.

ANALYSE

Le Service de sécurité incendie et la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme sont distincts au sein de la Ville. Ils sont responsables de voir au respect et à l'application de règlements municipaux spécifiques.

Même si un citoyen s'est conformé aux exigences du Service de sécurité incendie, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme doit vérifier la conformité aux règlements qu'elle est responsable d'appliquer.

Afin de veiller au respect de la réglementation applicable, les inspecteurs de ce service et de cette direction sont en droit, en vertu de la réglementation en vigueur, de se présenter sur une propriété, et l'accès à celle-ci peut être donné par le propriétaire, un locataire, un occupant ou, pour les inspecteurs du Service de sécurité incendie, toute personne s'y trouvant.

- *Règlement 00-4427 concernant les nuisances*, art. 29 (2)
- *Règlement 01-4501 sur le zonage*, art. 2.3
- *Règlement CA-2016-254 sur le Service de sécurité incendie*, art.22

Il est également possible pour ces inspecteurs de prendre des photographies des lieux dans le cadre de leur fonction.

- *Règlement 00-4427 concernant les nuisances*, art. 29 (1)
- *Loi sur la sécurité incendie* (chapitre S-3.4), art. 32

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a fait parvenir trois avis d'infraction au propriétaire afin qu'il se conforme à la réglementation en vigueur : les 7 et 27 août 2018 et le 18 février 2019.

Le plaignant soutient que le premier inspecteur au dossier de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme aurait mentionné par courriel que la situation était conforme et que le dossier serait fermé. Le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas reçu copie de ce courriel malgré sa demande. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme précise de son côté qu'il n'existe aucune mention à cet effet dans le dossier.

Le Bureau note que, même si cette information avait été transmise par l'inspecteur, la conformité aux règlements en matière de zonage et de nuisances doit se faire de façon continue et il n'existe aucun droit acquis en matière de nuisances.

L'avis du 18 février 2019 accordait un délai de cinq jours à compter de la réception pour apporter les correctifs nécessaires. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme au Bureau du protecteur du citoyen qu'un délai supplémentaire jusqu'au 15 mai 2019 a été accordé au citoyen afin d'apporter ces correctifs. Aucune lettre ne semble par ailleurs avoir été envoyée à cet effet.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme informe le Bureau qu'elle a pour pratique de confirmer la prolongation d'un délai par lettre ou courriel, mais, dans le cas présent, le plaignant n'était pas certain de pouvoir exécuter les travaux avant le 15 mai à cause de la glace et de la neige. Il devait faire parvenir une demande de prolongation par écrit précisant une date qui lui semblait « réaliste », ce qu'il n'a pas fait.

CONCLUSION

La Ville doit veiller à la sécurité et au bien-être de ses citoyens. Elle doit ainsi s'assurer que les terrains se trouvant sur son territoire sont conformes à la réglementation applicable et servent aux fins pour lesquelles ils sont déclarés. Le terrain sur lequel se trouve un immeuble à logements ne peut servir de lieu d'entreposage.

Le Bureau du protecteur du citoyen confirme au plaignant qu'il a jusqu'au 15 mai 2019 afin d'apporter les correctifs nécessaires. Il lui est fait mention des droits des inspecteurs relatifs à l'accès aux propriétés et à la prise de photographie. Le Bureau rappelle à monsieur qu'il doit respecter la réglementation en vigueur et ne peut entreposer sur le terrain ni matériaux ni véhicules.

CONSTRUCTION EMPIÉTANT SUR LA LIGNE DE DÉMARCATIION ENTRE DEUX TERRAINS

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

En date du 17 juillet 2019, un citoyen de l'arrondissement de Saint-Hubert dépose une demande d'intervention auprès du Bureau du protecteur du citoyen, affirmant que la construction d'une résidence sur le terrain adjacent au sien ne respecte pas la ligne de démarcation et que cette construction n'est pas conforme aux règlements municipaux.

Le plaignant prétend que cette nouvelle construction n'est pas conforme à la réglementation en vigueur, et ce, pour trois raisons principales :

- la construction se trouve à être un duplex, et non une maison unifamiliale, et devrait entrer dans cette première catégorie;
- la ligne de démarcation ne respecte pas la marge latérale minimale et empiète sur sa propriété;
- le nombre de cases de stationnement autorisé n'est pas conforme à la réglementation municipale.

ANALYSE

La catégorie de l'immeuble

Le *Règlement de zonage 1406* de l'arrondissement de Saint-Hubert permet la construction d'un logement accessoire à une résidence principale sans que cette construction tombe dans la catégorie duplex :

329. Sauf indication contraire à la grille des usages, des normes et des dimensions de terrain, l'aménagement d'un logement accessoire est autorisé dans toute habitation unifamiliale isolée ou jumelée située dans une zone relevant du groupe habitation, sous réserve des dispositions générales suivantes :

- a) il ne peut y avoir qu'un logement accessoire par habitation;
- b) le logement accessoire doit être situé au rez-de-chaussée et/ou au sous-sol;
- c) un logement accessoire ne peut être aménagé dans une cave.

Un logement accessoire n'est pas considéré comme un logement aux fins du calcul du nombre de logements par bâtiment.

Ainsi, la construction de deux maisons unifamiliales jumelées avec logements accessoires est permise si elle respecte les modalités de la réglementation municipale. Ces constructions n'entrent pas dans la catégorie des duplex et demeurent des maisons de type unifamilial. Cela est le cas dans ce dossier.

La ligne de démarcation de la marge latérale

La grille des usages, des normes et des dimensions de terrain annexée au *Règlement de zonage 1406* prévoit que la marge latérale d'une construction doit être d'au moins trois mètres. Le plaignant prétend que la nouvelle construction ne

respecte pas cette norme. Il produit au soutien de ses prétentions un certificat de localisation daté du 4 septembre 2018.

Ce certificat de localisation concerne la propriété du plaignant. Les mesures y figurant reflètent les calculs de l'arpenteur-géomètre pour cette propriété uniquement. Ce certificat ne contient aucune mesure des marges latérales des propriétés avoisinantes.

Afin d'assurer que les constructions respectent les normes, le *Règlement sur les permis et certificats* de la Ville de Longueuil impose au détenteur d'un permis de construction l'obligation de produire, à l'achèvement des travaux, un certificat de localisation confirmant l'emplacement des travaux :

68. Le détenteur d'un permis de construction ou d'un certificat d'autorisation doit :

[...]

8. fournir, à la fin des travaux, un certificat de localisation de l'emplacement des fondations.

Dans le dossier en question, ce certificat a été produit en date du 22 novembre 2018. Ce certificat relève entre autres les marges latérales de la nouvelle construction. Selon les documents produits, ces mesures sont conformes à la réglementation municipale.

Le plaignant demande que l'inspecteur de la Ville vienne mesurer la distance entre la ligne de démarcation de son terrain et la ligne de la marge latérale de la nouvelle construction.

En vertu de la *Loi sur les arpenteurs-géomètres* (articles 34 et 35), seul un arpenteur-géomètre est habilité à prendre des mesures confirmant l'emplacement et la distance des différents éléments se trouvant sur une propriété donnée.

L'inspecteur de la Ville ne peut en aucun temps prendre ces mesures. Il s'agit d'un geste réservé exclusivement aux arpenteurs-géomètres. Pour sa part, le Bureau n'a pas compétence pour interpréter les certificats de localisation et juger de leur exactitude.

Le stationnement

Lors du dépôt de la demande d'intervention, le plaignant a souligné au Bureau du protecteur du citoyen que le nombre de places de stationnement ne serait pas conforme. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a confirmé au Bureau que l'aménagement et le pavage du stationnement n'étaient pas terminés, mais que l'entrée charretière était conforme et que l'espace de stationnement respectait la réglementation municipale.

Cet élément n'a pas été soulevé de nouveau par le plaignant au cours de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen. Par ailleurs, les informations obtenues ne permettent pas au Bureau de conclure que le stationnement soit non conforme.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut intervenir davantage dans le présent dossier puisque rien n'indique que la Ville ait porté préjudice au plaignant du fait de son action ou de son inaction. Le Bureau a fait part au citoyen de ses constats et conclusions pour chacun des points principaux qu'il a soulevés.

À plusieurs reprises durant l'intervention, le citoyen a fait mention de son intention d'intenter des recours judiciaires pour faire valoir ses droits. Le Bureau a rappelé au citoyen que la présente demande ne suspendait pas les différents délais de prescription pouvant s'appliquer et qu'il devait s'assurer de les respecter si telle était son intention.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE COURS DE NATATION

Direction de la culture, du loisir et du développement social

PLAINTE

En décembre 2019, une citoyenne de l'arrondissement du Vieux-Longueuil a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen faisant suite à son inscription à des cours de natation offerts par la Ville.

En date du 4 septembre 2019, la citoyenne s'inscrit à un cours donné par la Direction des loisirs de la Ville de Longueuil. La plage horaire sélectionnée par la résidente est le jeudi après-midi pour une période de 10 semaines débutant le 3 octobre et se terminant le 9 décembre.

Le 1^{er} octobre, madame reçoit un courriel lui annonçant que les cours du jeudi doivent être annulés. Il lui est alors offert de procéder au remboursement complet de son inscription ou encore de se joindre aux cours du lundi ou mercredi en avant-midi. La citoyenne décide de s'inscrire au cours du lundi. Par ailleurs, les cours du lundi étant déjà commencés, madame est informée qu'elle aura accès à 9 cours, mais pour le montant déboursé de 10 cours.

La citoyenne demande alors un remboursement pour le cours manqué, soit une somme de 5,50\$. La Ville informe madame qu'aucun chèque ne peut être émis pour une somme inférieure à 10\$. Il lui est offert de procéder au remboursement total si elle le désire. Madame décide de poursuivre avec la séance de cours du lundi.

Par la suite, un cours est annulé, le professeur étant malade. Madame déplore de ne pas avoir été avisée et d'avoir appris la nouvelle une fois sur place avec son enfant. Un courriel lui avait été envoyé, mais elle n'avait reçu aucun appel téléphonique. Ce cours annulé est reporté au 9 décembre. Malheureusement, madame est à l'extérieur de la ville à cette date. Elle demande de se joindre à un autre groupe, soit celui du mercredi, pour pouvoir reprendre le cours. Elle est informée que la Ville, de façon générale, n'autorise pas la reprise de cours avec d'autres groupes, notamment pour ne pas surcharger les groupes déjà formés.

La citoyenne déplore que les cours du jeudi aient été annulés. Elle voudrait se faire rembourser le cours manqué et pouvoir reprendre le cours annulé qui a été remis à une date ne lui convenant pas.

ANALYSE

L'annulation

Dans la *Politique d'utilisation et de remboursement* dûment adoptée par la Ville de Longueuil, il est précisé ce qui suit :

La Direction de la culture, du loisir et du développement social se réserve le droit de modifier l'horaire, le lieu, le professeur ou moniteur des activités ainsi que de reclasser un participant [. . .]. Elle pourrait annuler un ou plusieurs groupes ou activités advenant un manque de participants ou de ressources nécessaires.

La Ville peut donc procéder à l'annulation ou à la modification d'une plage horaire pour une activité quand la situation l'impose, comme lorsque le nombre de participants ne permet pas de justifier la tenue de l'activité.

La *Politique d'utilisation et de remboursement* figure à l'intérieur du bulletin *Mon Espace loisir* que l'on trouve en ligne. Cette politique n'apparaît pas dans la version papier de *Mon Espace loisir*, mais à l'intérieur de ces pages, il est clairement indiqué que les inscriptions doivent être effectuées en ligne. Une fois sur le site, la politique est facilement accessible. Elle se trouve à l'intérieur de l'onglet « Documents de référence » dans le menu « Politique d'utilisation et de remboursement ».

Le remboursement

Dans le *Règlement CO-2016-946 établissant la tarification applicable pour les biens, services et activités offerts par la Ville*, l'article 18.2 prévoit des frais d'administration de 10 \$ lors de l'inscription à une activité :

18.1. Les tarifs applicables pour l'inscription à une activité dans un équipement culturel ou de loisirs de la Ville ou d'une personne avec qui la Ville a conclu une entente d'utilisation sont ceux prévus au tableau des tarifs joint à ce règlement comme annexe IV.

18.2. Malgré l'article 3, les tarifs prévus à l'article 18.1 sont remboursables, déduction faite des frais d'administration de 10 \$ [...]

Dans la *Politique d'utilisation et de remboursement* de la Ville, ces frais administratifs sont spécifiés :

REMBOURSEMENT, ANNULATION, MODIFICATION OU TRANSFERT DE LA VILLE DE LONGUEUIL

Aucun remboursement ou note de crédit de 10 \$ et moins ne sera traité. Le remboursement est fait par chèque dans un délai de quatre semaines suivant la demande.

Prévoir des coûts d'administration minimaux qui sont applicables de façon uniforme lors de l'inscription à une activité n'est pas déraisonnable, et le Bureau du protecteur du citoyen ne peut conclure qu'il y a là matière à réparation ou à recommandation.

La reprise

La citoyenne a souligné au Bureau du protecteur du citoyen qu'elle désirait pouvoir reprendre le cours reporté en raison de l'absence du moniteur pour des raisons personnelles. Ce cours ayant été reporté à une date où elle n'était pas disponible, elle souhaitait se joindre à un autre groupe. La Ville a refusé d'acquiescer à cette demande.

Dans la *Politique d'utilisation et de remboursement*, il est prévu, dans une telle situation, que la Ville n'est pas tenue de reprendre l'activité :

[...] Elle n'est pas tenue de remettre une activité ou un cours annulé pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Malgré cette politique, la Ville a permis aux personnes inscrites de reprendre l'activité à une date qui ne convenait pas à la citoyenne. Il s'agit d'un cas fortuit résultant d'une conjoncture d'événements. Madame avait prévu que l'activité de natation se tiendrait le jeudi après-midi et se terminerait à la date indiquée au calendrier. Elle avait alors d'autres engagements prévus à son agenda par la suite.

Encore là, il n'existe aucune matière permettant au Bureau du protecteur du citoyen de recommander l'octroi d'un dédommagement à la plaignante. *Les Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen* sont claires à ce sujet. Afin de pouvoir procéder à une intervention, le Bureau doit avoir des motifs raisonnables de croire que :

29 (1) la Ville ou son représentant de l'administration municipale a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière déraisonnable;

La Ville de Longueuil gère annuellement plus de 20 000 inscriptions à des activités. Lors de la reprise de cours manqués, il est inévitable qu'elle ne puisse tenir compte de la disponibilité de chaque participant.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen constate que la situation vécue par la citoyenne ne lui a malheureusement pas permis d'assister à tous les cours prévus lors l'inscription à son activité. Cette situation résulte d'une suite d'éléments fortuits, indépendants de la volonté de la Ville, qui ne permettent pas au Bureau d'intervenir davantage dans ce dossier.

CONTESTATION D'UNE CLASSIFICATION D'IMMEUBLE EN ZONE AGRICOLE

Direction de l'évaluation
Direction des finances

PLAINTE

Les propriétaires d'un centre équestre demandent l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen après avoir fait l'objet d'une correction d'office par la Direction de l'évaluation et avoir reçu un compte de taxes municipales avec imposition révisée par la Direction des finances.

Les propriétaires soulèvent deux éléments dans le cadre de la présente demande. Le centre équestre a fait l'objet d'une nouvelle codification dans le cadre du dépôt du nouveau rôle triennal et son centre, qui était un établissement à usage agricole, a été classé comme un établissement à usage commercial. Ils contestent ce changement d'usage et soutiennent avoir encore des activités à vocation agricole.

Ce changement se traduit par une augmentation substantielle des taxes municipales. Les plaignants ont vu leur compte de taxes augmenté en deux temps et prétendent ne pas avoir été informés de l'incidence financière de ce changement avant de recevoir un nouveau compte de taxes révisé alors que le délai de contestation était expiré.

La situation avant le dépôt du rôle 2019-2020-2021

- Avant le dépôt du rôle 2019-2020-2021, le centre équestre en question était codifié comme étant 100 % agricole.
- Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) a un programme de crédit de taxes foncières agricoles qui s'applique aux exploitations agricoles enregistrées se trouvant en zone agricole.
- Exploitant une entreprise à usage agricole dans une zone agricole, les plaignants avaient donc droit à un crédit de taxes en vertu de ce programme.

La préparation du rôle 2019-2020-2021

- La Direction de l'évaluation a déposé, en date du 13 septembre 2018, le rôle d'évaluation de la Ville de Longueuil pour les années 2019-2020-2021 selon les valeurs foncières observées au 1^{er} août.
- En prévision du dépôt de ce rôle triennal, la Direction de l'évaluation a procédé à une révision de tous les centres équestres se trouvant sur son territoire afin d'en déterminer l'usage.
- Lors de la préparation du rôle, l'évaluateur chargé du dossier a considéré que l'usage qui était fait du centre équestre en question était commercial et non agricole.
- Il a par ailleurs codifié la maison mobile se trouvant sur les lieux comme ayant un usage agricole.
- La répartition des bâtiments aux fins des taxes foncières se trouve alors dans une proportion de 78 % commerciale et 22 % agricole. La codification du centre équestre passe ainsi à R-5.

- Le terrain est par ailleurs toujours demeuré sous la cote agricole.
- Cette nouvelle codification R-5 se reflète dans le compte de taxes suivant le dépôt du rôle.
- Ce compte de taxes sera facturé en date du 10 janvier 2019.
- Un avis d'évaluation précisant ce changement au code R-5 a été envoyé au plaignant en date du 15 octobre 2018, mais sans aucune mention des conséquences fiscales associées à cette modification.
- Dans cet avis, les plaignants sont informés qu'ils ont jusqu'au 30 avril 2019 pour présenter une demande de révision en cas de contestation de cette modification.

La correction apportée au rôle 2019-2020-2021

- En date du 21 août 2018, le centre équestre fait l'objet d'une visite de la part de l'évaluateur de la Ville de Longueuil responsable de ce secteur.
- Lors de cette visite, l'évaluateur constate que la maison mobile qui se trouve sur les lieux ne sert pas de résidence, mais plutôt de bureau.
- Les bâtiments sont alors taxés comme étant 100 % à usage commercial.
- La codification du centre équestre est de nouveau modifiée et passe du code R-5 au code R-10.
- Cette modification étant apportée après le 1^{er} août, un avis de correction d'office est envoyé aux plaignants.
- Cet avis est émis le 7 novembre 2018. Sur cet avis, la correction projetée indique le changement de code, mais on n'y trouve aucune mention des conséquences sur le compte de taxes. La valeur imposable reste la même.
- Sur cet avis, mention est faite qu'il est possible de refuser la correction d'office et de formuler une demande de révision avant le 30 avril 2019.
- Aucune contestation n'ayant été enregistrée à cette date, un « certificat de l'évaluateur et avis de modification du rôle d'évaluation foncière » est émis en date du 29 mai 2019.
- Sur cet avis, il est fait mention du changement apporté à la codification, qui passe de R-5 à R-10, toujours sans mention des coûts qui résulteront de cette correction.
- En date du 19 septembre 2019, un « compte de taxes municipales – imposition révisée » est transmis aux plaignants et reflète les coûts associés à ce changement d'usage.
- Le terrain quant à lui est demeuré agricole en vertu des règles du MAPAQ. Ce terrain est une exploitation agricole enregistrée et ne peut faire l'objet d'une taxation commerciale.
- L'usage des bâtiments étant considéré comme commercial, et non plus agricole, les plaignants n'ont plus droit au remboursement des taxes du MAPAQ pour cette partie de la propriété.

Les comptes de taxes

- Un premier compte de taxes est émis le 10 janvier 2019, pour un montant total de 4 819,47 \$.
- Les plaignants communiquent avec l'évaluateur au dossier.
- Des explications sont données quant à la modification de l'usage des lieux.

- Un deuxième compte de taxes est émis le 19 septembre 2019, pour une somme additionnelle de 4 290,92 \$.
- Entre le rôle triennal 2016-2017-2018 et le rôle triennal 2019-2020-2021, les plaignants ont vu leur compte de taxes de 2 829,28 \$ s'élever à 9 110,39 \$, soit une augmentation de 322 %.
- Les prétentions des plaignants sont les suivantes :
- Ne connaissant pas les coûts reliés à la correction d'office, les plaignants n'ont pas déposé de demande de révision;
- L'usage des lieux est agricole et le centre équestre devrait être taxé en conséquence;
- Les plaignants n'ont jamais été informés de l'incidence financière de ce changement.

ANALYSE

La demande de révision

La *Loi sur la fiscalité municipale* prévoit un délai afin de pouvoir déposer une demande de révision. Ce délai est retranscrit dans l'avis d'évaluation transmis aux plaignants daté du 15 octobre 2018 de même que dans l'avis de correction d'office daté du 7 novembre 2018. Dans les deux cas, les plaignants avaient jusqu'au 30 avril 2019 afin de déposer une demande de révision. Ce délai est conforme aux articles 130 et 154 de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Il s'agit de la première étape que doit remplir un propriétaire désirant contester son évaluation. À défaut par lui de respecter ce délai, l'étape subséquente est de s'adresser au Tribunal administratif du Québec. Ce tribunal est le seul ayant compétence pour juger si une demande déposée hors délai peut être entendue selon la preuve présentée devant lui.

Il n'est pas du ressort du Bureau du protecteur du citoyen de permettre à un propriétaire de se faire entendre une fois que les délais prévus par la loi sont expirés.

En l'espèce, les plaignants ont déposé une demande de révision auprès de la Direction de l'évaluation en date du 16 octobre 2019. Cette demande devra suivre le chemin légalement prévu et le Bureau ne peut intervenir sur cette question.

L'usage des lieux

La Direction de l'évaluation a revu l'usage qui était fait du centre équestre afin de le codifier comme étant un usage commercial. Les plaignants soutiennent qu'ils exploitent une entreprise à usage agricole et ne comprennent pas ce changement.

Encore là, le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas compétence pour trancher quant à l'usage qui pourra être retenu dans le cadre de l'exploitation du centre équestre. Les codes liés à l'usage se retrouvent dans le manuel de l'évaluateur et dans les normes prescrites par le MAPAQ. La Direction de l'évaluation et le Tribunal administratif du Québec ont compétence pour trancher cette question.

Le Bureau du protecteur du citoyen tient à rappeler que l'usage qui est fait d'un lieu peut différer du zonage prévu dans le secteur déterminé. Une terre zonée agricole, comme c'est le cas en l'espèce, peut avoir un usage commercial. Tout dépend de l'exploitation qui est faite des lieux.

Le Tribunal administratif du Québec pourra se prononcer sur l'usage qui est fait par les plaignants du centre équestre toujours selon la preuve présentée devant lui.

Les incidences financières reliées à une correction d'office

Les plaignants n'ont jamais été informés de l'incidence financière engendrée par le changement de codification. Selon la Direction de l'évaluation, il ne lui appartient pas de se prononcer sur cette question des coûts, mais uniquement sur l'évaluation qui est faite des lieux, en l'occurrence sur l'usage qui résulte de l'exploitation du centre équestre. La Direction des finances est responsable de la taxation reliée à un usage donné et elle seule peut se prononcer sur cette question.

En l'espèce, une évaluation de l'usage des lieux a été constatée par l'évaluateur, qui a informé les plaignants qu'un code R-10 était retenu. Une discussion téléphonique a eu lieu entre l'évaluateur et les plaignants relativement au fait de retenir un usage exclusivement commercial des lieux plutôt qu'un usage agricole. L'évaluateur a alors transmis deux jugements du Tribunal administratif du Québec au soutien de ses prétentions.

Les plaignants ont cru que leur compte de taxes allait passer de 2 829,28 \$ à 4 819,47 \$. Pour différentes raisons, ils ont décidé de ne pas procéder à une demande de révision. Pour eux, l'augmentation s'arrêtait à ce montant.

Pour les plaignants, lorsqu'ils ont reçu le « certificat de l'évaluateur et avis de modification du rôle d'évaluation foncière » émis en date du 29 mai 2019, ce document venait confirmer le changement de codification toujours sans aucune mention d'une augmentation des taxes.

Ce n'est que lors de la réception du « compte de taxes municipales – imposition révisée » facturé en date du 19 septembre 2019 que les plaignants ont réalisé qu'une somme additionnelle de 4 290,92 \$ leur était exigée à la suite du changement de codification. Ce nouveau compte de taxes reflétait l'avis de correction d'office envoyé le 7 novembre 2018, soit près d'un an auparavant.

Le Bureau du protecteur du citoyen comprend que la Direction de l'évaluation et la Direction des finances sont deux directions distinctes ayant chacune leur champ de compétences et d'expertises spécifiques. Par ailleurs, un propriétaire est en droit de connaître les incidences financières liées à un changement d'usage.

Un changement de codification (ici du code R-5 au code R-10) ne permet pas à un propriétaire d'évaluer concrètement les conséquences de cette modification.

Tous les documents transmis au plaignant faisant état de cette modification émanent de la Direction de l'évaluation et aucune référence n'est faite dans ces documents quant aux conséquences fiscales pouvant être associées à ce changement. De même, la seule personne-ressource mentionnée dans ces documents est l'évaluateur chargé du dossier, lequel ne se prononce pas sur l'aspect financier de la modification. De plus, 10 mois se sont écoulés entre l'avis de correction d'office et l'envoi du compte de taxes relié à cet avis.

Le Bureau du protecteur du citoyen considère qu'un propriétaire doit être informé de l'ensemble des incidences reliées à une modification apportée par la Direction de l'évaluation même si cela implique une autre direction, en l'occurrence celles des finances. Un citoyen propriétaire n'a pas à faire les frais de cette séparation des fonctions au sein de l'appareil municipal.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande donc que sur l'avis de correction d'office transmis par la Direction de l'évaluation, une mention spécifique soit ajoutée afin d'informer les propriétaires de l'incidence financière possible de ce changement.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande de considérer l'ajout de la mention suivante lorsque la modification donne lieu à un compte de taxes révisé :

- « La présente correction d'office peut se traduire par une hausse significative des taxes foncières, laquelle fera l'objet d'un compte de taxes municipales révisé transmis par la Direction des finances. »

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

La Direction de l'évaluation propose d'apporter les modifications suivantes :

1. Une modification aux motifs de correction des formulaires « Avis de correction d'office » et « Réponse de l'évaluateur à une demande de révision ». Ces modifications indiqueront plus précisément aux propriétaires la nature de la modification. Vous trouverez ci-après un tableau des nouveaux motifs de modification du rôle pour l'avis de correction d'office et la réponse de l'évaluateur à une demande de révision.

Modifications proposées – Motifs
Après analyse, nous sommes d'opinion que la valeur au rôle devrait être modifiée à la baisse pour l'inscription proposée ci-dessus.
Après analyse, nous sommes d'opinion que la valeur au rôle devrait être modifiée à la hausse pour l'inscription proposée ci-dessus.
Après étude et analyse du dossier, nous proposons d'effectuer la modification de la catégorie d'immeuble non-résidentielle proposée ci-dessus.
Après étude et analyse, nous sommes d'opinion de maintenir la catégorie d'immeuble non-résidentielle tel qu'inscrite au rôle.
Après étude et analyse du dossier, nous proposons d'effectuer la modification de la classe d'immeuble industriel proposée ci-dessous.
Après étude et analyse, nous sommes d'opinion de maintenir la classe d'immeuble industriel tel qu'inscrite au rôle.

2. Une modification visuelle pour le formulaire « Avis de correction d'office ».

Les éléments pris en compte dans la proposition de la Direction de l'évaluation :

1. Lors des trois derniers dépôts de rôle, plus de 60 % des avis de correction d'office signifiaient une diminution de valeur donnant lieu à un remboursement de taxes;
2. Il serait donc erroné dans la majorité des cas d'indiquer dans l'avis qu'une correction d'office peut se traduire par une hausse significative des taxes foncières;
3. L'utilisation du terme « hausse significative » risque de provoquer une vive réaction et d'alarmer la personne à qui l'avis de correction d'office est adressé sans que ce ne soit justifié dans la majorité des cas. C'est d'autant plus vrai que le caractère significatif de toute hausse est subjectif, une augmentation de taxes municipales de 100 \$ pouvant être significative pour certains et non pour d'autres.

SENTIER PIÉTONNIER BRUYANT SITUÉ DERRIÈRE DES RÉSIDENCES

Direction du génie

PLAINTE

En date du 29 avril 2019, la plaignante a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen afin de faire fermer un sentier piétonnier passant en arrière de sa résidence et qui est emprunté par un grand nombre d'élèves fréquentant une école située à proximité.

ANALYSE

La résidence de la plaignante est située sur une avenue adossée à un parc de l'arrondissement Saint-Hubert, tout près d'une école fréquentée par plusieurs centaines d'élèves.

Afin d'éviter un détour de plus d'un kilomètre pour déposer leurs enfants dans le débarcadère situé à l'avant de l'école, plusieurs parents utilisent le stationnement du parc pour y reconduire leurs enfants, qui peuvent ainsi accéder à la cour d'école en empruntant un court sentier d'une centaine de mètres situé entre le parc et l'arrière de six résidences.

La plaignante déplore le bruit occasionné par la présence de ce sentier piétonnier et souhaite depuis plusieurs années qu'il soit fermé.

Au fil des ans, elle a rencontré plusieurs fonctionnaires de la Ville ainsi que des élus du quartier.

Dans le courant de l'année 2018, la Direction du génie a recommandé la fermeture du sentier en question pour des raisons de sécurité, mais le sentier est finalement resté ouvert au grand dam de la plaignante.

Ce n'est qu'après plusieurs communications et rappels auprès des fonctionnaires au dossier que le Bureau du protecteur du citoyen a fini par confirmer que la Direction du génie avait bel et bien fait une recommandation allant dans le sens de la demande de la citoyenne.

Effectivement, dans une note de service de cette direction datée du 5 juillet 2018, les éléments suivants étaient constatés : l'enclavement du sentier ainsi que l'éclairage constituant des enjeux de sécurité; l'utilisation du stationnement, où des manœuvres dangereuses ont été observées à plusieurs reprises, mettant en cause la sécurité des enfants; enfin, le constat que ce stationnement n'est pas conçu pour être un débarcadère très fréquenté.

La direction de l'école a été informée de cette « orientation » et en a saisi les parents d'élèves concernés, ce qui a soulevé un tollé. À la suite des démarches de la direction de l'école, et sur la base d'une pétition signée par quelque 350 personnes réclamant le maintien du sentier d'accès à l'école, deux élus de l'arrondissement ont demandé à la Direction du génie d'envisager l'adoption de mesures pour accroître la sécurité du sentier, permettant ainsi d'en assurer le maintien.

Des travaux d'aménagement ont donc été effectués afin de mieux baliser le sentier et de le rendre plus sécuritaire, et la recommandation de fermeture n'a pas été maintenue. Par ailleurs, la Direction du génie a informé le Bureau du protecteur du citoyen que le sentier piétonnier serait fermé à partir de la fin des classes, et ce, jusqu'à la fin du mois d'août, assurant donc une plus grande quiétude à la plaignante ainsi qu'à ses voisins durant la belle saison.

CONCLUSION

Le premier paragraphe de l'article 30 des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen* énonce ce qui suit :

30. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :

1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville.

Dans ce dossier, nous n'avons pu retracer de décision qui aurait été dûment adoptée par le conseil de la ville ou par le conseil de l'arrondissement concerné. Toutefois, nous sommes manifestement devant une décision d'élus qui relève de leurs prérogatives et pour laquelle, dans notre système démocratique, ils sont responsables et redevables devant la population.

Notre recherche n'ayant pas décelé de manquement de la part de la Direction du génie, si ce n'est le long délai à répondre à nos questions, le Bureau du protecteur du citoyen informe la plaignante qu'il met fin à son intervention et qu'elle n'a d'autre choix que de s'adresser à nouveau aux élus de son arrondissement si elle souhaite un autre dénouement à ce dossier, notamment pour discuter d'autres mesures d'atténuation qui pourraient être envisagées afin pallier les inconvénients engendrés par la présence d'un sentier piétonnier à l'arrière de sa résidence.

TRANSMISSION D'INFORMATION AUX CITOYENS LORS DE L'EXÉCUTION DE TRAVAUX

Direction du génie

Direction des travaux publics

Direction des communications et des affaires publiques

PLAINTE

Une citoyenne de l'arrondissement de Saint-Hubert a fait une demande d'intervention auprès du Bureau du protecteur du citoyen afin de se plaindre de l'attitude d'un employé de la Ville à son égard.

La citoyenne utilise le transport en commun pour se rendre à son travail et son automobile reste donc dans son stationnement durant la journée.

En date du 9 juillet 2019, la citoyenne constate que des lignes orange sont peintes devant son entrée charretière. Le lendemain, en rentrant du travail, elle constate que des travaux ont été exécutés devant son entrée charretière et qu'il lui est impossible de sortir son véhicule. Elle a l'impression que le trou sera rebouché dès le lendemain et qu'elle sera alors en mesure de sortir son véhicule pour la fin de semaine.

Le jeudi 11 juillet, la citoyenne reçoit un avis de travaux de la part de la Ville. Ceux-ci sont déjà commencés et elle ne peut toujours pas sortir son véhicule de son entrée.

Elle contacte alors le Centre de services aux citoyens (service 311) au cours de la soirée afin de décrire la fâcheuse situation dans laquelle elle se trouve et de déplorer avoir reçu un avis d'exécution de travaux après le début de ces derniers.

Le samedi 13 juillet, il lui est toujours impossible de sortir son véhicule vu l'état du chantier. Elle contacte de nouveau le 311 vers l'heure du midi.

Un employé lui répond qu'un contremaître va se rendre chez elle pour constater la situation. Elle contacte à deux reprises le 311 au cours de la fin de semaine afin d'obtenir un suivi. Lorsqu'elle parle à un employé de la Ville, ce dernier lui mentionne que le contremaître est passé et que les travaux sont de nature privée et exécutés à la demande du syndicat de copropriété.

La citoyenne confirme auprès des autres copropriétaires que les travaux sont plutôt exécutés à l'initiative de la Ville et non de la copropriété. Elle contacte de nouveau le 311 afin d'informer l'employé que les travaux ne sont pas de nature privée. L'employé se montre très cavalier à l'égard de madame et lui mentionne ne pas être concerné par son problème.

Finalement, la citoyenne réussit à sortir son véhicule de peine et de misère grâce à l'aide d'un voisin. Elle décide de porter plainte auprès du Bureau du protecteur du citoyen.

ANALYSE

Après enquête, le Bureau du protecteur du citoyen dresse deux constats.

Dans un premier temps, tous les appels faits par madame ont été acheminés vers le préposé à la répartition des Travaux publics puisqu'ils ont été passés en dehors des heures d'ouverture du service 311.

Dans une situation comme celle décrite dans le présent dossier, l'employé répondant à l'appel aurait pu dépêcher sur place des employés de la Direction des travaux publics afin d'aider madame à sortir son véhicule, mais il a été guidé par une mauvaise information sur la nature des travaux.

Quoi qu'il en soit, l'employé avait le devoir de démontrer de l'empathie à l'égard de la situation vécue par la plaignante. Un citoyen qui vit une situation problématique est en droit de recevoir le soutien approprié de la part des employés de la Ville. Dans ce cas-ci, la citoyenne a été traitée cavalièrement par l'employé, qui a répondu sans hésitation à la citoyenne qu'il n'était pas concerné par son problème.

Il ressort également de notre analyse que la situation aurait pu être évitée si la Ville avait acheminé une lettre informant les résidents de la situation avant le début des travaux. Or, la Direction du génie a fait parvenir la lettre aux citoyens après le début des travaux, ce qui était évidemment trop tard.

CONCLUSION

L'employé en cause a été rencontré par son supérieur relativement à son attitude dans le présent dossier. Un suivi sera effectué afin de s'assurer qu'une telle situation ne se reproduit pas et, ainsi, d'offrir un service adéquat à la population.

Le Bureau du protecteur du citoyen constate l'absence d'une période de préavis minimale à respecter pour l'envoi des lettres aux citoyens les informant de l'exécution de travaux ayant une incidence sur eux.

RECOMMANDATION

En conséquence, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

- Que la Direction du génie fasse parvenir une lettre informant les citoyens de l'exécution de travaux ayant des conséquences pour ces derniers au moins deux semaines avant le début des travaux concernés, sauf en cas d'urgence nécessitant une intervention rapide.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

La Direction du génie informe le Bureau du protecteur du citoyen qu'un processus est déjà en place et qu'un préavis d'une semaine avant le début des travaux sera transmis aux citoyens. La Direction du génie considère que le délai d'une semaine est optimal pour que le citoyen ait bien en mémoire la date de début de l'intervention tandis qu'un préavis de deux semaines pourrait provoquer des situations problématiques, car le citoyen pourrait oublier la date du début des travaux.

VISITES FRÉQUENTES D'UN INSPECTEUR EN SÉCURITÉ INCENDIE

Service de sécurité incendie

PLAINTÉ

Un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil se plaint des interventions d'un inspecteur du Service de sécurité incendie dans une ressource intermédiaire. Cette ressource accueille des résidents ayant des problématiques de santé mentale.

ANALYSE

Le citoyen se plaint des visites de l'inspecteur, qu'il juge trop fréquentes. Il mentionne au Bureau du protecteur du citoyen qu'il se sent harcelé par ces visites, les jugeant trop nombreuses et à des heures inappropriées. Il souligne que la présence d'un représentant du Service de sécurité incendie dans son établissement déstabilise les résidents.

Depuis l'ouverture de la résidence, l'inspecteur du Service de sécurité incendie a procédé à trois séries d'interventions afin de vérifier la conformité des lieux. Au moment où la demande d'intervention a été faite, ces visites s'étaient échelonnées sur une période de six ans. La première intervention a eu lieu le 16 mars 2012, une deuxième visite a été effectuée le 7 mars 2013 et finalement deux autres visites ont été faites les 5 et 6 février 2018.

Le Service de sécurité incendie informe le Bureau du protecteur du citoyen que ces visites ont toujours été effectuées en après-midi et que l'inspecteur était vêtu de son uniforme de travail. À ce sujet, le *Règlement CA 2016-254* sur le *Service de sécurité incendie* se lit ainsi :

20. Tout fonctionnaire ou employé désigné pour appliquer ce règlement peut visiter et examiner toute propriété immobilière ou mobilière, ainsi que l'intérieur ou l'extérieur des maisons, bâtiments ou édifices quelconques, à toute heure raisonnable déterminée selon l'affectation de celui-ci, pour constater l'application de ce règlement.

L'inspecteur peut donc se présenter sans rendez-vous afin de voir au respect de la réglementation applicable. Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que la clientèle qui réside dans cet établissement peut être perturbée par des visites non planifiées. Par ailleurs, la Ville se doit de veiller à la sécurité et au bien-être de ses citoyens et de porter une attention particulière à cette clientèle vulnérable.

Le Service de sécurité incendie a été appelé à se rendre sur les lieux à au moins une autre occasion, soit le 25 février 2018, mais cette intervention faisait suite au déclenchement du système d'alarme. Le Service de sécurité incendie répondait alors à une situation urgente, et l'on ne pourrait reprocher au Service d'être intervenu à ce moment.

CONCLUSION

La présente ressource est visée par une entente particulière avec le Centre intégré de santé et de services sociaux, laquelle encadre son fonctionnement. Par ailleurs, cette entente n'empêche évidemment pas l'application de la réglementation municipale.

Le Service de sécurité incendie se doit de veiller à la protection des citoyens en s'assurant du respect de la réglementation applicable. Dans le cas présent, les visites de l'inspecteur peuvent être regroupées en trois séquences.

Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut conclure que ces trois séquences de visites sur une période de sept ans constituent de l'intimidation ou du harcèlement.

Ces inspections sont importantes pour assurer la conformité des systèmes aux normes en vigueur et ainsi éviter qu'une situation malheureuse ne se produise. Les visites ont été effectuées à des heures raisonnables et en conformité avec la réglementation en vigueur.

Quant à savoir si le système d'alarme en place à cette résidence est conforme et répond aux exigences de la réglementation applicable, le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas compétence pour faire cette analyse. Après que la demande d'intervention a été formulée par le citoyen, des recours judiciaires ont été intentés par la Ville sur cette question. En vertu de l'article 36 de ses Règles de fonctionnement, le Bureau ne peut intervenir lorsqu'un dossier est judiciairisé.

RÉCLAMATION À LA SUITE D'UNE CHUTE SUR UN TROTTOIR

Direction des services juridiques

PLAINTÉ

En date du 5 juin 2019, un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen relativement à une réclamation qu'il a faite auprès de la Ville de Longueuil.

Le citoyen est tombé sur un trottoir couvert de glace et s'est blessé à l'oreille. Il a envoyé une demande de réclamation à la Ville en date du 21 décembre 2018. Le 30 janvier 2019, monsieur recevait une lettre de la Ville déclinant toute responsabilité et l'invitant à communiquer avec l'entreprise sous-contractante à laquelle les travaux de déneigement avaient été confiés.

Le citoyen a alors fait des démarches auprès de ce sous-traitant. La compagnie d'assurance de cet entrepreneur lui faisait parvenir une lettre en date du 30 mai 2019 déclinant également toute responsabilité.

ANALYSE

Le Bureau du protecteur du citoyen a contacté le Bureau des réclamations afin de lui faire part du refus de la compagnie d'assurance de reconnaître la responsabilité de l'entrepreneur en déneigement dans ce dossier.

Le Bureau des réclamations a rouvert le dossier du citoyen et a confirmé au Bureau du protecteur du citoyen que de nouvelles démarches avaient été entreprises auprès de la compagnie d'assurance.

CONCLUSION

En fin de compte, le Bureau des réclamations a informé le Bureau du protecteur du citoyen qu'une entente était intervenue entre l'assureur et le citoyen, ce qu'a confirmé le plaignant, mettant ainsi fin à l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen dans ce dossier.

Chapitre

6



ACTIVITÉS ORGANISATIONNELLES

Modifications administratives

Les Règles de fonctionnement

Les pouvoirs d'intervention du Bureau du protecteur du citoyen sont inscrits dans ses Règles de fonctionnement, lesquelles sont adoptées par le conseil municipal. Deux articles des *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen* ont été modifiés dans le courant de l'année.

Tout d'abord, les citoyens n'ont plus l'obligation de démontrer qu'ils ont épuisé leurs recours judiciaires avant de s'adresser au Bureau du protecteur du citoyen. Afin de ne pas engorger le système judiciaire, et dans un esprit de justice participative, les citoyens sont de plus en plus encouragés à considérer des moyens alternatifs de règlement des différends. Dans ce contexte, exiger d'eux qu'ils aient épuisé leurs recours judiciaires normaux allait à l'encontre de cette approche, sans compter que le recours aux tribunaux s'avère souvent très coûteux, en temps et en argent, alors que le Bureau du protecteur du citoyen offre à la population une solution gratuite et facilement accessible.

De plus, les limites du mandat du Bureau ont été précisées dans les cas où un plaignant décide d'intenter un recours judiciaire à l'encontre de la Ville. Il est maintenant clairement établi que le Bureau ne peut intervenir dans une telle situation afin de ne pas interférer dans le processus judiciaire. C'est ainsi qu'un dossier qui avait été ouvert en 2017 a été fermé en 2019, le plaignant ayant décidé d'intenter un recours judiciaire contre la Ville. Ce dossier avait donné lieu à une recommandation qui avait été mise en veilleuse en raison de ce recours.

Le formulaire de demande d'intervention

Le formulaire de demande d'intervention a fait l'objet de modifications pour préciser les obligations et responsabilités du citoyen lorsqu'il fait appel au Bureau et afin d'assurer le respect des délais prescrits par les lois et règlements trouvant application. Il y est ainsi précisé que le recours aux services du Bureau du protecteur du citoyen ne suspend pas ces délais.

Programme de rencontres

Rencontres – organismes

Un programme de rencontres auprès d'organismes œuvrant sur le territoire de la Ville de Longueuil a été mis sur pied afin de mieux faire connaître la mission et le fonctionnement du Bureau.

Dans le cadre de ce programme, des rencontres avec le Centre de justice de proximité de la Montérégie et Équijustice Rive-Sud ont été organisées. Ces deux organismes se sont donné pour mission de faciliter l'accès à la justice en favorisant une participation des citoyens et en promulguant des modes alternatifs de règlement des différends, comme la négociation ou la médiation. Tout comme le Bureau du protecteur du citoyen, ces organismes mettent de l'avant un esprit de justice « participative ».

Ces rencontres ont permis d'expliquer et de mieux faire connaître l'existence, le fonctionnement et la mission du Bureau du protecteur du citoyen auprès des membres de ces deux organismes.

Rencontres – directions

Dès son entrée en fonction au début de l'hiver 2019, la nouvelle secrétaire générale a rencontré les différents responsables des directions de service de la Ville avec lesquelles le Bureau est appelé à interagir. Le travail du Bureau du protecteur du citoyen nécessite en effet la collaboration des différents services afin d'obtenir l'ensemble des informations nécessaires au traitement des demandes. Ces rencontres ont permis d'établir un climat de travail sain et constructif entre le Bureau et les directions de service.

Formations et activités professionnelles

En 2019, la secrétaire générale a participé à quatre rencontres de codéveloppement organisées avec les secrétaires générales et les ombudsmans municipaux du Québec. L'une de ces rencontres s'est tenue dans les bureaux du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil. Dans le cadre de l'une de ces réunions, des représentants du Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation ont présenté les nouveaux pouvoirs octroyés au commissaire.

La secrétaire générale a également assisté à deux formations accréditées par le Barreau du Québec et à un séminaire offert par l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

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

- le Forum canadien des ombudsmans;
- l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

Conclusion

Depuis le début de ses activités, en 2011, le Bureau du protecteur du citoyen a traité un peu plus de 900 dossiers, soit une moyenne de 100 dossiers par année. Bien que le nombre de demandes d'intervention ait diminué au cours de l'année 2019, celui des demandes recevables est resté sensiblement le même. Ce sont les demandes recevables qui requièrent le plus de travail de recherche, d'analyse et de suivis au sein du Bureau.

Conformément au mandat qui lui est confié par le conseil municipal, le Bureau est appelé à traiter une grande variété de dossiers qui touchent le quotidien des citoyens et contribuent à leur qualité de vie : entretien des infrastructures, règlement sur les nuisances, inspection de bâtiments, modalités d'inscription à des activités de loisir, réclamations pour dommages subis, et ainsi de suite. Sauf de très rares exceptions, le mécontentement, l'insatisfaction ou les préjudices subis ne relèvent pas d'une mauvaise volonté des directions de service ou d'un manquement évident en matière de qualité de service public. Par contre, nous constatons régulièrement que, si les équipes concernées informaient mieux les citoyens (et les informaient en temps opportun), une grande partie des irritants et des frustrations serait éliminée.

Encore en 2019, le Bureau s'est penché de son propre chef sur l'enjeu des suivis aux requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens (service 311). Ce centre demeure très utilisé par la population et, heureusement, le nombre de plaintes reçues par le Bureau à son sujet reste faible par rapport à la quantité totale de requêtes traitées par le service 311 (environ 30 000 requêtes en 2019).

Mais il est possible de faire mieux, comme on a pu le constater dans le chapitre 3 du présent rapport. D'ailleurs, au cours de l'année 2020, il est prévu que de nouvelles mesures seront mises en œuvre afin d'assurer un suivi plus adéquat aux requêtes adressées par les citoyens au service 311, ce qui nécessitera une collaboration et une coordination accrues entre le Centre de services aux citoyens et les différentes directions de service. Nous avons bon espoir que les améliorations visées seront effectivement au rendez-vous.

Les citoyens peuvent être assurés que le Bureau évalue chacune des demandes d'intervention qui lui sont soumises sous l'angle du caractère raisonnable de l'application des normes par l'administration municipale, tout en respectant les règles de droit applicables. Le Bureau ne peut contourner ces règles, mais tente de faire corriger la situation lorsqu'il constate une application trop stricte ou injuste de la réglementation, permettant ainsi à chaque citoyen de préserver sa confiance envers l'appareil municipal.

Le Bureau se fait un devoir d'accueillir et d'analyser les demandes des citoyens avec empathie. Notre écoute est empreinte de respect face à la situation vécue par le citoyen, qui demande d'abord et avant tout à être entendu et considéré. Chaque plaignant n'obtiendra pas nécessairement ce qu'il désire, mais, en fin de compte, il doit être animé du sentiment d'avoir été bien écouté et traité équitablement. C'est dans cette optique que nous traitons chacune des demandes d'intervention.



BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

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

www.longueuil.quebec/fr/protecteur

Téléphone : 450 463-7147

Courriel : protecteurducitoyen@longueuil.quebec