

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

VILLE DE LONGUEUIL

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Longueuil, le 19 mars 2013

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

Madame la Mairesse,
Mesdames et Messieurs,

J'ai le plaisir de vous transmettre le tout premier Rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen.

On notera que ce document, présenté comme « annuel », porte sur plus d'une année. En fait, il correspond au temps écoulé depuis l'ouverture de ce Bureau, en mars 2011, jusqu'à la fin de 2012.

Cette particularité s'explique par le souci de présenter un premier bilan beaucoup plus significatif que ne l'aurait été un coup d'œil forcément succinct sur quelques mois seulement d'activités d'un tout nouveau service. Ce choix permettra aussi, dans l'avenir, la coïncidence entre chaque rapport dit « annuel » et la période se terminant le 31 décembre.

Tout en respectant le principe de la confidentialité quant à l'identité des personnes concernées, ce bilan présente une vue d'ensemble des demandes formulées ainsi que les observations et recommandations qui ont pu en découler.

Le nombre de dossiers ouverts ainsi que la variété des problèmes évoqués sont la démonstration la plus éloquente que la création de ce service aux citoyens répondait véritablement à un besoin.

Il importe enfin de souligner la précieuse collaboration obtenue de toutes les instances de l'administration municipale ainsi que la disponibilité, l'efficacité et l'empathie des membres de l'équipe de ce Bureau.

Je vous prie d'agréer, Madame la Mairesse et membres du Conseil municipal, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Protecteur du citoyen,

Pierre Gravel

Message du protecteur du citoyen

Le présent rapport offre un premier coup d'œil sur les activités du Bureau du protecteur du citoyen depuis son ouverture.

D'entrée de jeu, une première observation s'en dégage : le nombre de dossiers ouverts depuis ce moment démontre à quel point ce nouveau service répondait à un besoin. Et ce, sans tenir compte, bien sûr, des multiples autres prises de contact qui, pour diverses raisons, se sont limitées à une consultation préalable n'enclenchant pas d'interventions plus poussées.

On pourrait s'étonner, à première vue, qu'aucun des problèmes soulevés n'ait conduit à des révélations spectaculaires voire à des dénonciations sévères. Au contraire. En fait, il ressort deux conclusions principales de l'expérience menée depuis maintenant un peu moins de deux ans.

Dans la plupart des cas, il s'avère que les problèmes ayant justifié une intervention du Bureau découlaient non pas d'une lacune majeure, d'une mauvaise volonté évidente, ni d'une incompétence indiscutable. Mais le plus souvent d'une situation particulière n'étant pas prévue dans une procédure habituelle. Ou d'une contradiction - indiscutable, mais pas toujours évidente - entre diverses règles générales difficilement compatibles dans certains cas spéciaux.

Par ailleurs, plusieurs témoignages recueillis permettent aussi de confirmer un phénomène bien connu, mais qui ne ressort pas nécessairement d'un survol trop rapide des dossiers. Ce sont les effets bénéfiques d'une écoute attentive et sympathique des doléances, fondées ou non, de citoyens éprouvant le besoin de s'exprimer. Et d'être entendus.

À ce propos, il convient de souligner la capacité d'écoute et le réel souci de répondre le plus adéquatement possible aux demandes des citoyens dont ont fait preuve les deux préposées à ce service : la secrétaire générale, Jeannine Dietlin et la secrétaire de direction, Chantal Fortin.

Il importe enfin de noter que l'ouverture de ce Bureau aura accru la visibilité de la Ville de Longueuil au sein d'organismes extérieurs dont le Forum canadien des ombudsmans ou l'ARGP (Association des Responsables de la Gestion des Plaintes) du gouvernement du Québec.

Pierre Gravel, Protecteur du citoyen

LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le protecteur du citoyen est membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP)

Le protecteur du citoyen a participé aux colloques suivants :

Le 26 octobre 2011

Les meilleures pratiques en matière de gestion de contrats municipaux organisé par CCH Canadienne Limitée

Du 19 au 21 février 2012

Enquêtes efficaces organisé par le Forum canadien des ombudsmans

Le 30 novembre 2012

Managing unreasonable complainant behavior par le Forum canadien des ombudsmans

Au cours de l'année 2011, le Bureau du protecteur du citoyen a implanté sur son site Internet un format alternatif de son formulaire accessible aux personnes vivant avec un handicap visuel.

Introduction

Le Bureau du protecteur du citoyen a ouvert ses portes le 21 mars 2011. Ce premier rapport couvre les activités du Bureau depuis son ouverture jusqu'au 31 décembre 2012.

Il comporte deux parties, la première présente les activités du Bureau et les statistiques et, la seconde, les observations et recommandations du protecteur du citoyen. En annexe, suivent, la présentation du Bureau et son organisation, les *Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen*, les articles de la *Loi sur les cités et villes* concernant le protecteur du citoyen, les définitions servant à la classification des dossiers et plusieurs tableaux présentant des statistiques détaillées.

Le Bureau du protecteur du citoyen est indépendant de l'administration municipale et relève de l'autorité du conseil de ville.

Il s'agit d'une instance de derniers recours qui reçoit les demandes des citoyens qui sollicitent son intervention pour résoudre les problèmes liés à leur relation avec les services de la Ville de Longueuil.

Lorsqu'il le juge opportun, le protecteur peut défendre les droits de ces citoyens auprès de l'administration municipale et de ses gestionnaires, intercéder pour que ces citoyens reçoivent les services municipaux auxquels ils ont droit et intervenir afin qu'ils soient traités de façon juste et équitable. Certaines demandes s'avèrent cependant hors du champ de compétence du protecteur du citoyen de Longueuil. Les citoyens sont alors dirigés vers les ressources appropriées à leurs besoins.

Statistiques et activités

Entre le 21 mars et le 31 décembre 2011, 110 demandes ont été traitées. Le tiers (36/110) a été regroupé sous le vocable de demandes d'information. Cette catégorie comprend ce qui constitue une démarche initiale auprès de la Ville et non un dernier recours. La demande peut concerner un autre organisme gouvernemental ou s'avérer un problème qui, de toute évidence, échappe au champ de compétence du protecteur du citoyen comme, par exemple, un différend entre voisins ou entre propriétaire et locataire.

Les deux autres tiers des dossiers (74/110) constituent des demandes d'intervention. Elles proviennent de citoyens qui, à la suite de démarches auprès des services de la Ville, estiment pouvoir démontrer qu'ils ont été traités injustement ou que leurs droits n'ont pas été respectés.

Parmi les demandes d'intervention, 16 sur 74 (22 %) ont été jugées recevables, 19 (26 %) ont été refusées, 30 (41 %) ont été redirigées vers les services concernés et 9 (12 %) ont fait l'objet d'un désistement.

Les demandes refusées ont pu l'être pour diverses raisons : soit parce que les citoyens pouvaient se prévaloir d'un recours légal; qu'il s'agissait de la contestation d'un avis d'infraction; qu'une démarche était déjà en cours devant un autre organisme (Régie du logement, Cour des petites créances, Cour municipale ou autre); ou que le problème soulevé découlait de la décision d'une instance municipale (conseil, commission ou comité) sur laquelle le protecteur du citoyen ne peut intervenir.

Cinq (5) des 16 demandes recevables se sont avérées fondées; 2 d'entre elles ont donné lieu à des recommandations et 3 ont fait l'objet d'une entente conclue avec le service concerné pour corriger la situation.

En 2012, 82 dossiers ont été traités dont 31 demandes d'information et 51 demandes d'intervention. Des 51 demandes d'intervention, 12 (24%) ont été jugées recevables, 21 (41%) ont été refusées, 17 (33%) ont été référées aux services concernés et une seule a fait l'objet d'un désistement.

Six (6) des 12 demandes recevables se sont avérées fondées; 2 d'entre elles ont donné lieu à des recommandations et 4 ont fait l'objet d'une entente conclue avec le service concerné. Cinq (5) des autres demandes recevables se sont avérées non fondées et une demande est en cours de traitement.

LES DEMANDES PAR CATÉGORIE

Les demandes ont été regroupées selon huit (8) catégories :

	2011	2012
Habitation et logement	43 (39%)	31 (38%)
Comprend : Animaux domestiques, Clôture / haie / arbre / hautes herbes, Évaluation, Logement social, Nuisance, Salubrité, Taxation, Application de la réglementation sur le zonage, Urbanisme		
Infrastructures publiques	17 (15%)	17 (21%)
Comprend : Accessibilité universelle, Aqueduc / égout, Circulation / transport, Déchets / recyclage, Stationnement / vignette, Voirie / signalisation		
Affaires de nature policière ou judiciaire	16 (14%)	14 (17%)
Comprend : Contestation d'un constat d'infraction, Contestation d'une accusation, Permis de conduire suspendu, Comportement d'un policier, Paiement d'une amende, Intervention policière demandée		
Relations interpersonnelles	13 (12%)	8 (10%)
Comprend : Comportement d'un employé, Différend privé		
Réclamations monétaires	8 (7%)	5 (6%)
Comprend : Nid-de-poule, Dommages à la propriété, Entreposage de meubles		
Organismes gouvernementaux	4 (4%)	
Comprend : Aide sociale, Aide juridique, Relations de travail		
Loisir et culture	3 (3%)	1 (1%)
Comprend : Inscription aux activités, Incident dans les parcs		
Autres	6 (6%)	6 (7%)

Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir dans les cas impliquant un agent de la paix. En 2011, cependant, 14 demandes d'intervention sur 74 concernaient des affaires de nature policière ou judiciaire et en 2012, 12 demandes sur 51. Les citoyens qui demandent alors l'intervention du protecteur du citoyen en ont souvent long à dire sur le cas qui les occupe et apprécient généralement d'être écoutés attentivement avant d'être invités à s'adresser à une autre instance.

En 2011, la plus grande proportion des demandes d'information reçues (10/36) concernait des différends privés comme, par exemple, entre voisins ou entre propriétaires et locataires ou entre citoyens et gens d'affaires. Le Bureau du protecteur du citoyen ne pouvant pas intervenir dans ces cas-là, les citoyens ont alors été dirigés, lorsque c'était possible, vers d'autres ressources susceptibles de les aider à régler leurs différends.

En 2012, la plus grande proportion des demandes d'information compilées (10/31) concernait le secteur de l'habitation et du logement, suivie par la catégorie des infrastructures publiques qui a regroupé 6 demandes d'information sur 31. Les citoyens ont alors été dirigés vers les services concernés.

LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2011, le délai de traitement a été de 8 jours ou moins pour 89% (98 sur 110) des demandes. Seulement trois (3) dossiers ont nécessité un délai de plus de 30 jours.

En 2012, le délai de traitement a été de 8 jours ou moins pour 81% (66 sur 81) des demandes. Quatre dossiers ont nécessité un délai de plus de 30 jours.

LES TERRITOIRES CONCERNÉS PAR LES DEMANDES

Arrondissement du Vieux-Longueuil – 53%

Arrondissement de Saint-Hubert – 25%

Arrondissement de Greenfield Park – 6%

Ville de Longueuil – 9%

Autres villes de l'agglomération de Longueuil – 6%

Autres villes que Longueuil – 1%

Le Bureau du protecteur du citoyen a juridiction quand le territoire concerné par les demandes d'intervention est soit un arrondissement de la ville ou tout le territoire de la ville de Longueuil. En 2011 et 2012, 7% (14/192) des demandes n'étaient pas recevables car elles provenaient de l'extérieur de la ville de Longueuil.

MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES

Téléphone – 61%

Courriel – 25%

En personne – 8%

Par la poste – 4%

Par télécopieur – 2%

Le téléphone demeure le mode principalement utilisé alors que le courriel constitue le deuxième mode en importance utilisé par les citoyens pour faire leur demande.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

L'observation des cas soumis au protecteur du citoyen permet de dégager certains constats.

LE SERVICE AUX CITOYENS

En premier lieu, le protecteur a pu constater la difficulté souvent rencontrée par des citoyens pour signaler un problème, parler de vive voix à un responsable ou encore faire valoir leurs arguments auprès du personnel de première ligne. Il s'est avéré difficile pour des citoyens de joindre un responsable en autorité. Voici quelques exemples :

- ▶ Un citoyen, après avoir consulté le site Internet de la Ville, n'a pas trouvé la façon de faire connaître son problème qui porte sur la circulation des véhicules. La Commission des infrastructures et de la circulation a été créée par le conseil pour analyser ces questions. Le site Internet de la Ville, ne décrit cependant pas le mandat des différentes commissions et ne fournit aucun lien permettant à un citoyen de faire part de son problème.

Sans même en être clairement informé, le citoyen doit, selon le processus actuel, communiquer par courriel avec le Service des travaux publics pour signaler un problème à cette Commission.

Dans le cas ici évoqué, il convient de rappeler qu'au moment de cliquer pour transmettre cette requête, une fenêtre indiquait qu'il s'agissait d'une démarche « pour signaler un nid-de-poule » alors que le problème soulevé n'avait aucun rapport avec ce cas précis.. Alerté par le Bureau du protecteur du citoyen, le service responsable a rapidement corrigé cette incongruité! Selon les informations recueillies, la mise à jour du site web de la Ville de Longueuil, prévue en 2013, permettra d'améliorer l'échange d'information entre le citoyen et la Ville.

- ▶ À quatre reprises, une citoyenne a tenté de communiquer par téléphone avec un responsable pour savoir si une bordure de trottoir sera réparée et, si oui, quand le travail sera effectué. La réparation a, bien sûr, fini par être complétée, mais sans jamais donner de réponse claire à la citoyenne quant à l'état du dossier relatif au problème signalé.

Pour l'instant, dans une situation semblable, un citoyen doit s'adresser au Centre d'appels non urgents (CANU) où quelqu'un consultera le système informatisé des requêtes pour informer éventuellement le citoyen de l'évolution de sa démarche.

Afin de donner au citoyen un accès plus facile à ce type d'information, la Direction des travaux publics prévoit la mise en place d'un logiciel qui permettrait en tout temps au citoyen de connaître l'évolution de sa requête. De nombreuses étapes restent cependant à franchir avant que ce projet se réalise.

Bien conscient qu'il peut être frustrant de devoir faire des démarches, parfois compliquées et très souvent infructueuses, pour savoir ce qu'il advient d'une demande, le Protecteur du citoyen souscrit tout à fait à ce projet de la Direction des travaux publics. L'accès rapide à une information de qualité est primordial pour les citoyens.

- ▶ Un citoyen qui a déjà posé des questions à la Ville à propos de l'eau potable aimerait bien que quelqu'un décide enfin de lui répondre. Le protecteur du citoyen attire l'attention de la personne responsable, qui donne suite immédiatement à la démarche, en déplorant le fait que la question ne soit jamais parvenue à la destination appropriée.

- ▶ Un citoyen se voit sommer d'apporter des correctifs à son entrée charretière. Après avoir tenté de prendre arrangement avec l'inspecteur, sans succès, il demande l'intervention du protecteur du citoyen qui le réfère à un responsable. Une entente est rapidement conclue entre les parties.
- ▶ Une citoyenne demeure à côté d'une station de pompage. Elle déplore, entre autres, que l'écoulement des eaux de pluie inonde son terrain et endommage le pourtour de sa piscine. Depuis trois ans, elle tente de faire régler le problème. Malgré l'accord de la Ville pour réparer le drain mitoyen, les travaux tardent à être exécutés. L'intervention du protecteur du citoyen auprès du fonctionnaire responsable contribue à l'exécution plus rapide des travaux.
- ▶ Un citoyen qui a acheté un condo en 2009 se voit réclamer par la Ville un montant pour des taxes impayées, en partie par l'ancien propriétaire. Il n'arrive pas à s'entendre pour le paiement de ses propres arrérages et sa propriété se trouve en procédure de vente pour taxes. Le protecteur du citoyen s'assure qu'une personne responsable communique avec lui. Cette dernière a été en mesure de lui fournir les conseils dont il avait besoin pour régulariser sa situation.
- ▶ Un citoyen nous demande pourquoi il n'a pas été avisé à l'avance de la réfection du trottoir devant son entrée charretière. Il a, en effet, eu la surprise, à son retour du travail en transport en commun, de trouver des coffrages bloquant la sortie de son véhicule de son entrée. Il a alors fait part de sa situation au Service des travaux publics. Malgré la promesse faite par la Ville, du retour de l'entrepreneur sur les lieux pour installer une plaque de métal, personne ne s'est présenté sur place à l'heure convenue. Le citoyen a dû se débrouiller par ses propres moyens, mais il nous demande pourquoi il n'a pas été informé avant le début des travaux et déplore que cette promesse n'ait pas été respectée.

À la suite de l'enquête, il s'est avéré que l'entrepreneur est tenu de sonner à la porte de la résidence pour aviser le citoyen et lui permettre de déplacer son véhicule avant d'excaver. Cette façon de faire peut créer un problème lorsque le citoyen est absent de sa résidence.

Le protecteur du citoyen a donc recommandé qu'à l'avenir on exige de l'entrepreneur qu'un avis écrit soit distribué à tous les citoyens concernés au moins 24 heures avant le début des travaux.

La Direction des travaux publics a accepté d'ajouter un article au devis, lors du renouvellement du contrat, stipulant que l'entrepreneur devra prendre les mesures raisonnables pour aviser les citoyens avant d'entreprendre les travaux.

- ▶ De plus, lors d'une de ses enquêtes, le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater certaines lacunes dans l'information colligée dans les dossiers de la Direction des travaux publics.

Le protecteur du citoyen a alors recommandé à cette direction de revoir la façon dont les notes sont consignées dans un dossier pour y amener plus de rigueur et de clarté.

La Direction des travaux publics a accepté la recommandation et a fait part de son intention de modifier son formulaire pour y ajouter une matrice devant guider le répondant. La direction examine également une solution globale visant le développement et l'implantation d'une nouvelle application informatique.

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

L'accessibilité représente un enjeu important pour les citoyens vivant avec un handicap.

L'accessibilité universelle ne comprend pas seulement l'accessibilité physique aux bâtiments, mais aussi, l'accessibilité et la sécurité des voies publiques, l'accessibilité aux programmes d'activités de loisir, aux activités reliées à la participation citoyenne et l'accessibilité de l'information. Voici un exemple d'un dossier soumis au protecteur du citoyen :

- ▶ Une citoyenne vivant avec une déficience visuelle réclame que le formulaire de demande d'intervention du protecteur du citoyen sur le site Internet soit traduit dans un format alternatif, accessible aux personnes aveugles et amblyopes.

Après quelques recherches et consultations, le protecteur du citoyen rend disponible sur le site Internet son formulaire dans un format alternatif. L'expérience nous démontre que le formulaire est maintenant utilisé par les citoyens en général qui en apprécient la convivialité. La Ville de Longueuil s'efforce de répondre aux besoins des personnes handicapées et suit l'évolution de la situation par son plan d'action à l'égard des personnes handicapées et par le dépôt du bilan annuel de ce plan. Le protecteur du citoyen fort de son expérience veut inciter les autres services de la Ville à emboîter le pas.

Le protecteur du citoyen recommande à la Direction des communications de prendre en considération l'accessibilité de l'information en format alternatif lors de la prochaine refonte du site web de la Ville de Longueuil prévue en 2013.

APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION

La Ville de Longueuil est un milieu de vie urbanisé avec des règlements et des obligations. Cela représente tout un défi pour une ville comme Longueuil de simplifier l'application de ses règlements pour le citoyen. La réglementation ne demeure pas fixe et s'adapte au fil du temps à son environnement. Cette situation peut provoquer chez le citoyen une apparence d'injustice quand il est assujéti à un règlement alors qu'un voisin immédiat peut en être exclu.

Pour les citoyens, la réglementation est parfois trop contraignante et, selon eux, brime leurs droits individuels. Parfois, c'est le contraire. Voici quelques exemples :

- ▶ Une citoyenne sollicite l'intervention du protecteur du citoyen parce que le bruit de la thermopompe de son voisin l'incommode au plus haut point. La Direction de l'urbanisme était intervenue et avait demandé certains correctifs au voisin. Le niveau de bruit produit par la thermopompe a été vérifié, par la suite et était tout à fait conforme à la moyenne des normes en vigueur à Longueuil et dans la plupart des municipalités au Québec. Le protecteur du citoyen a donc répondu négativement à la demande de la citoyenne de recommander une modification de cette norme réglementaire.
- ▶ Un citoyen refuse de payer la facture reçue pour la coupe des hautes herbes sur son terrain. Il trouve le montant proche du millier de dollars exorbitant. L'enquête menée dans ce dossier a permis de vérifier que le citoyen a bien reçu les avis règlementaires et qu'une fois les délais expirés, la Ville a fait exécuter la coupe des hautes herbes. Ces travaux sont effectués par un fournisseur dont les tarifs unitaires au mètre

carré ont été soumis et approuvés par le comité exécutif de la Ville. Après avoir fourni les explications détaillées au citoyen, le protecteur confirme le montant de la facture au citoyen.

- ▶ Une citoyenne vient d'installer une nouvelle clôture qui s'aligne sur celles du voisinage, mais celle-ci gêne la vue aux voisins lorsqu'ils sortent de leur entrée de stationnement. Comme sa clôture est installée dans l'emprise de rue, elle reçoit un avis de la Ville pour déplacer sa clôture. L'enquête a révélé que son emprise de rue est différente de celle de ses voisins. Les emprises de rue sont en effet très variables d'un terrain à l'autre. Après quelques discussions avec la citoyenne, une intervention est apportée à sa clôture et permet de satisfaire tout le monde.
- ▶ Un citoyen se plaint d'un avis qui a été collé bien en vue sur sa porte d'entrée alors qu'il était en voyage. Il est d'avis que ce geste est venu contrecarrer toutes les mesures prises pour justement éviter de signaler son absence aux passants. Cet avis avait été apposé lors du recensement des animaux de compagnie effectué de porte en porte.

Dans cette situation particulière, cette pratique a provoqué un effet indésirable. Le protecteur du citoyen a signalé la situation aux autorités compétentes. En 2012, aucun recensement de porte en porte n'a été effectué. Les citoyens ont maintenant accès en ligne à un site internet pour renouveler ce type de permis ou peuvent toujours se présenter aux points de vente habituels.

- ▶ Une citoyenne, propriétaire d'une maison louée à Greenfield Park, conteste une facture reçue pour la coupe des hautes herbes effectuée sur son terrain par la Ville. Le règlement 731, art. 350 de Greenfield Park, toujours en vigueur, stipule que le propriétaire doit être avisé verbalement ou par écrit. Dans ces cas-là, la Direction de l'aménagement durable du territoire procède en envoyant un avis final écrit et certifié au propriétaire lui demandant de couper les hautes herbes dans un certain délai. L'enquête a révélé que la Société canadienne des postes avait livré l'avis certifié la même journée où la Ville a procédé à la coupe des hautes herbes.

Le protecteur du citoyen a donné raison à la citoyenne et recommandé au service concerné d'annuler la facture puisque la citoyenne n'a disposé d'aucun délai pour se conformer à l'avis.

La recommandation a été acceptée et la citoyenne a obtenu l'annulation de sa facture.

En conclusion, tous les dossiers ayant suscité une démarche du Bureau du protecteur du citoyen auprès d'un service de la Ville ont donné lieu à des échanges fructueux d'information et, dans les cas où elle s'avérait nécessaire, à une intervention rapide et efficace.

Tous les intervenants se sont montrés sensibles au respect des droits du citoyen et à l'application juste et équitable des lois et règlements en vigueur.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

- Exiger qu'un entrepreneur distribue un avis écrit au moins 24 h avant le début des travaux qui ont une incidence sur un citoyen
- Revoir la façon dont les notes sont consignées dans un dossier pour obtenir plus de clarté et de rigueur
- Revoir l'accessibilité de l'information en format alternatif dans le site web de la Ville
- Annuler une facture pour la coupe des hautes herbes

Annexes

Présentation du Bureau du protecteur du citoyen

Le Bureau du protecteur du citoyen a été créé en avril 2010 par le conseil de ville, qui, en décembre de la même année, a désigné son titulaire et déterminé ses règles de fonctionnement (résolution CO-101214-1.42).

Le Bureau se compose de trois personnes. Le protecteur du citoyen est Monsieur Pierre Gravel. Il est désigné par résolution du conseil et dirige le Bureau. En tant que protecteur du citoyen, il a le mandat de formuler des recommandations pour réparer des erreurs ou injustices qu'il estime avoir été commises à l'égard de tout citoyen en relation avec la Ville de Longueuil. Dans l'examen d'une plainte, il écoute toutes les parties concernées et s'il juge que des irrégularités sont survenues, transmet ses suggestions afin que l'on remédie à la situation le plus rapidement possible.

La secrétaire générale est Madame Jeannine Dietlin. Sous l'autorité du protecteur du citoyen, elle assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Elle est entre autres responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes ainsi que de leur suivi. Si une enquête est menée, elle assiste le protecteur du citoyen dans ses démarches.

La secrétaire de direction reçoit les appels, accueille les citoyens et, le cas échéant, les aide dans la recherche d'informations. Elle assume, en plus, les tâches habituelles de secrétariat du bureau.

Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen

CHAPITRE I

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé. Il relève de l'autorité du conseil de la ville.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est dirigé par le protecteur du citoyen. Il exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
3. Le protecteur du citoyen est désigné par résolution du conseil adoptée par un vote des deux tiers des voix de ses membres.
4. La durée du mandat du protecteur du citoyen est de deux ans.
5. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
6. Malgré l'article 4, le protecteur du citoyen dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau protecteur du citoyen soit nommé.
7. Le protecteur du citoyen démissionne en avisant, par écrit, le conseil.
8. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix de ses membres.
9. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de protecteur du citoyen :
 - 1° un conseiller ou un employé de la ville;
 - 2° l'associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;
 - 3° une personne se trouvant dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part son intérêt personnel ou celui de ses proches et, d'autre part, les devoirs de ses fonctions.

CHAPITRE II

SECRÉTARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

10. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général.
11. Le secrétaire général, sous l'autorité du protecteur du citoyen, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau du protecteur du citoyen et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.

12. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE III

RÉMUNÉRATION ET REMBOURSEMENT DE DÉPENSES

13. Le protecteur du citoyen reçoit une rémunération annuelle maximum de 25 000 \$.
14. Une allocation annuelle de dépenses de 1 000 \$ est versée au protecteur du citoyen en deux versements égaux. Le premier versement se fait au plus tard le 1^{er} mai et le deuxième au plus tard le 1^{er} novembre.

CHAPITRE IV

COMPÉTENCE

15. Le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne. Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la ville. Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la ville. Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville ou d'un conseil d'arrondissement.
16. Pour l'application de l'article 15, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :
- 1° la ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
 - 2° la ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
 - 3° dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.
17. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :
- 1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
 - 2° de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
 - 3° d'un agent de la paix du Service de police;
 - 4° d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal.
18. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.
19. Le Bureau du protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable. Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.
20. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau du protecteur du citoyen, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.
21. Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau du protecteur du citoyen doit aviser le directeur général de la ville. Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau du protecteur du citoyen sont conduites en privé.
22. Le Bureau du protecteur du citoyen peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.

23. Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour résoudre sa situation.

24. Quiconque demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen doit :
 - 1° fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît;
 - 2° exposer les faits qui justifient sa demande;
 - 3° décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
 - 4° fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau du protecteur du citoyen juge nécessaire pour le traitement de sa demande.
25. Lors de l'intervention ou de l'enquête, le protecteur du citoyen ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la plainte peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.
26. Au terme de son intervention ou de son enquête, le protecteur du citoyen doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la ville.
27. À la suite d'une intervention ou enquête, le protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.
28. Lorsqu'il fait une recommandation, le protecteur du citoyen peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation. À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la ville ou comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.
29. Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

30. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou interventions du Bureau du protecteur du citoyen.
31. Les commissaires et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
32. La ville accorde au protecteur du citoyen la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.1 de la *Loi sur les cités et villes* en les adaptant.
33. Chaque année, le protecteur du citoyen dépose au conseil de la ville, au plus tard le 1^{er} décembre, un rapport portant sur l'accomplissement de ses fonctions. Il peut également en tout temps faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil de la ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.
34. Le Bureau du protecteur du citoyen peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

Extrait des articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes

(L.R.Q. chapitre C-19)

SECTION XI.1

De l'Ombudsman de la municipalité

573.14 Pour l'application de la présente section, on entend par « ombudsman » la personne nommée ou l'organisme créé, selon le cas, en vertu du premier alinéa de l'article 573.15.

2006, c. 60, a. 32.

573.15 Le conseil peut, par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix de ses membres, nommer une personne pour agir à titre d'ombudsman de la municipalité ou créer un organisme pour agir à ce titre et nommer les membres de celui-ci.

La résolution détermine, en outre de ce que prévoit la présente section, la durée du mandat et les droits, pouvoirs et obligations de la personne ou de l'organisme et des membres de celui-ci.

Un vote à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil est requis pour que ce dernier destitue la personne, abolisse l'organisme ou destitue un des membres de celui-ci.

2006, c. 60, a. 32.

573.16 Ne peut agir à titre d'ombudsman ou être membre d'un organisme créé pour agir à ce titre :

1° un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité;

2° l'associé d'un membre visé au paragraphe 1°;

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

L'ombudsman doit divulguer dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes à ses fonctions et, d'autre part, son intérêt personnel ou, s'il est un organisme, celui d'un de ses membres.

2006, c. 60, a. 32.

573.17 Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'il juge nécessaires.

2006, c. 60, a. 32.

573.18 L'ombudsman doit transmettre annuellement au conseil un rapport portant sur l'exercice de ses fonctions.

Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la transmission de ce rapport.

2006, c. 60, a. 32.

573.19 Malgré toute loi générale ou spéciale, l'ombudsman, ses membres s'il est un organisme, les membres de son personnel et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

2006, c. 60, a. 32.

573.20 L'ombudsman, ses membres s'il est un organisme et les membres de son personnel ne peuvent être poursuivis en justice pour avoir, de bonne foi et dans l'exercice de leurs fonctions, accompli un acte ou omis de le faire.

Sauf sur une question de compétence, aucun recours en vertu de l'article 33 du Code de procédure civile (chapitre C-25) ou recours extraordinaire au sens de ce code ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre l'ombudsman, ses membres s'il est un organisme, les membres de son personnel ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle.

Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre du premier ou du deuxième alinéa.

2006, c. 60, a. 32.

Définitions pour la classification des dossiers

1. Nature du dossier :

Demande d'intervention :

Le citoyen dépose une requête et donne les raisons pour lesquelles il croit ne pas avoir été traité correctement ou qui font que ses droits municipaux n'auraient pas été respectés.

Demande d'information :

Le citoyen désire obtenir de l'aide concernant une situation hors du champ de compétence du Bureau du protecteur du citoyen ou obtenir de l'information sur les règlements applicables, les procédures à suivre, les démarches à effectuer ou les personnes à rejoindre.

Dossier systémique :

Il s'agit d'une intervention qui, après enquête, peut conduire à des recommandations quant à l'application ou à l'interprétation des procédures ou règlements municipaux.

2. Traitement des demandes d'intervention

Recevable :

Lorsque le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête parce qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes pourrait avoir été lésé ou l'être par le fait ou l'omission de la Ville (voir l'article 15 des Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen).

Refusée :

La demande d'intervention est refusée lorsqu'elle implique des instances ou soulève des questions sur lesquelles le Protecteur du citoyen n'a pas juridiction; ou encore lorsque cette demande est prescrite (délai d'un an) ou est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi (voir les articles 17, 18, 19 et 20 des Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen) ou peut faire l'objet de recours judiciaires ou autres.

Référée :

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

Non fondée :

La demande est recevable mais, après enquête, le Protecteur du citoyen considère que le demandeur a été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice, d'abus, de discrimination ou que le demandeur avait sa part de responsabilité dans l'émergence de ce problème.

Fondée :

Le Protecteur du citoyen conclut après enquête que le demandeur a effectivement été lésé par une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

Enquête interrompue :

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

Recommandation :

Le Protecteur du citoyen émet une recommandation lorsqu'une demande d'intervention indique un problème systémique et en vue d'empêcher que ce problème se produise à nouveau.

Conclusion d'une entente :

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

Tableaux de statistiques détaillées

Demandes par catégorie

	Demandes d'information		Demandes d'intervention	
	2011	2012	2011	2012
Habitation et logement				
♦ Animaux domestiques		4	2	
♦ Clôture / haie / arbre / hautes herbes	2		5	2
♦ Évaluation			1	
♦ Logement social	2			1
♦ Nuisance	3	2	3	4
♦ Salubrité			3	3
♦ Taxation			2	
♦ Application de la réglementation sur le zonage		4	13	4
♦ Urbanisme			7	7
Sous-total	7	10	36	21
Infrastructures publiques				
♦ Accessibilité universelle			4	3
♦ Aqueduc / égout	1	1	2	2
♦ Circulation / transport	1	1		2
♦ Déchets / recyclage		1	1	1
♦ Stationnement / vignette	1		1	
♦ Voirie / signalisation	1	3	5	3
Sous-total	4	6	13	11
Affaires de nature policière ou judiciaire				
♦ Contestation de constat d'infraction			5	5
♦ Contestation d'une accusation			2	
♦ Permis de conduire suspendu			2	
♦ Comportement d'un policier		1	2	2
♦ Paiement des amendes			2	
♦ Intervention policière demandée	2	1	1	5
Sous-total	2	2	14	12
Relations interpersonnelles				
♦ Comportement d'un employé			3	1
♦ Différend privé	10	5		2
Sous-total	10	5	3	3
Réclamations monétaires				
♦ Nid-de-poule	2		1	
♦ Dommages à la propriété	1	4	2	1
♦ Entreposage de meubles	1		1	
Sous-total	4	4	4	1
Organismes gouvernementaux				
♦ Aide sociale	1			
♦ Aide juridique	1			
♦ Relations de travail	1			
♦ Dézonage agricole	1			
Sous-total	4			
Loisir et culture				
♦ Inscription aux activités			1	1
♦ Incident dans les parcs	2			
Sous-total	2		1	1
Autres	3	4	3	2
Total	36	31	74	51

Traitement des demandes d'intervention par catégorie pour 2011

	Demandes d'intervention						
	Non recevable			Recevable			
	Désistement	Refusée	Référé	Fondée		Non fondée	Interrompue
Recommandation				Entente			
Habitation et logement							
♦ Animaux domestiques			1	1			
♦ Clôture / haie / arbre / hautes herbes		2	1			2	
♦ Évaluation	1						
♦ Logement social							
♦ Nuisance	1		1			1	
♦ Salubrité			2			1	
♦ Taxation		1	1				
♦ Application de la réglementation sur le zonage	1	3	7			2	
♦ Urbanisme	2	1	2			2	
Sous-total	5	7	15	1		8	
Infrastructures publiques							
♦ Accessibilité universelle		1	1	1	1		
♦ Aqueduc / égout	1					1	
♦ Circulation / transport							
♦ Déchets / recyclage					1		
♦ Stationnement / vignette			1				
♦ Voirie / signalisation	1	1	1			1	1
Sous-total	2	2	3	1	3	1	1
Affaires de nature policière ou judiciaire							
♦ Contestation de constat d'infraction		4	1				
♦ Contestation d'une accusation		2					
♦ Permis de conduire suspendu			2				
♦ Comportement d'un policier		1	1				
♦ Paiement des amendes			2				
♦ Intervention policière ou information demandée			1				
Sous-total		7	7				
Relations interpersonnelles							
♦ Comportement d'un employé		1	2				
♦ Différend privé							
Sous-total		1	2				
Réclamations monétaires							
♦ Nid-de-poule			1				
♦ Dommages à la propriété		1	1				
♦ Entreposage de meubles						1	
Sous-total		1	2			1	
Loisir et culture							
♦ Inscription aux activités	1						
♦ Incident dans les parcs							
Sous-total	1						
Autres	1	1	1				
Total	9	19	30	2	3	10	1

Traitement des demandes d'intervention par catégorie pour 2012

	Demandes d'intervention						
	Non recevable			Recevable			
	Désistement	Refusée	Référé	Fondée		Non fondée	En cours
Recommandation				Entente			
Habitation et logement							
♦ Animaux domestiques							
♦ Clôture / haie / arbre / hautes herbes			1			1	
♦ Évaluation							
♦ Logement social		1					
♦ Nuisance		1	2		1		
♦ Salubrité			2			1	
♦ Taxation							
♦ Application de la réglementation sur le zonage		1	2	1			
♦ Urbanisme		2	2		1	2	
Sous-total		5	9	1	2	4	
Infrastructures publiques							
♦ Accessibilité universelle	1	1	1				
♦ Aqueduc / égout					1	1	
♦ Circulation / transport			2				
♦ Déchets / recyclage			1				
♦ Stationnement / vignette							
♦ Voirie / signalisation			1	1	1		
Sous-total	1	1	5	1	2	1	
Affaires de nature policière ou judiciaire							
♦ Contestation de constat d'infraction		5					
♦ Contestation d'une accusation							
♦ Permis de conduire suspendu							
♦ Comportement d'un policier		2					
♦ Paiement des amendes							
♦ Intervention policière ou information demandée		4	1				
Sous-total		11	1				
Relations interpersonnelles							
♦ Comportement d'un employé			1				
♦ Différend privé		2					
Sous-total		2	1				
Réclamations monétaires							
♦ Nid-de-poule							
♦ Dommages à la propriété		1					
♦ Entreposage de meubles							
Sous-total		1					
Loisir et culture							
♦ Inscription aux activités			1				
♦ Incident dans les parcs							
Sous-total			1				
Autres		1					1
Total	1	21	17	2	4	5	1

Territoire concerné par les demandes

	Vieux-Longueuil		Saint-Hubert		Greenfield Park		Ville de Longueuil		Autres villes de l'agglomération		Autres villes	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Habitation et logement												
♦ Animaux domestiques	1	1		2		1	1					
♦ Clôture / haie / arbre / hautes herbes	5	1	1	1					1			
♦ Évaluation			1									
♦ Logement social			2			1						
♦ Nuisance	5	5	1	1								
♦ Salubrité	1	3	1		1							
♦ Taxation	1						1					
♦ Application de la réglementation sur le zonage	5	6	6	1	1	1	1					
♦ Urbanisme	6	5	1	2								
Sous-total	24	21	13	7	2	3	3		1			
Infrastructures publiques												
♦ Accessibilité universelle	1	1			1		2	2				
♦ Aqueduc / égout	1	1	2	1				1				
♦ Circulation / transport	1	2		1								
♦ Déchets / recyclage		1	1	1								
♦ Stationnement / vignette	1		1									
♦ Voirie / signalisation	2	3	3	2	1	1						
Sous-total	6	8	7	5	2	1	2	3				
Affaires de nature policière ou judiciaire												
♦ Contestation de constat d'infraction	2	2	2	2			1			1		
♦ Contestation d'une accusation	1								1			
♦ Permis de conduire suspendu	2											
♦ Comportement d'un policier	1	2							1	1		
♦ Paiement des amendes	1						1					
♦ Intervention policière ou information demandée	2	1		2		1		1		1	1	
Sous-total	9	5	2	4	0	1	2	1	2	3	1	
Relations interpersonnelles												
♦ Comportement d'un employé			2	1	1							
♦ Différend privé	6	3		1	1			2	3	1		
Sous-total	6	3	2	2	2			2	3	1		
Réclamations monétaires												
♦ Nid-de-poule	2		1									
♦ Dommages à la propriété	3	3	1	1						1		
♦ Entreposage de meubles			1									
Sous-total	5	3	3	1						1		
Loisir et culture												
♦ Inscription aux activités							1	1				
♦ Incident dans les parcs	2											
Sous-total	2						1	1		1		

Autres	2	4		1	1		3					
Total	54	44	27	20	7		11	7	6	6	1	

Directions et entités concernées

Directions / Entités	2011	2012
Aménagement durable du territoire	35	22
Communications	3	
Culture, loisir et vie communautaire	5	1
Évaluation	1	
Finances	4	
Génie	0	3
Incendies	0	3
Police	10	23
Ressources humaines	1	
Ressources informationnelles		1
Ressources matérielles		
Services juridiques	12	6
Travaux publics	12	10
Entités politiques	3	1