



Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

<https://www.banq.qc.ca/collections/>

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 18 mai 2021

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

Objet : Rapport annuel 2020 – 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 neuvième rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

Ce rapport rend compte 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, cinq de ceux-ci ayant conduit à des recommandations auprès de l'administration municipale.

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 - Le Bureau du protecteur du citoyen	10
Notre rôle	10
Notre travail	10
Nos valeurs	10
Notre mode de fonctionnement	11
Chapitre 2 - Nos activités en 2020	13
Demandes d'intervention	13
Délai de traitement des demandes d'intervention	14
Provenance des demandes par arrondissement	14
Mode de réception des demandes	15
Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention	15
Tableau des demandes admissibles par direction de service	16
Chapitre 3 - Suivis	18
Traitement des requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens (service 311)	18
Suivi des recommandations formulées en 2019	20
Chapitre 4 - Présentation de sommaires de dossiers	22
Chapitre 5 - Activités organisationnelles	47
Conclusion	48

FAITS SAILLANTS

DEMANDES D'INTERVENTION



94 demandes d'intervention en 2020, comparativement à **78** en 2019



60% des demandes étaient admissibles

- **32%** des demandes admissibles concernent la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme
- **30%** des demandes admissibles touchent la Direction des travaux publics
- **26%** des demandes admissibles ont nécessité l'intervention de la Direction des communications et des affaires publiques

RECOMMANDATIONS



4 recommandations formulées dans **5** dossiers :

- Recommandation relative à la construction d'un débarcadère d'autobus
- Recommandation relative à une demande d'abattage d'arbre d'un voisin
- Recommandation relative à la mise en place d'un système de suivi relativement à deux types de plaintes de bruit
- Recommandation relative à l'information transmise aux citoyens lors de travaux d'infrastructure empiétant sur des terrains privés

PISTE D'AMÉLIORATION SUGGÉRÉE



1 Piste d'amélioration suggérée

Proposition d'examiner la pertinence de mettre sur pied un programme municipal de mise à niveau des bordures de rue rabaissée

MOT DES COMMISSAIRES

Dix ans au service des citoyens

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil a 10 ans. C'est en effet en décembre 2010 que le conseil municipal adoptait une résolution confirmant la création d'une instance de dernier recours, indépendante de l'administration, afin de traiter les demandes d'intervention des citoyens estimant avoir été lésés par l'action ou l'inaction d'un employé ou d'un sous-traitant de la municipalité.

Le premier protecteur du citoyen, ou ombudsman, a été M. Pierre Gravel, qui, après son entrée en fonction en mars 2011, a structuré les activités du Bureau et traité les premières plaintes avec l'aide de M^{me} Jeannine Dietlin, la première secrétaire générale. En 2016, le conseil municipal a choisi un nouveau mode de fonctionnement pour le Bureau. En conséquence, plutôt que d'être placé sous la responsabilité ultime d'une seule personne, le Bureau est depuis lors chapeauté par un banc de trois membres, aussi appelés commissaires.

C'est la secrétaire générale qui assure la permanence des activités, notamment l'accueil et le traitement des demandes d'intervention. Les commissaires s'assurent que les activités du Bureau sont réalisées en conformité avec les Règles de fonctionnement adoptées par le conseil municipal et, au besoin, assistent la secrétaire générale dans le traitement des demandes d'intervention. Veillant à ce que chaque dossier fasse l'objet d'un suivi approprié, ils discutent et approuvent les recommandations, les pistes d'amélioration et les avis de préoccupation qui peuvent résulter d'une plainte.



Note : Cette photo a été prise avant la pandémie de la COVID-19.

En juillet 2020, le conseil municipal a adopté une résolution faisant en sorte que l'échéance du mandat de chacun des trois commissaires, d'une durée de trois ans et renouvelable une seule fois, s'étalera désormais sur trois années consécutives, plutôt que de prendre fin même temps. Cela favorisera la continuité et la stabilité des activités du Bureau, tout en permettant un renouvellement périodique des membres.

C'est ainsi que les mandats des trois commissaires actuels, qui devaient tous se terminer en juillet 2020, prendront fin respectivement en 2021, 2022 et 2023. Nous remercions les membres du conseil municipal de nous avoir ainsi renouvelé leur confiance.

L'année 2020 a évidemment été marquée par la pire crise sanitaire de notre époque. La pandémie de la COVID-19 a bouleversé notre organisation du travail, mais, grâce aux outils numériques, nous avons pu assurer le maintien de nos activités. Le Bureau a d'ailleurs traité plus de dossiers en 2020 qu'il ne l'avait fait l'année précédente.

Une grande partie du crédit revient à notre secrétaire générale, M^{me} Fabienne Léonard, qui a su composer de manière efficace et rigoureuse avec les contraintes sanitaires imposées par la situation. M^{me} Léonard a même réussi à poursuivre le programme de rencontres citoyennes mis sur pied afin d'accroître la notoriété du Bureau. Ces rencontres ont évidemment dû se faire en mode virtuel, mais elles ont quand même permis de mieux faire connaître la mission et le fonctionnement du Bureau.

En 2020, les commissaires ont tenu six réunions de travail au cours desquelles chacune des demandes d'intervention a été portée à leur attention. Au total, le Bureau a émis quatre recommandations et proposé une piste d'amélioration. Vous trouverez dans les pages qui suivent un rapport complet sur nos activités en 2020, y compris un suivi sur la mise en œuvre des recommandations formulées en 2019.

Les motifs des demandes d'intervention sont très variés; celles-ci ne nécessitent pas toutes le même niveau de recherche, d'analyse et de suivi, mais toutes obtiennent la même attention et suscitent la même volonté de trouver une solution qui donne satisfaction aux citoyens concernés. Pour ce faire, nous agissons en tenant compte des lois et de la réglementation en vigueur et nous nous assurons aussi que chaque citoyen reçoit un traitement équitable et raisonnable de la part de l'administration.

Les citoyens peuvent avoir accès à nos services gratuitement et facilement, sans avoir à enclencher des procédures coûteuses et complexes. C'est une avenue qui facilite la vie des citoyens et contribue à la qualité des services municipaux qui leur sont offerts.

Tel était l'objectif principal poursuivi lors de la création d'un Bureau du protecteur du citoyen en 2010. Dix ans plus tard, cette mission est toujours pertinente.



Suzanne Lachance



Laurent Pepin



Denis Châteauneuf

CHAPITRE

1



LE BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Notre rôle

Le Bureau du protecteur du citoyen est :

- une entité indépendante de l'administration municipale qui veille au respect des droits municipaux de la population ;
- une instance impartiale et gratuite permettant aux citoyens de se faire entendre afin d'obtenir un traitement juste et équitable lors de ses interactions avec les différentes directions de service de la Ville.

Notre travail

- Trouver des solutions à des problématiques municipales vécues par des citoyens.
- Faciliter le dialogue entre les parties en cause.
- Recommander des améliorations à des procédures ou façons de faire de l'administration municipale dans une perspective d'amélioration continue.

Nos valeurs

Empathie et respect :

Nous écoutons avec bienveillance sans porter de jugement. Nous traitons chaque personne avec courtoisie et ouverture d'esprit.

Impartialité et intégrité :

Nous évaluons chaque situation de manière objective en nous appuyant sur tous les faits pertinents. Nos actions sont encadrées par un code d'éthique et des règles de conduite.

Transparence et équité :

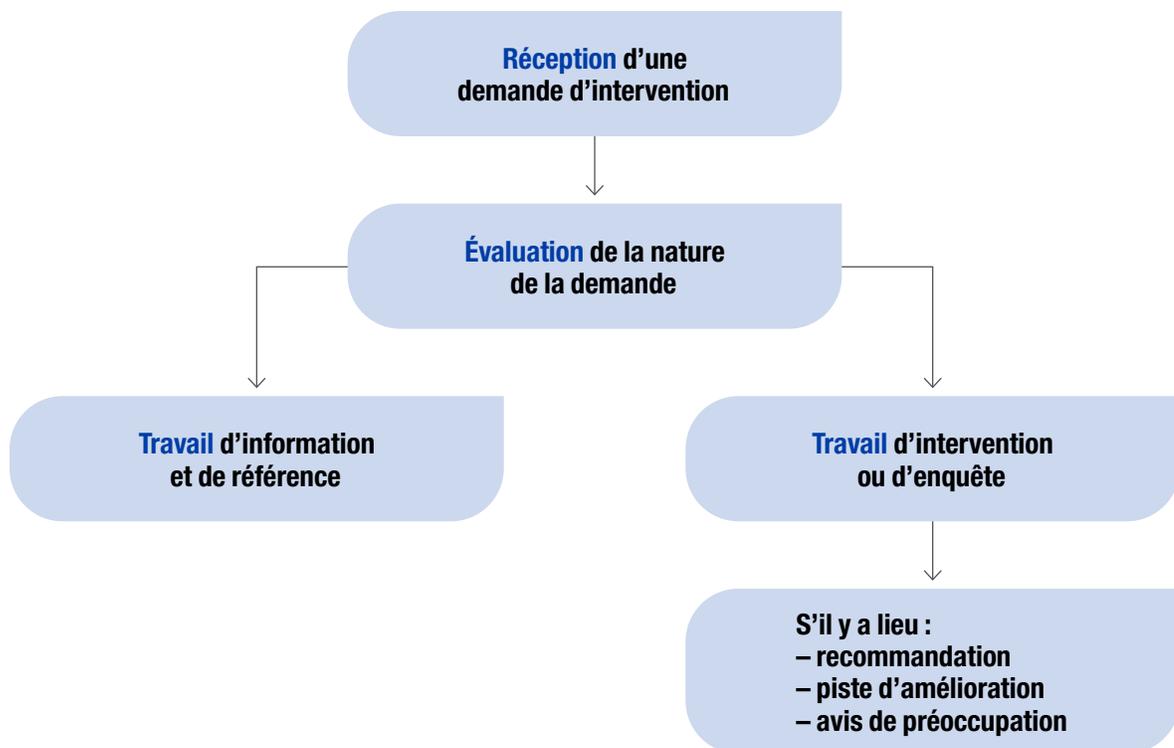
Nous rendons compte de nos actions et justifions nos décisions. Nous agissons de manière juste et équitable envers chaque personne.

Notre mode de fonctionnement

En amont de chaque dossier, le Bureau du protecteur du citoyen reçoit une demande d'intervention de la part d'un citoyen. Celle-ci est évaluée en fonction des pouvoirs d'intervention du Bureau, lesquels sont définis dans des Règles de fonctionnement dûment adoptées par le conseil de ville. Lorsque la demande excède son champ d'intervention, le Bureau prend le temps de bien cerner la nature du besoin afin de pouvoir fournir des informations et d'orienter le citoyen vers la bonne ressource. Parfois, cet échange suffit à satisfaire le citoyen. Au besoin, le Bureau dirige le citoyen vers le bon service municipal ou encore lui fournit les coordonnées de ressources externes pouvant l'aider à résoudre son problème.

L'intervention ou l'enquête

Si la demande du citoyen entre dans son champ de compétence, le Bureau peut alors intervenir ou faire enquête auprès de la direction de service concernée afin de voir s'il est possible de remédier à la situation. Selon les explications fournies, il arrive parfois que le Bureau ne puisse intervenir, la décision de l'administration municipale étant justifiée. Mais lorsqu'il lui est possible d'intervenir, le Bureau travaille avec la direction en cause afin de résoudre la problématique. Parfois, le dossier exige une enquête plus approfondie. Les commissaires sont alors appelés à participer et à évaluer le dossier. Cette enquête peut mener les commissaires à formuler une recommandation, qui peut être retenue par l'administration municipale, en tout ou en partie. Les commissaires peuvent également suggérer des pistes d'amélioration ou formuler des avis de préoccupation lorsque la situation s'y prête. Ils peuvent également conclure, après enquête et analyse de tous les renseignements pertinents au dossier, que le Bureau ne peut donner suite à la demande du citoyen.



CHAPITRE

2



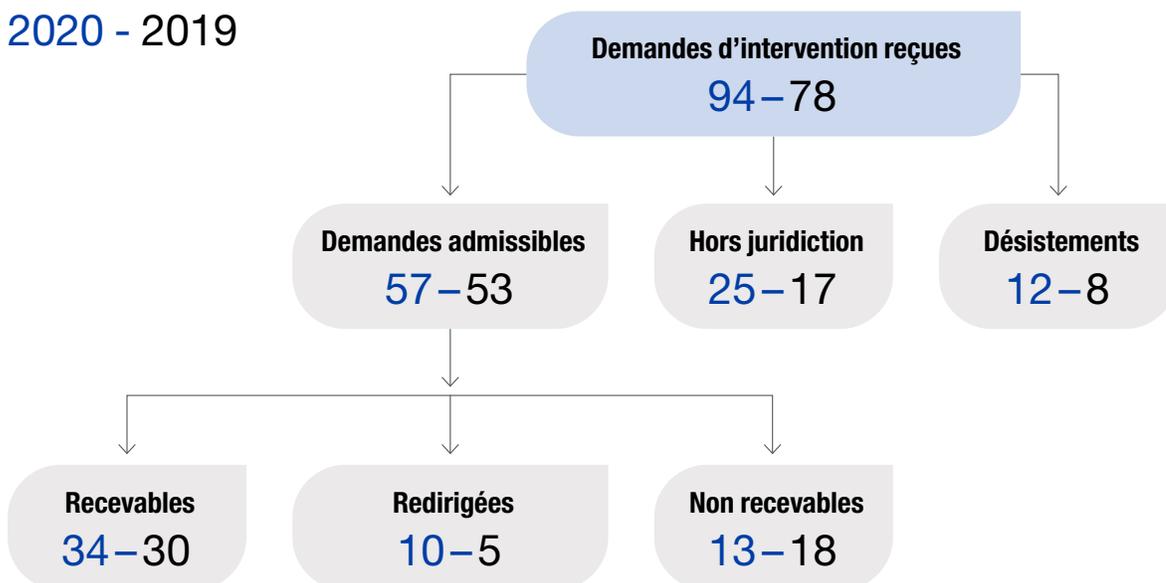
NOS ACTIVITÉS EN 2020

Demandes d'intervention

Le nombre de demandes d'intervention a connu une hausse de l'ordre de 20 % en 2020, ce qui se rapproche de la moyenne annuelle d'une centaine de dossiers traités par le Bureau. Les demandes admissibles ont connu une légère augmentation par rapport à l'année précédente. Notons que 34 citoyens ou citoyennes ont formulé des demandes recevables nécessitant une intervention ou une enquête de la part du Bureau et requérant la collaboration des directions visées. De ce nombre, 13 demandes ont été réglées à la satisfaction du citoyen après l'intervention du Bureau, tandis que 9 dossiers nous ont amenés à conclure, après analyse des faits, des lois et de la réglementation en vigueur, que l'administration municipale avait agi de manière équitable et raisonnable, ce qui a mis fin à notre intervention. Cinq dossiers ont donné lieu à quatre recommandations, deux de ces dossiers présentant une problématique similaire. Finalement, quatre dossiers recevables ont été réglés de façon concomitante à leur ouverture par la direction concernée alors que trois autres demeuraient en suspens et n'avaient pas encore été finalisés au 31 décembre 2020.

Si le nombre de demandes non recevables a diminué, celui des demandes redirigées a quant à lui augmenté, tout comme le nombre de demandes classées hors juridiction. Les citoyens qui les ont formulées ont pu bénéficier d'un service d'orientation de la part du Bureau afin de les aider à résoudre leurs problèmes. Finalement, 12 citoyens ont décidé de ne pas donner suite à leurs demandes respectives.

2020 - 2019



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

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

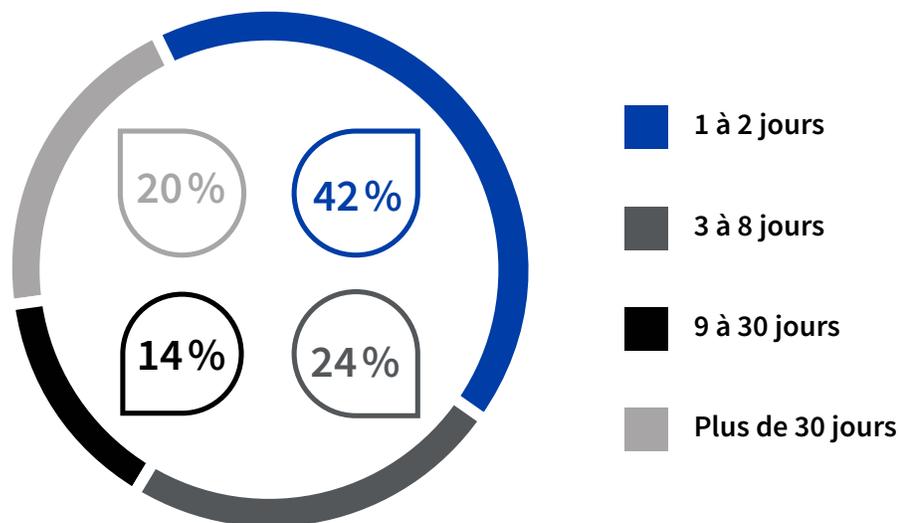
Désistement : demande d'intervention pour laquelle le citoyen ne donne pas suite à sa requête initiale

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

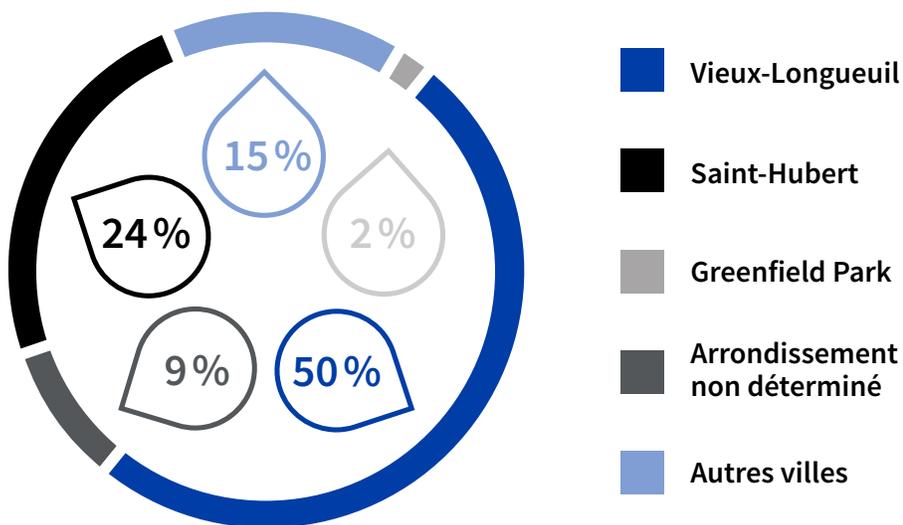
Demande non recevable : demande d'intervention exclue du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses Règles de fonctionnement

Délai de traitement des demandes d'intervention



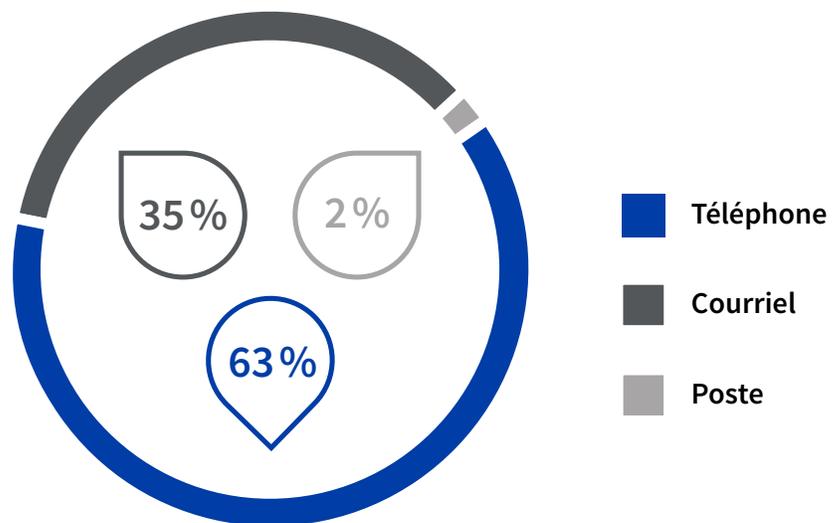
En 2020, 66 % des demandes ont été traitées dans un délai de huit jours. Les demandes jugées recevables et requérant l'intervention d'une ou de plusieurs directions de service ont majoritairement nécessité un plus long délai.

Provenance des demandes par arrondissement



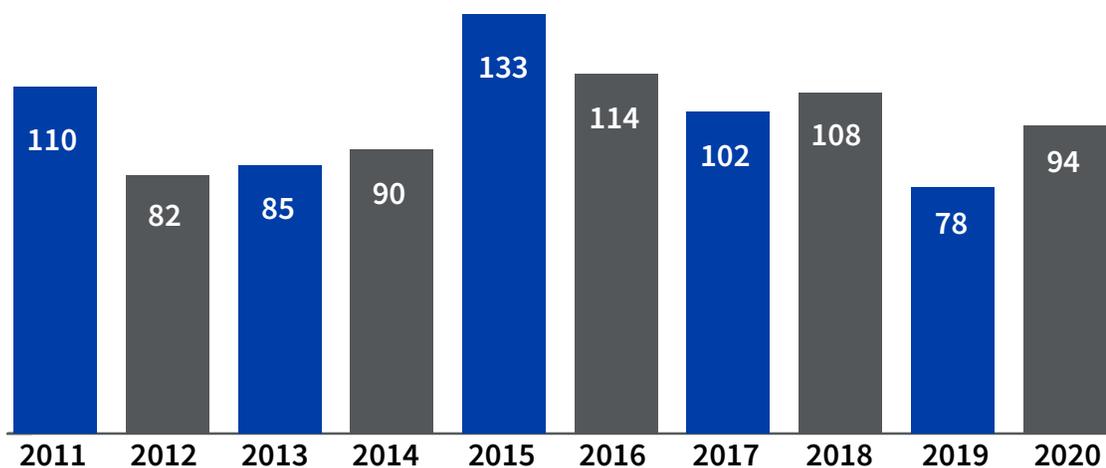
Une demande d'intervention sur deux émane de l'arrondissement du Vieux-Longueuil, le plus peuplé de la ville.

Mode de réception des demandes



Cette année encore, le téléphone demeure le principal mode de communication utilisé pour effectuer une demande auprès du Bureau du protecteur du citoyen. Ce chiffre était de 51 % en 2019. Aucune demande en personne n'a été déposée cette année, la pandémie expliquant en grande partie l'absence de ce mode de réception.

Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention



Le nombre de demandes d'intervention oscille autour de 100 dossiers par année depuis la création du Bureau. L'année 2020 se rapproche de la moyenne annuelle avec 94 dossiers traités.

Tableau des demandes admissibles par direction de service

Directions de service	2020	2019
Aménagement et urbanisme	18	16
Travaux publics	17	16
Communications et affaires publiques	15	9
Police	7	15
Génie	5	3
Services juridiques	5	1
Finances	3	2
Culture, loisirs et développement social	3	4
Greffe	1	0
Bureau d'inspection contractuelle	1	0
Sécurité incendie	1	3
Biens immobiliers	1	1
Ressources humaines	0	1
Évaluation	0	4
TOTAL	77	75

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

CHAPITRE

3



SUIVIS

Traitement des requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens (service 311)

Au fil des ans, le Bureau du protecteur du citoyen a traité plusieurs demandes de citoyens déplorant des lacunes dans les suivis découlant de requêtes qu'ils avaient formulées auprès du Centre de services aux citoyens (communément appelé le « 311 »). Dans notre rapport annuel 2019, nous avons recensé 12 dossiers faisant état d'une telle problématique et avons choisi ne pas formuler de nouvelles recommandations à l'administration municipale puisqu'un nouveau système de traitement des requêtes permettant de meilleurs suivis devait être mis en place au cours de l'année 2020 par le Centre de services aux citoyens.

Afin de pouvoir rendre compte des changements apportés, les commissaires et la secrétaire générale du Bureau ont rencontré le responsable du Centre de services aux citoyens. Cette rencontre a permis de confirmer qu'une nouvelle plateforme avait été mise en place au cours de l'été 2020 afin de remplacer l'outil numérique précédent, qui était désuet et mal adapté aux besoins.

La nouvelle plateforme permet de traiter plus efficacement les demandes citoyennes, auparavant appelées « requêtes », notamment à l'étape des suivis attendus. Trois catégories ont été constituées, à commencer par les demandes d'information et les demandes de services. La troisième catégorie concerne spécifiquement les demandes de suivi après qu'une première demande d'information ou de services a été formulée et que la citoyenne ou le citoyen concerné demeure en attente d'une réponse ou désire des explications plus détaillées.

Afin de guider les agents qui interagissent directement avec les citoyens, le nouveau système inclut une « base de connaissances » comprenant près de 700 articles relatifs à autant de demandes que les citoyens sont susceptibles de soumettre à l'administration municipale. Ces connaissances permettent une meilleure uniformité dans les réponses aux demandes citoyennes, quelle qu'en soit la provenance – téléphone (311), courriels, portail citoyen, séances de clavardage, médias sociaux de la Ville, comptoirs du Centre de services aux citoyens. L'objectif est que deux citoyens ou plus formulant par des canaux différents une demande relative à une situation identique reçoivent la même réponse et bénéficient du même suivi.

Cette base de connaissances s'appuie sur le contenu provenant des directions de service de la Ville, qui ont la responsabilité de l'alimenter et de la mettre à jour régulièrement. Une grande partie du succès de ce nouveau système repose donc sur la collaboration des différentes directions de service, qui possèdent les compétences requises pour donner suite aux demandes reçues par le Centre de services aux citoyens. Le rôle de ce dernier est principalement d'agir comme interface entre les directions de service et la population.

Dans l'ensemble, le nouveau système permettra de mieux classer, documenter, traiter et encadrer les demandes citoyennes tout en assurant une meilleure coordination lorsque plus d'une direction de services municipaux est concernée par une demande. Dès les premiers mois de 2021, un processus devait être mis en place afin d'évaluer par sondage le taux de satisfaction des personnes ayant eu recours au Centre de services aux citoyens. Lors de phases subséquentes d'implantation de la nouvelle plateforme, il sera possible d'établir des objectifs de prestation de service (délais maximums de réponse initiale, de prise en charge, de traitement, de réalisation des travaux, etc.) et de mettre en place un programme systématique d'assurance-qualité.

En 2020, les heures d'ouverture du Centre de services aux citoyens ont été augmentées considérablement, des agents étant désormais disponibles plus tard les soirs de semaine ainsi que les fins de semaine et les jours fériés (sauf le 25 décembre et le 1^{er} janvier). L'équipe comptait à la fin de l'année 18 agents, soit trois fois plus qu'il y a quatre ans.

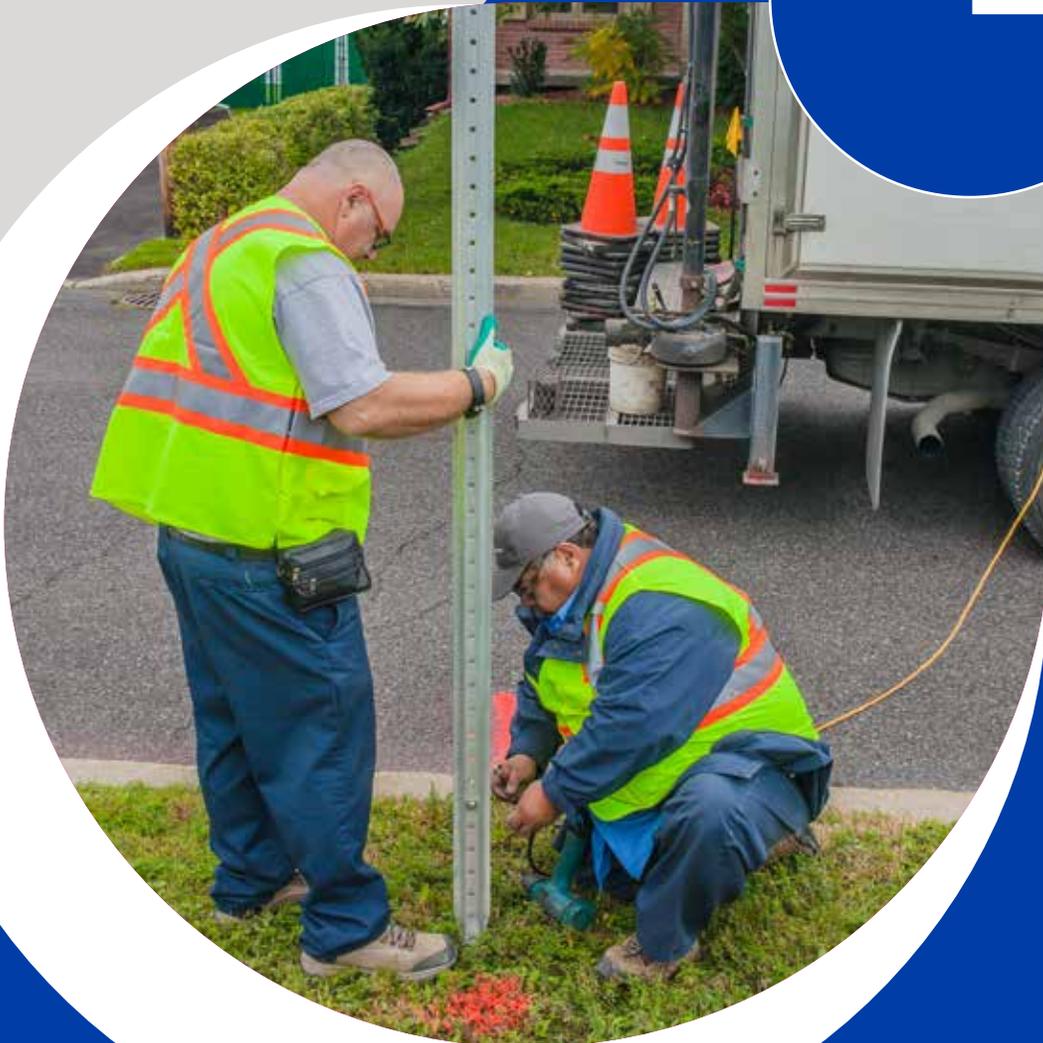
Le Bureau du protecteur du citoyen a pu prendre connaissance des nombreuses améliorations qui ont été apportées au système de traitement des demandes des citoyens auprès de l'administration municipale, qu'il s'agisse d'obtenir des renseignements pertinents ou de soulever une problématique relativement à une prestation de service. Nous concluons que ces changements majeurs devraient se traduire par une diminution importante du nombre de dossiers traités par le Bureau qui soulèvent des insatisfactions à l'égard des suivis effectués par le Centre de services aux citoyens.

Suivi des recommandations formulées en 2019

Direction	Objet	Recommandation	Réponse de la direction	Mise en application et suivi
Direction de l'aménagement et de l'urbanisme	Fuite d'information confidentielle	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, au cours de leurs inspections, de ne divulguer aucune information permettant d'identifier ces personnes.	Retenue	La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme le rappel annuel.
Direction de l'aménagement et de l'urbanisme	Problématique de stationnement (espace intérieur)	Que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme propose au conseil municipal de modifier l'article 5.3.6 du règlement de zonage 01-4501 afin d'y préciser la délimitation des dimensions minimales requises des cases de stationnement.	Retenue	Les modifications réglementaires ont été apportées dans chaque arrondissement.
Direction des communications et des affaires publiques Direction des travaux publics Direction du génie	Travaux entrée charretière	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.	Retenue en partie	La Direction du génie confirme la mise en place du processus avec la collaboration de la Direction des communications et des affaires publiques : un préavis est envoyé une semaine avant le début des travaux.
Direction des finances Direction de l'évaluation Direction de l'aménagement et de l'urbanisme	Contestation d'une classification d'immeuble en zone agricole	Que sur l'« avis de correction d'office » transmis par la Direction de l'évaluation, une mention expresse soit ajoutée afin d'informer les propriétaires de l'incidence financière possible reliée à ce changement.	Retenue en partie	La Direction de l'évaluation confirme que certaines modifications ont été faites avec documents à l'appui.

CHAPITRE

4



PRÉSENTATION DE SOMMAIRES DE DOSSIERS

Dans les pages qui suivent, des sommaires d'intervention ou d'enquête sont exposés et reflètent le travail et l'analyse effectués par le Bureau dans le cadre de demandes recevables. Ces plaintes touchent différentes directions de l'organisation municipale. Elles ont nécessité un travail de recherche afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires permettant de déterminer si le plaignant avait subi un préjudice du fait de l'action ou de l'inaction des représentants de l'administration municipale.

Dans plusieurs cas, la collaboration de la direction visée a permis de trouver une solution à la situation décrite par le citoyen. Dans d'autres cas, le Bureau du protecteur du citoyen a conclu qu'il ne pouvait pas intervenir davantage au regard des éléments au dossier et de la réglementation applicable.

L'année 2020 aura amené le Bureau du protecteur du citoyen à formuler quatre recommandations dans cinq dossiers différents, deux dossiers ayant débouché sur une seule et même recommandation. Ces recommandations sont clairement identifiées à la fin des rapports d'intervention concernés. Les réponses de l'administration aux recommandations sont également présentées.

Un avis de préoccupation a été rédigé dans un dossier, lequel est également identifié ainsi que la réponse apportée par l'administration.

- Recommandation relative à une demande d'abattage d'arbre d'un voisin 23
- Recommandation relative à la mise en place d'un système de suivi applicable à deux types de plainte de bruit 26
- Piste d'amélioration relative au rabaissement d'une bordure de rue 34
- Recommandation relative à la construction d'un débarcadère d'autobus 38
- Recommandation relative à l'information transmise aux citoyens lors de travaux d'infrastructure empiétant sur des terrains privés 41



DEMANDE D'ABATTAGE D'ARBRE D'UN VOISIN

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

PLAINTÉ

Une citoyenne demande l'intervention du Bureau relativement à la procédure ayant mené à un avis d'abattage d'arbre qui lui a été signifié sur la base d'un rapport produit par un professionnel mandaté par une voisine.

ANALYSE

Selon la réglementation en vigueur, la Ville est en droit d'exiger l'abattage d'un arbre. Le *Règlement CO-2011-700 sur les nuisances* de la Ville de Longueuil prévoit ce qui suit :

~ **4.1** Il est interdit au propriétaire, locataire ou à l'occupant d'une propriété d'y tolérer un arbre ou une branche susceptible de mettre en péril la sécurité de toute personne ou de tout bien.

4.2 Le propriétaire, le locataire ou l'occupant d'une propriété doit, sans délai, couper, ramasser et disposer, à ses frais, de tout arbre ou branche qui est susceptible de mettre en péril la sécurité de toute personne ou de tout bien.

Notre enquête a établi que la Ville ne compte pas dans son effectif d'experts en arboriculture qui peuvent établir hors de tout doute l'état de santé d'un arbre et les risques qu'il représente pour autrui. Les inspecteurs de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme qui veillent au respect de ce règlement s'acquittent de cette responsabilité parmi plusieurs autres tâches qui concernent la réglementation en aménagement et urbanisme.

Nous n'avons pas trouvé non plus de politique qui guiderait les inspecteurs dans l'application de ce règlement lorsqu'un litige oppose deux voisins sur le degré de dangerosité d'un arbre.

Les citoyens qui souhaitent faire abattre un arbre doivent s'en remettre au *Règlement CO-2009-578 sur les permis et certificats*, lequel précise la procédure à suivre et les professionnels pouvant attester l'état de l'arbre et justifiant son abattage :

~ **55.** Pour obtenir un certificat d'autorisation pour l'abattage d'arbres à l'extérieur des écosystèmes d'intérêt confirmé et milieux à documenter, le requérant doit fournir les documents et renseignements suivants en 2 copies : [...]

9 un écrit signé par un agronome, un horticulteur, un ingénieur forestier ou tout autre professionnel jugé adéquat attestant que chaque arbre à abattre est atteint d'une maladie incurable, mort, devenu dangereux pour la santé ou la sécurité des citoyens ou qu'il constitue une nuisance ou cause des dommages à la propriété publique ou privée.

Il est à noter qu'aucune vérification n'est effectuée par la Ville quant à la formation et aux compétences de l'auteur du rapport, dans la mesure où cet auteur atteste être un professionnel. Aucune analyse n'est non plus effectuée par la Ville quant au contenu du rapport.

Pour sa part, l'inspectrice responsable de ce dossier a conclu à deux reprises que l'arbre ne constituait pas un danger, soit en juin et quelques jours avant l'envoi de l'avis. Malgré ces constats, un avis exigeant l'abattage de l'arbre a été envoyé à la citoyenne. Cet avis repose sur un rapport produit par un professionnel engagé par la voisine. Par la suite, la citoyenne a elle-même soumis un rapport préparé par un autre professionnel qui en arrive à une autre conclusion. L'inspectrice a alors choisi de se baser sur ce deuxième rapport afin de ne plus exiger l'abattage de l'arbre et ainsi fermer le dossier.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen est préoccupé par cette façon de faire, la Ville ayant émis un avis d'abattage d'arbre à une citoyenne sur la base du rapport préparé par un professionnel mandaté par un tiers, et cela, bien qu'une inspectrice eût évalué deux fois que l'arbre en question n'était pas dangereux. De plus, en procédant comme elle l'a fait, la Ville s'est trouvée à porter un jugement sur la teneur des deux rapports. Alors même que le premier rapport justifiait l'envoi d'un avis exigeant l'abattage d'un arbre, l'autre rapport a finalement eu préséance et a permis de faire annuler cet avis.

Les relations entre voisins peuvent à l'occasion être source de tensions et de discorde. L'inspectrice a d'ailleurs été témoin de plusieurs points de dissension entre la citoyenne et sa voisine.

Dans ce dossier, nous sommes manifestement en présence d'un différend de nature privée entre voisins. L'arbre en question appartient à la citoyenne et se trouve sur son terrain. La voisine désire que la citoyenne fasse couper son arbre, le jugeant dangereux et à risque de tomber sur sa propriété, rapport à l'appui. Le cheminement de cette demande aurait pu se faire exclusivement entre voisins, quitte à emprunter des voies légales en cas de différend irréconciliable.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen formule donc la recommandation suivante :

Que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme émette une directive à ses inspecteurs établissant clairement qu'un avis d'abattage d'arbre ne peut être émis à un propriétaire sur la seule base du rapport d'un professionnel mandaté par un tiers. Le propriétaire de l'arbre visé par un tel rapport devrait bénéficier du droit de soumettre, dans un délai raisonnable, un rapport produit par un professionnel qu'il aura lui-même mandaté. Cette directive devrait aussi établir qu'en l'absence de consensus des professionnels mandatés par les deux parties sur le degré de dangerosité de l'arbre ou des arbres en question, il reviendra aux parties de régler ce différend entre elles, quitte à recourir aux tribunaux si nécessaire, la Ville ne pouvant s'immiscer dans un débat de nature privée.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme la mise en place de différentes mesures afin de donner suite à la recommandation :

- « 1. S'assurer que tous les inspecteurs aient une formation minimale concernant la santé des arbres (2 formations, situation d'été et d'hiver)
2. Produire une directive qui déterminera dans quelles circonstances la DAU devra recourir à une expertise spécialisée. Cette directive sera basée sur les éléments décrits ici-bas.

Procédure d'évaluation de l'état de dangerosité de l'arbre par l'inspecteur (sur terrain privé) :

- S'il est convaincu que l'arbre n'est pas dangereux, il rédige son rapport d'inspection avec la conclusion : arbre non dangereux
 - Si une tierce partie produit un rapport qui est de nature à semer un doute sérieux, raisonnable et important, il est recommandé de suivre l'étape suivante
- S'il a un doute, il demande l'avis d'un autre inspecteur. Si malgré cette deuxième opinion, le doute subsiste, il en réfère à son chef de division.
 - Le chef de division doit lui aussi évaluer la situation pour trancher, ou peut décider d'obtenir l'expertise d'un professionnel externe (mandat aux frais de la Ville)
 - Une décision est finalement prise quant à l'état de dangerosité de l'arbre (dangereux ou pas)
- S'il est convaincu que l'arbre est dangereux, il rédige son rapport d'inspection avec la conclusion : arbre dangereux.
 - Il prend alors les procédures pour que l'arbre soit abattu. »



PLAINTÉ DE BRUIT – ÉCOLE DE CONDUITE

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Direction des communications et des affaires publiques

PLAINTÉ

Un citoyen de l'arrondissement du Vieux-Longueuil se plaint auprès du Bureau du bruit occasionné par des cours de motocyclette donnés dans le stationnement arrière d'un immeuble commercial situé à proximité de sa résidence.

ANALYSE

Le citoyen a fait une requête auprès du Centre de services aux citoyens au début du mois de juillet 2020 afin de dénoncer le fait que des cours de conduite de motocyclette soient donnés à l'arrière du bâtiment commercial, près des résidences, ce qui occasionne énormément de bruit et ce qui est contraire à la réglementation municipale. Ce citoyen avait déjà formulé une requête concernant le même sujet. Le citoyen mentionne ne pas avoir eu de suivi à la suite de la formulation de ces requêtes et indique que la situation perdure.

Le Bureau du protecteur du citoyen a obtenu copie des requêtes ouvertes par le citoyen. L'une de ces requêtes a le statut « complété », avec comme mention que la situation est conforme, « à classer ». Quant à l'autre requête, le service 311 note à trois reprises que le citoyen demande un suivi sans aucune réponse de la part de la direction de service concernée. Le Bureau du protecteur du citoyen remarque que le citoyen n'a jamais été informé des conclusions de la première requête et n'a jamais obtenu de suivi.

Dans le bâtiment commercial se trouve une école de conduite offrant des cours de conduite de motocyclette. L'exploitation d'une telle école à cet endroit est permise selon les usages autorisés par le *Règlement 01-4501 sur le zonage*, et une zone de pratique est également autorisée à titre d'usage accessoire à l'usage principal.

L'article 4.3.2 de ce règlement précise que, de façon générale, les usages doivent se faire à l'intérieur des bâtiments, sauf quelques exceptions. L'exploitation d'une école de conduite de motocyclette entre dans ces exceptions, mais le bruit doit y être contrôlé :

~ 4.3.2 COMMERCE ARTÉRIEL (c2)

Essentiellement localisés sur des artères commerciales traditionnelles, les établissements de vente au détail et de services compris dans la classe d'usages « Commerce artériel (c2) » répondent aux exigences suivantes :

- a) Sauf pour une terrasse commerciale, un restaurant-jardin, une aire de jeux pour garderie, une école de conduite automobile ou de motocyclette ou un émetteur de plaques d'immatriculation pour véhicule automobile, toutes les opérations sont faites à l'intérieur d'un bâtiment;
- b) l'exercice de l'usage ne cause ni fumée (à l'exception des fumées émises par le système de chauffage), ni poussière, ni odeur, ni chaleur, ni gaz, ni éclat de lumière, ni vibration, ni bruit plus intense que l'intensité moyenne du bruit de la rue aux limites du terrain.
(Règlement VL-2012-523)
(Les soulignés sont de nous)

L'usage accessoire est encadré selon les modalités suivantes :

- ~ **4.3.11.1** Usages accessoires autorisés pour toutes les classes d'usages commerciales : À moins d'indication contraire ailleurs dans ce règlement, les usages suivants sont autorisés comme usages accessoires pour l'ensemble des classes d'usages commerciales, pourvu qu'ils respectent les critères de performance définis aux articles 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7 et 4.3.8 et 4.3.9 selon le cas, pour chacune des classes d'usages dans laquelle est autorisé l'usage principal auquel l'usage en question est accessoire : [...]
- v) une zone de pratique pour la conduite de motocyclettes ou d'automobiles à l'extérieur d'un bâtiment commercial pour les usages « école de conduite automobile portant le code d'activité commerciale 611690-04 » et « émetteur de plaques d'immatriculation pour véhicule automobile portant le code d'activité commerciale 561990-05 » pourvu :
 - i) que la superficie de plancher du bâtiment commercial soit d'au moins quinze mille mètres carrés (15 000 m²);
 - ii) que l'espace utilisé pour la pratique de conduite soit situé à une distance minimale de quinze mètres (15 m) d'une zone résidentielle;
 - iii) que la zone de pratique pour la conduite de motocyclettes et d'automobiles soit localisée uniquement dans la cour et la marge avant;
 - iv) qu'aucun enclos ou aménagement permanent ne délimite la zone de pratique.
- (Les soulignés sont de l'auteur du document)

Lors de notre intervention, il a été mentionné au Bureau que des inspecteurs s'étaient rendus sur les lieux afin de vérifier l'emplacement des cours donnés. Lors de ces visites, les inspecteurs disent ne pas avoir constaté que les cours soient donnés à l'arrière de la bâtisse, mais plutôt dans la marge avant, comme autorisé par le règlement. La situation a donc été considérée comme étant conforme.

Le Bureau du protecteur du citoyen a été à même de constater l'état des lieux et, lors de cette visite, des cours de motocyclette étaient donnés à l'arrière du centre commercial et un nombre important de cônes orange étaient disposés à cet endroit afin de former des zones de pratique bien définies. Le nombre et la disposition des cônes laissaient croire à une certaine forme de permanence.

Ces observations ont été transmises à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Une rencontre fut alors organisée par un inspecteur avec le propriétaire du centre commercial et l'exploitant de l'école de conduite. Lors de cette rencontre, il a été admis que les cours de conduite étaient donnés à l'arrière et que des cônes orange délimitaient des zones de pratique. Aucun constat d'infraction n'a été donné, bien que le problème ait été dénoncé à plusieurs reprises.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a par la suite assuré le Bureau du protecteur du citoyen que des constats d'infraction seraient rédigés. Un suivi sera également effectué au début du printemps 2021 afin d'assurer que les cours de pratique se donnent dans les zones autorisées.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen constate l'absence de suivi auprès du citoyen qui se plaignait de la problématique. La situation a été dénoncée à deux reprises par le citoyen et à au moins une autre occasion par un autre citoyen. Visuellement, les cônes orange disposés dans le stationnement arrière du bâtiment commercial permettaient de supposer la présence de cours de conduite de motocyclette. En assurant un suivi plus rigoureux et en exigeant le respect de la réglementation en vigueur, cette situation aurait pu être réglée beaucoup plus rapidement.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

« Que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme émette une directive prévoyant une gradation plus stricte, avec des délais déterminés et clairement définis, des mesures devant être prises par ses inspecteurs en cas de contravention à la réglementation municipale sur le bruit. Nous recommandons aussi de mettre en place un système bien défini de suivi auprès des plaignants, soit directement, soit par l'entremise du Centre de services aux citoyens. »

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

« La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a déterminé des délais d'intervention pour les requêtes relatives aux nuisances liées au bruit. Ces délais sont de 5 jours ouvrables pour communiquer avec le demandeur, de 10 jours ouvrables pour procéder à une inspection et de 15 jours ouvrables pour l'envoi d'un avis, le cas échéant. »



PLAINTE DE BRUIT – AIR CLIMATISÉ

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Direction des communications et des affaires publiques

PLAINTE

Une citoyenne du Vieux-Longueuil a saisi le Bureau du protecteur du citoyen à la suite de la formulation de plusieurs plaintes auprès du Centre de services aux citoyens relativement au bruit occasionné par la thermopompe de son voisin et l'absence de suivi concernant ces requêtes.

ANALYSE

Dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil, les nuisances occasionnées par le bruit sont régies par le *Règlement 00-4428 sur les nuisances par le bruit*. Le niveau de pression acoustique émise par une thermopompe y est encadré :

~ ARTICLE 3

Il est défendu de faire usage d'une thermopompe, d'un climatiseur, d'une pompe, d'un filtreur ou d'un ventilateur émettant ou occasionnant un bruit dont le niveau de pression acoustique mesuré à la limite du terrain d'où il provient est supérieur à 53 dB(A). [...]

La citoyenne a entrepris des démarches auprès de la Ville en juillet 2017 afin de souligner la nuisance causée par le bruit provenant de l'appareil de climatisation de son voisin. Une première requête a été ouverte. Au début du mois d'août de cette même année, un inspecteur s'est rendu sur les lieux et a enregistré une pression acoustique de 63 dB(A). Un avis de non-conformité a alors été envoyé au propriétaire. L'inspecteur s'est par la suite déplacé à quelques reprises au courant de l'automne, mais comme la thermopompe n'était pas en marche lors de ses passages, le dossier a été classé. La citoyenne n'en a pas été informée.

Au courant du printemps 2018, la citoyenne fait une nouvelle requête toujours pour les mêmes raisons. Un inspecteur, qui s'est déplacé à plusieurs reprises durant la saison estivale 2018 ainsi qu'au printemps et à l'été 2019, a été à même de constater à plus d'une reprise que la thermopompe avait une pression acoustique supérieure aux normes. Malgré l'envoi de deux avis de non-conformité au propriétaire, la situation est restée la même. Le dossier est demeuré en suspens.

À l'été 2020, la citoyenne communique de nouveau avec l'administration municipale, qui lui répond ne pas pouvoir intervenir dans le cadre de cette problématique.

La citoyenne décide alors de saisir le Bureau du protecteur du citoyen. Après l'intervention du Bureau auprès de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, un inspecteur s'est rendu sur les lieux à l'automne 2020 et a demandé à ce que la thermopompe soit déclenchée. Il a alors enregistré encore une fois une pression acoustique supérieure aux normes réglementaires. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a indiqué que cette fois-ci un constat d'infraction serait émis à l'encontre du propriétaire voisin.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen déplore l'absence totale de suivi auprès de la citoyenne qui se plaint de cette problématique et qui endure la situation depuis plusieurs années.

La nuisance occasionnée par un bruit fort et constant comme une thermopompe est très envahissante et occasionne une perte de jouissance importante de la propriété pour le voisin qui en subit les conséquences.

La pression acoustique émise par la thermopompe a été enregistrée à plusieurs reprises au fil des ans. Les niveaux enregistrés étaient à chaque fois considérablement plus élevés que ceux permis par la réglementation municipale. Malgré ces observations, aucun constat n'a été remis au propriétaire qui avait indiqué depuis le début qu'il changerait sa thermopompe. Et la situation est dénoncée depuis plusieurs années.

Le Bureau du protecteur du citoyen est préoccupé par le manque de suivi rigoureux observé dans ce dossier tant en ce qui concerne l'application de la réglementation municipale qu'auprès de la plaignante.

RECOMMANDATION ET RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

Le Bureau du protecteur du citoyen a formulé la même recommandation que dans le dossier précédent et la même réponse fut donnée par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme.



ENTRETIEN D'UN TERRAIN VACANT

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Direction du génie

Direction des travaux publics

PLAINTÉ

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une demande d'intervention relativement à un terrain vacant adjacent au terrain du plaignant. Celui-ci est rempli de débris de toute sorte et de la mauvaise herbe y pousserait abondamment durant la saison estivale. Le plaignant a communiqué avec le Centre de services aux citoyens (311) pendant le mois d'octobre 2019 afin de savoir à qui appartenait cette partie de terrain et, éventuellement, de forcer son propriétaire à entretenir le terrain.

ANALYSE

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a reçu copie de la requête du citoyen en date du 15 octobre 2019. Un premier volet concernait la propriété du terrain, le citoyen désirant savoir à qui il appartenait afin de s'en porter acquéreur. Le second volet touchait l'entretien du terrain. Pour une raison inexplicée, cette requête a toutefois été fermée le jour même de son ouverture.

Bien que la requête ait été enregistrée comme fermée dans le système, en date du 2 décembre 2019, des démarches ont été entreprises au sein de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme afin de répondre au citoyen. Un courriel a été envoyé par une employée de cette Direction à deux autres employés afin de vérifier les deux volets de cette requête. Il a été convenu que le citoyen ne pouvait se porter acquéreur de ce terrain, mais aucun suivi n'a été fait auprès de lui afin de l'informer des conclusions de cette partie de sa requête. Quant au deuxième volet de cette requête, aucune démarche ne semble avoir été effectuée.

N'ayant eu aucune réponse de la part de la Ville relativement à sa requête, le citoyen a contacté le Bureau du protecteur du citoyen. Il a réitéré son désir de se porter acquéreur de cette parcelle de terrain. Il a également signalé au Bureau que, selon lui, c'était l'entrepreneur responsable de la construction de nouvelles résidences dans le secteur qui avait entreposé des débris sur le terrain. Il a dit souhaiter que l'entrepreneur soit mis à l'amende et que le terrain soit nettoyé aux frais de celui-ci. Finalement, il a demandé à connaître le projet d'aménagement de cette partie de terrain puisque les mauvaises herbes y poussaient abondamment.

Le Bureau a pu établir que cette parcelle est en réalité une petite partie d'un plus grand lot appartenant à la Ville. Comme elle fait partie d'une zone naturelle protégée, elle ne peut faire l'objet d'une vente. Cette information fut transmise au citoyen.

La demande ayant été traitée plusieurs semaines après la requête initiale, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a décidé de ne pas procéder à l'émission d'un constat d'infraction auprès de l'entrepreneur ayant laissé ses matériaux à cet endroit. À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, cette direction a forcé l'entrepreneur à retirer les matériaux de construction qui y étaient entreposés.

Après cette intervention, plusieurs débris étaient encore présents. La Direction des travaux publics ayant été informée de la situation par le Bureau du protecteur du citoyen, une nouvelle requête a été créée pour qu'une équipe soit envoyée afin de terminer de nettoyer le terrain, propriété de la Ville. Les débris ont alors été retirés.

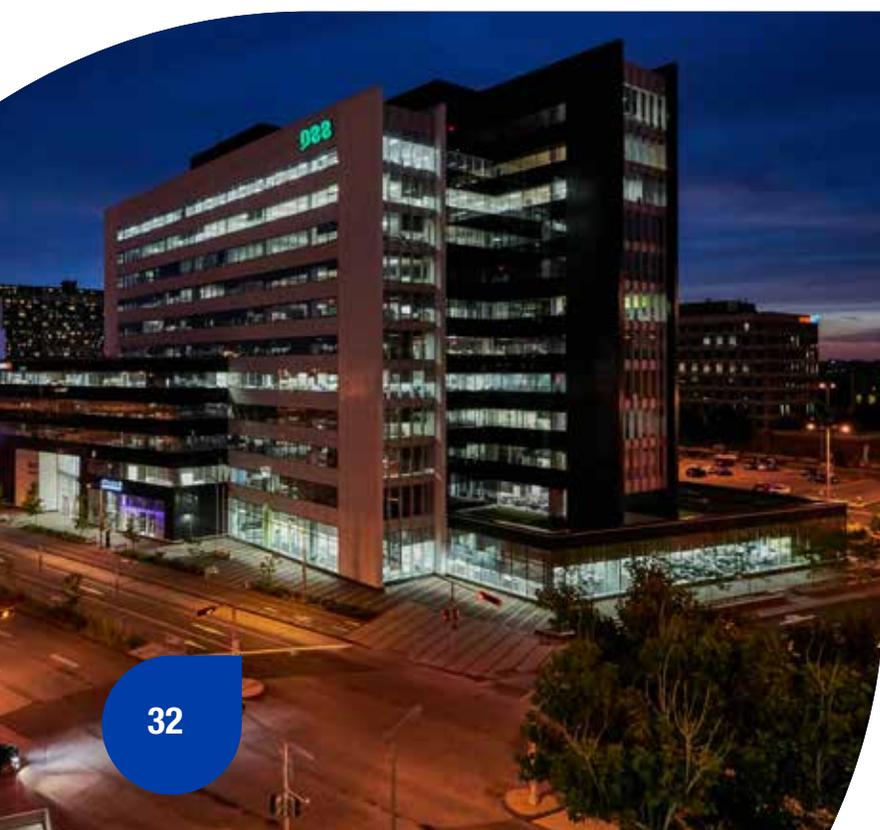
Le citoyen désirait également connaître le plan d'aménagement de cette partie de terrain. Le Bureau du protecteur du citoyen a fait des démarches auprès de la Direction du génie pour connaître les prochaines étapes d'aménagement de cette parcelle de terrain, qui était destinée à devenir un sentier d'accès au boisé se trouvant annexé. Pour différentes raisons, le chemin d'accès au boisé a été déplacé à un autre emplacement et aucun autre aménagement n'a été prévu pour cette partie de terrain, ce que la Direction du génie a réalisé dans le contexte du présent dossier. Cette direction a alors élaboré un échéancier afin d'entretenir ce terrain. La Direction du génie a informé le Bureau du protecteur du citoyen qu'une clôture avec porte d'accès sera érigée au courant de la saison estivale 2020 pour encadrer le terrain, ce qui empêchera l'entreposage de matériaux. Par la suite, cette parcelle de terrain sera végétalisée.

CONCLUSION

Ce dossier révèle la complexité du cheminement d'une requête lorsque plus d'une direction de service est concernée. La requête dûment formulée au Centre de services aux citoyens par le citoyen a été acheminée à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Automatiquement la mention « requête fermée » est entrée dans le système. Malgré cette mention, le dossier a été traité par trois personnes dans cette Direction, mais aucun suivi n'a été effectué auprès du citoyen, chacune pensant à tort qu'une autre ferait le lien nécessaire afin d'informer le citoyen. Au moment de la demande, il n'existait aucun système de référence afin que le personnel d'une même direction soit informé des autres parties du dossier relevant de la compétence de cette direction. Il était alors très difficile pour un citoyen de s'y retrouver lorsque sa requête touchait plusieurs services.

Dans le présent dossier, le citoyen est satisfait que cette parcelle de terrain soit finalement entretenue, mais déplore la lourdeur et la complexité afin de faire régulariser une situation qui relève de la responsabilité de la Ville.

Le Bureau du protecteur du citoyen a déjà fait enquête sur cette problématique durant l'année 2019, et la mise en place d'un nouveau système de traitement des requêtes devrait permettre de remédier à la situation. Le déploiement de ce nouveau système a été effectué au courant de l'année 2020. Ce dossier est suivi de près par le Bureau. (À ce sujet, prière de se reporter au chapitre 3 du présent rapport.)



AVIS DE RETRAIT D'UNE HAIE

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Direction des travaux publics

PLAINTE

Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une demande d'intervention de la part d'un citoyen de l'arrondissement de Saint-Hubert après que celui-ci eut reçu un avis de non-conformité lui demandant de procéder au retrait complet de sa haie avant la date indiquée sur l'avis.

ANALYSE

Le citoyen se dit très préoccupé par cette demande et voudrait pouvoir conserver sa haie. Il a essayé de joindre l'inspectrice responsable de son dossier, sans succès. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a informé le Bureau du protecteur du citoyen que l'inspectrice responsable de ce dossier était en arrêt de travail, ce qui explique que le citoyen n'a pas été en mesure d'échanger avec elle à la suite de la réception de cet avis.

Le citoyen demeure à cette adresse depuis quelques dizaines d'années. Dans le passé, il a déjà reçu une demande de la part de la Ville de Longueuil lui enjoignant de conserver sa haie à une hauteur maximale de quatre pieds. Depuis, il conserve sa haie à une hauteur de trois pieds.

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est rendu sur place et a pu constater que la haie ne dépasse pas trois pieds de hauteur et ne cache en rien la visibilité des différents usagers de la route. Le citoyen a installé une clôture au cours de l'hiver afin de protéger sa haie. Il n'y a aucun trottoir à cet endroit.

Il existe généralement deux motifs pour lesquels la Ville demande aux citoyens de retirer leur haie : afin d'assurer un triangle de visibilité et lorsque la présence de la haie empêche les employés des travaux publics d'entretenir convenablement la rue, principalement lors du déneigement. C'est d'ailleurs à la demande d'un employé des travaux publics affecté au déneigement que cet avis de non-conformité a été émis.

Dans le présent dossier, il a été expliqué au Bureau du protecteur du citoyen que lorsque la neige est soufflée sur la haie, elle retombe dans la rue et nuit au déneigement. Il devient alors difficile pour les employés des travaux publics de veiller au bon entretien de la route. La sécurité des usagers de la route demeure la priorité et la Ville ne peut tolérer une situation qui compromet cette sécurité.

Ces explications ont été transmises au citoyen, lequel croit que la pose de la clôture est à l'origine de ce problème. La haie est présente à cet endroit depuis plusieurs années et jamais le citoyen n'a été informé qu'il y avait un déversement de neige dans la rue occasionné par la présence de sa haie.

CONCLUSION

Le citoyen s'engage à retirer la clôture pour éviter que la neige soufflée ne retombe dans la rue. De son côté, la Direction des travaux publics va documenter la situation au courant de l'hiver 2020-2021 afin de voir si la haie nuit véritablement au déneigement et à la sécurité des usagers de la route. Le citoyen s'engage à ne pas faire de réclamation ni poursuivre la Ville si la haie était endommagée. S'il est constaté que la haie empêche un déneigement adéquat, il sera suggéré au citoyen de déplacer sa haie ou encore de la retirer. Sinon, le citoyen pourra la conserver.

BORDURE DE RUE RABAISSÉE

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Direction des travaux publics

PLAINTES

Un citoyen de l'arrondissement de Saint-Hubert a fait une demande d'intervention auprès du Bureau du protecteur du citoyen concernant le rabaissement d'une partie de la bordure de rue qui longe son terrain et des dommages que cela occasionne lors du déneigement en hiver. Il voudrait se faire dédommager pour les dommages ainsi causés et demande que la bordure soit nivelée aux frais de la municipalité afin de remédier à la situation.

ANALYSE

En ce qui concerne la réclamation pour les dommages occasionnés sur son terrain par les camions de déneigement, le Bureau du protecteur du citoyen a invité le citoyen à faire une réclamation dans la section « dommages hivernaux » du site Internet de la Ville de Longueuil, le délai pour ce faire n'étant pas prescrit au moment de l'échange avec monsieur. Le citoyen indique avoir déjà eu recours à ce service auparavant et en connaître le mode de fonctionnement. Il fera les démarches nécessaires s'il le juge opportun.

Quant à la bordure de rue dénivelée, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme soutient qu'une telle descente située dans cette partie de la courbe ne peut avoir été autorisée par la Ville afin de construire une entrée charretière. Le tournant de la rue est trop proche et ne peut permettre une entrée sécuritaire. Par ailleurs, la situation dure depuis plus de 26 ans et monsieur a acheté la maison il y a 14 ans dans cet état. Cette direction ne peut intervenir relativement à cette situation.

Pour sa part, la Direction des travaux publics indique pouvoir redresser la bordure du trottoir, mais aux frais du citoyen, comme le prévoit la réglementation en vigueur. Le *Règlement 81-1819 relatif au domaine public et à l'usage de l'emprise de rues* précise ceci :

- ~ **11.** Lorsqu'un propriétaire riverain désire quelque modification au trottoir, à la bordure ou à l'entrée charretière déjà construit, il adresse une demande à cet effet à la Ville qui y fait droit aux frais du requérant. Les travaux ne pourront débuter avant que le requérant n'ait acquitté ces frais conformément au tarif établi par résolution du Conseil.

Les frais exigibles pour de tels travaux s'élèvent à environ 2 000 \$.

Le Bureau du protecteur du citoyen a suggéré au citoyen de poser des tuteurs avant la saison hivernale afin d'empêcher les camions de déneigement de rouler sur son terrain. Le citoyen indique le faire et mentionne que les dommages sur son terrain ont diminué. Par ailleurs, les tuteurs ainsi plantés sont endommagés, et le citoyen se demande si la Ville peut les lui rembourser. Les tuteurs étant plantés dans l'emprise de la Ville, monsieur ne peut se les faire rembourser.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen est à même de constater que la bordure de rue n'est pas à niveau et que ce rabaissment engendre des inconvénients pour le citoyen, inconvénients récurrents chaque année avec l'arrivée de la saison hivernale. Nous avons observé au moins un autre cas similaire dans le même quartier.

Un tel rabaissment de bordure de rue constitue une anomalie sur le plan des infrastructures urbaines et rompt l'harmonie de l'aménagement que l'on retrouve normalement dans un quartier résidentiel. De plus, cette situation engendre des coûts de réparation pour la Ville lorsque, durant l'hiver, les terrains se trouvent ainsi endommagés. La Ville ou son sous-traitant doit alors procéder à la réparation du terrain.

PISTE D'AMÉLIORATION

Afin de corriger la situation d'une manière durable, le Bureau du protecteur du citoyen suggère la piste d'amélioration suivante.

Le Bureau du protecteur du citoyen suggère à la Ville d'évaluer la pertinence de mettre sur pied un programme municipal de mise à niveau des bordures rabaissées des terrains résidentiels. Afin d'aider les citoyens concernés à absorber la facture qui en découle, ce programme d'une durée limitée, par exemple un an, et couvrant l'ensemble du territoire, pourrait prévoir une répartition des coûts en parts égales entre les propriétaires résidentiels et la municipalité.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

« Nous ne sommes pas d'accord avec cette proposition, car l'impact financier est inconnu surtout en cette période de contrôle budgétaire serré dû notamment à la pandémie. Nous n'avons pas d'inventaire de ces cas problématiques et peu de cas ont été portés à notre attention. De plus, nous n'avons pas non plus actuellement les moyens de réaliser cet inventaire.

[...]

Nous proposons, suite à la consolidation des dommages hivernaux 2020-2021, d'assurer une vigie à savoir si d'autres cas similaires sont présents sur le territoire. »

RECTIFICATION DE FACTURE POUR LE REMPLACEMENT D'UN BRANCHEMENT AU RÉSEAU D'AQUEDUC

Direction des finances

Direction du génie

PLAINTÉ

Un citoyen contacte le Bureau et conteste une facture envoyée par la Ville de Longueuil pour le remplacement de son branchement au réseau d'eau potable. Il soutient qu'une entente a été prise avec la Ville concernant les coûts de remplacement de ce branchement et que cette entente n'est pas respectée. Il est également préoccupé par les intérêts cumulés sur cette facture, plusieurs mois s'étant écoulés entre l'envoi initial de la facture et la demande d'intervention formulée auprès du Bureau du protecteur du citoyen.

ANALYSE

Le citoyen a demandé à la Ville d'effectuer l'installation d'une entrée de service d'eau compatible avec une conduite de 200 mm afin de pouvoir ajouter un système de gicleurs à son bâtiment commercial. La conduite à remplacer était de 25 mm. Au moment de réaliser ce projet, la Ville effectuait des travaux de réfection des infrastructures de la rue. Lorsque la Ville effectue ce type de travaux, avant de refermer la rue, elle vérifie l'état des branchements d'aqueduc aux conduites desservant chaque propriété.

La pratique habituelle est de tester chaque branchement de service d'eau potable. Si le test révèle que le branchement est encore fonctionnel et ne nécessite pas de remplacement, il n'est pas changé. Si par ailleurs le branchement doit être remplacé, la Ville le remplace à ses frais.

Une entente verbale est intervenue entre un employé de la Ville chargé du projet de réfection de la rue et le citoyen selon laquelle, si les tests effectués révélaient que le branchement devait être changé, le citoyen pourrait bénéficier d'un crédit représentant le coût de remplacement d'une conduite de 25 mm. Le citoyen devrait alors payer la différence de coût pour l'installation d'un branchement compatible avec une conduite de 200 mm.

Dans le présent dossier, les travaux municipaux étaient effectués par un sous-traitant agissant au nom de la Ville. Comme la conduite devait être remplacée par un tuyau d'un diamètre plus important, aucun test n'a été effectué sur le branchement existant au moment des travaux, et le remplacement a été effectué. Le sous-traitant connaissait la demande faite par le citoyen visant à faire augmenter le diamètre de sa conduite d'eau potable et il a simplement changé la conduite sans vérifier si l'ancienne conduite était encore fonctionnelle.

Il est donc impossible de savoir si ce branchement aurait effectivement dû être remplacé si un changement de diamètre n'avait pas été demandé. La Ville a ainsi facturé au citoyen l'ensemble du coût de remplacement, sans appliquer de crédit.

Une rencontre a eu lieu entre le citoyen, les différents intervenants de la Ville au dossier et la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen. Lors de cette rencontre, les parties ont reconnu d'un commun accord la teneur de l'entente verbale entre la Ville et le citoyen. La seule question était de savoir si cette entente devait être appliquée vu l'absence d'un test du branchement existant de la conduite qui aurait permis de confirmer la nécessité du remplacement, la Ville n'ayant pas assuré de suivi auprès du sous-traitant qui effectuait les travaux municipaux.

CONCLUSION

En fin de compte, la Direction du génie a décidé d'honorer l'entente conclue avec le citoyen et de lui permettre de bénéficier du crédit équivalant au coût de remplacement d'une conduite de même diamètre.



CONSTRUCTION D'UN DÉBARCADÈRE D'AUTOBUS

Direction du génie

PLAINTES

Une citoyenne du Vieux-Longueuil contacte le Bureau du protecteur du citoyen afin de déplorer que des travaux viennent d'être entrepris sur son terrain par la Ville de Longueuil et le Réseau de transport de Longueuil (RTL) sans qu'elle en ait été avisée. Elle découvrira ensuite qu'il s'agit de travaux d'aménagement d'un arrêt d'autobus constitué d'un trottoir, d'un débarcadère et d'un « bateau pavé », lequel permet un accès universel, notamment aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Non seulement ces travaux ont-ils été entrepris sans qu'elle en ait été informée, mais la citoyenne considère en somme que l'ouvrage est disproportionné par rapport à la grandeur de son terrain et qu'il constitue une nuisance visuelle importante.

ANALYSE

La citoyenne a fait l'acquisition de la propriété il y a plusieurs années. À cette époque, un arrêt d'autobus était présent dans l'emprise de la rue qui borde le côté de son terrain.

Les usagers devaient débarquer sur le gazon puisqu'il n'y avait pas de trottoir pour les accueillir. Le RTL a alors déplacé l'arrêt quelque 100 mètres plus loin, face à une garderie, afin d'accommoder les parents empruntant le transport collectif. La Ville n'a pas été informée de ce déplacement. Celui-ci a été justifié par des raisons de sécurité : l'hiver, les usagers débarquaient sur de la neige, une bordure de rue glacée ou carrément dans la rue.

Encore une fois pour des motifs de sécurité, ce nouvel emplacement n'a pas convenu à l'ensemble des parents et des gestionnaires de la garderie puisque les parents qui venaient reconduire leurs enfants en automobile ne pouvant plus utiliser ce lieu qui servait auparavant de débarcadère.

La garderie a donc formulé une demande que l'arrêt d'autobus retourne à son emplacement initial. Le RTL a jugé que cette relocalisation serait possible si une section de trottoir était coulée. Il a également été jugé qu'un débarcadère, doté d'un accès universel, pourrait être implanté à cet endroit.

Prenant en compte que le stationnement serait de nouveau possible devant la garderie, le comité exécutif a autorisé l'aménagement de cet arrêt d'autobus par la résolution CE-180815-9.13. L'aménagement en béton est entièrement situé dans l'emprise de rue, qui est du domaine public. Finalement, il mesure à son niveau le plus large 3,9 m et possède une longueur de 9,15 m sur une ligne droite qui se poursuit vers l'intersection et couvre l'entièreté du tournant de la rue.

PROCÉDURE ET INTERVENTION

Le Bureau du protecteur du citoyen a pris connaissance de la procédure en vigueur lorsque le RTL souhaite exécuter des travaux de cette nature. Après analyse, le RTL fait une demande à la Ville, laquelle est étudiée par la Direction du génie. Une recommandation est ensuite transmise au comité exécutif, qui doit autoriser l'exécution des travaux. Le cas échéant, les coûts sont assumés par la Ville et les travaux sont exécutés par le RTL ou un sous-traitant, sous la

surveillance de la Direction du génie. Une fois ceux-ci achevés, l'ouvrage est remis au RTL, lequel devient responsable de son entretien ainsi que d'un éventuel changement ou remplacement de l'ouvrage.

Les pouvoirs d'intervention du Bureau du protecteur du citoyen sont inscrits dans ses Règles de fonctionnement. En vertu de l'article 30 de ces règles, le Bureau n'a pas compétence à l'égard des décisions prises par le comité exécutif ni des décisions qui émanent d'un organisme mandataire ou d'un organisme supramunicipal, tel le RTL :

~ **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;

[...]

4° d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal; [...]

La relocalisation et l'aménagement de l'arrêt d'autobus ayant été décidés par le RTL et l'exécution des travaux ayant été approuvée par le comité exécutif, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut se prononcer sur cette décision en tant que telle. Notre analyse portera donc sur le processus de réalisation de ce projet, principalement sur l'interaction entre la Ville et la citoyenne concernée.

LOCALISATION ET IMPLANTATION

La Direction du génie a informé le Bureau que, lorsqu'il y a construction d'un abribus sur le terrain d'un particulier dans l'emprise de rue, le citoyen concerné est avisé et un dialogue s'engage. Par ailleurs, s'il s'agit d'une dalle de béton, comme dans le présent dossier, le citoyen n'est pas avisé et n'a pas voix au chapitre.

En l'espèce, la dalle de béton est constituée d'un trottoir et d'une autre section annexée au trottoir qui se trouve à être une aire d'attente, d'embarquement et de débarquement pour les personnes avec une poussette ou une aide à la mobilité. La Direction du génie confirme que cette dalle respecte les normes d'accessibilité universelle pour les arrêts d'autobus et que les normes d'implantation sur les lieux ont été respectées.

Malgré l'absence d'impact visuel en hauteur, il ne s'agit pas de l'exécution de travaux légers. En effet, ceux-ci ont été réalisés à l'aide de machinerie lourde et ont duré plusieurs jours. Un arbre que la plaignante avait planté à la naissance de son enfant a été arraché lors de l'exécution des travaux. Un tel aménagement en bordure d'un terrain privé est pour le moins imposant et envahissant pour tout citoyen.

Le Bureau du protecteur du citoyen a constaté que l'emprise de rue située sur le terrain de la citoyenne permet l'implantation d'un tel aménagement. Néanmoins, le Bureau se serait attendu à ce que la citoyenne soit avisée au préalable, même si aucune installation en hauteur n'a été érigée. La structure mise en place par le RTL est en effet massive et surprenante pour un quartier résidentiel.

Le Bureau du protecteur du citoyen constate que la réalisation technique de travaux de cette nature donne lieu à une division des tâches bien définie entre le RTL et la Ville de Longueuil. Par contre, aucune règle particulière ne prévoit à qui appartient le rôle d'informer les citoyens concernés. La Ville prend l'initiative de le faire lorsqu'un abribus est installé, mais ne semble pas le faire de manière systématique quand il s'agit d'une dalle de béton.

Le RTL s'est doté en 2016 d'un *Guide d'aménagement des arrêts d'autobus*, qui définit les principes de localisation et d'implantation des arrêts ainsi que les normes d'aménagement et les principes de gestion des arrêts. Ce guide est très complet, mais ne traite pas des consultations et avis préalables à l'aménagement des arrêts. De même, aucune

analyse n'est prévue qui permettrait d'évaluer différents modes d'atténuation de l'impact visuel de tels travaux et, ainsi, de favoriser l'intégration de l'aménagement dans le cadre urbain.

Le rapport des travaux rédigé par le RTL à l'attention de la Ville recommande d'installer un banc extérieur et une poubelle. La citoyenne ne désire pas qu'un banc soit mis à cet endroit, craignant le flânage et l'accumulation de déchets. La Direction du génie a confirmé au Bureau du protecteur du citoyen qu'il n'y aura aucun banc.

CONCLUSION

Dans ses relations avec les citoyens, la Ville doit prendre les mesures nécessaires pour assurer une cohabitation harmonieuse des espaces publics et privés, dans le respect des droits de chacun.

La Ville est en droit de permettre l'exécution de travaux dans le domaine public qui lui appartient. Toutefois, il est fortement souhaitable que le citoyen, de son côté, soit informé, de façon à permettre qu'un dialogue s'engage lorsqu'il en résulte un tel impact. Le Bureau considère que les citoyens ont une expectation légitime d'être avisés des travaux qui seront exécutés sur leur terrain, même si ceux-ci sont réalisés dans l'emprise de rue et qu'ils consistent à installer une dalle de béton plutôt qu'un abribus.

RECOMMANDATION

Le Bureau du protecteur du citoyen formule donc les recommandations suivantes :

1. Que la Direction du génie fasse systématiquement parvenir un avis préalable informant les citoyens de l'exécution de travaux qui seront entrepris dans l'emprise de la Ville attenante au terrain du citoyen à la demande du RTL, lorsqu'il s'agit de travaux importants comme la construction d'un abribus ou d'une dalle de béton (débarcadère);
2. Que la Direction du génie rende compte des résultats de la démarche d'information des citoyens concernés dans le résumé préparé à l'intention des élus aux fins d'approbation des projets de cette nature.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

La Direction du génie informe le Bureau que plusieurs actions ont été réalisées afin de pallier les situations comme celle décrite dans le présent rapport et propose la mise en place des mesures suivantes :

- « – Une lettre informative générique sera produite en lien avec la construction de dalles aux arrêts d'autobus et/ou d'abribus;
- Cette lettre sera transmise aux citoyens concernés en amont de la réalisation de l'intervention, similaire à un avis info-travaux. »

RÉFECTION DE TROTTOIRS

Direction du génie

Direction des travaux publics

PLAINTÉ

Une citoyenne de l'arrondissement du Vieux-Longueuil communique avec le Bureau du protecteur du citoyen au sujet d'une réparation effectuée par la Ville portant sur des trottoirs situés sur son terrain et menant à sa résidence.

ANALYSE

En 2017, la Ville a procédé à des travaux de réfection des trottoirs et de la rue où la citoyenne possède un duplex. Ce dernier comporte deux entrées distinctes avec chacune un trottoir privé partant du trottoir public et permettant l'accès aux portes d'entrée avant. Ces deux entrées portent chacune une adresse distincte.

La planification et la surveillance des travaux de réfection de cette nature relèvent de la Direction du génie. Dans le cas qui nous occupe, les travaux ont été exécutés par un sous-traitant. Dans la période d'un an qui suit l'achèvement des travaux, si certaines anomalies doivent être corrigées, l'entrepreneur assume le coût des réparations. Si des défauts sont révélés plus tard, la Direction du génie demande l'intervention de la Direction des travaux publics afin de rectifier la situation et la Ville en assume les coûts.

Dans ce dossier, à la suite des travaux de réfection, une partie des deux trottoirs privés situés sur le terrain de la citoyenne a été refaite. Il s'agit de la section de raccordement des deux trottoirs privés au trottoir public.

En 2019, la citoyenne contacte la Ville afin de se plaindre du raccordement effectué. Celui-ci aurait été fait avec une pente allant vers la résidence, plutôt que vers la rue, ce qui empêche l'eau de s'écouler et provoque une accumulation d'eau et de glace durant l'hiver.

Une première requête est ouverte à ce sujet en 2019. Cette requête fait état d'une seule adresse, bien que la plaignante estime que les deux trottoirs privés devaient être corrigés. Selon les échanges consultés par le Bureau du protecteur du citoyen, la Direction du génie a demandé à la Direction des travaux publics d'intervenir et de corriger la situation. Une autorisation est demandée auprès de la citoyenne afin de permettre à la Ville d'effectuer des travaux de réparation sur son terrain. Il est à noter qu'aucun relevé de l'état des lieux préalablement aux travaux de réfection n'avait été réalisé; or, un tel relevé, constitué de photos et de diverses mesures, aurait pu permettre d'établir si les trottoirs privés étaient inclinés ou non vers la rue avant les travaux.

Après plusieurs échanges entre les directions concernées, seul un trottoir privé de l'une des deux entrées est refait dans son entièreté afin de corriger la situation et assurer un écoulement des eaux de surface vers la rue.

Par la suite, la citoyenne contacte de nouveau la Ville et souligne qu'un seul trottoir a été refait. Elle demande que les travaux soient effectués pour l'autre entrée également, une autre requête étant alors ouverte au début de l'été 2020.

La citoyenne avait l'impression que la Ville avait accepté de refaire les travaux demandés pour les deux trottoirs privés. Les courriels écrits par madame font état des deux adresses. Par contre, les requêtes ouvertes dans le système de la Ville mentionnent toujours une seule et même adresse. De son côté, la Ville croyait que la demande concernait une seule adresse.

À la suite de l'ouverture de cette deuxième requête, la citoyenne s'adresse à de nombreuses occasions à différentes personnes à la Direction du génie et à la Direction des travaux publics afin de connaître l'état de sa requête et le suivi qui lui sera accordé. Le Bureau du protecteur du citoyen a pris connaissance de plusieurs courriels adressés à madame. Les personnes avec qui la citoyenne a échangé lors de la première requête disent ne plus être responsables du dossier et la renvoient à d'autres employés municipaux. Au moins quatre employés de la Ville entrent ainsi en communication avec la citoyenne sans qu'aucun d'entre eux n'assume la prise en charge du dossier auprès de cette dernière.

Lors de son intervention, le Bureau a été à même d'observer que le trottoir privé de cette deuxième adresse est constitué de dalles de béton s'étalant sur quelques mètres. Ces dalles ne présentent pas toutes la même pente ni le même dénivelé, certaines ayant bougé plus que d'autres au fil du temps. Selon la Direction des travaux publics, le raccordement entre le trottoir privé et le trottoir public a été fait en fonction de l'état des lieux préexistant aux travaux municipaux, mais il n'existe pas de preuve documentaire à cet égard.

Quoi qu'il en soit, le Bureau a été informé par la Direction des travaux publics que ce raccordement présente une pente ne nécessitant pas de travaux correctifs. La pente n'est pas aussi prononcée que s'il s'agissait d'une construction neuve, mais tout de même suffisante pour permettre l'écoulement des eaux vers le trottoir public.

CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen prend note du constat dressé par la Direction des travaux publics selon lequel les travaux correctifs pour la pente du deuxième trottoir privé ne sont pas nécessaires. Ces conclusions sont basées sur l'expertise des employés de cette direction et découlent des relevés qu'ils ont effectués sur place. Il n'existe aucun motif pour le Bureau du protecteur du citoyen de remettre en cause ces conclusions.

Il est du devoir d'une administration municipale de veiller à l'entretien et au remplacement de ses routes et trottoirs. Pour ce faire, il arrive parfois que la Ville ait à empiéter sur le terrain de citoyens. Nécessairement, des travaux de remise en état sont alors de rigueur. Dans ce contexte, il est important d'assurer une bonne communication avec les citoyens.

Dans ce dossier, le Bureau du protecteur du citoyen déplore l'absence de prise en charge des communications à l'égard de la citoyenne. Il est vrai que ces travaux ont nécessité l'intervention de deux directions de services, mais force est de constater le manque de coordination entre les directions dans le cadre d'un tel projet afin d'assurer un suivi adéquat auprès des citoyens.

RECOMMANDATION

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

Que, lorsque sont effectués des travaux d'infrastructure nécessitant une intervention sur des terrains privés, les citoyens concernés puissent s'adresser à un seul endroit bien identifié, afin qu'ils obtiennent, de la part de la Ville, toute l'information pertinente dans le cadre d'un suivi centralisé et coordonné.

RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

L'administration convient que, dans le cas présent, la prise en charge des communications à l'égard des requêtes de la citoyenne n'était pas optimale et informe le Bureau de ce qui suit :

« [...] les systèmes actuellement mis en place assurent désormais une prise en charge plus rapide et une meilleure coordination entre les différentes équipes. Afin d'éviter que de telles situations ne se reproduisent, il a été convenu entre les gestionnaires des deux directions concernées que tous les suivis citoyens relatifs à des requêtes seront adressés au Centre de services aux citoyens (CSC). Une prise en charge sera ainsi réalisée d'emblée auprès du citoyen et l'implication de diverses directions sera transparente pour celui-ci, avec un seul canal de communication.

Par ailleurs, la centralisation des requêtes sur le portail du CSC depuis 2020 permet un meilleur suivi des requêtes citoyennes et ce, dans un court laps de temps. Bien que ce processus soit appelé à être uniformisé au sein des deux directions concernées et à être plus performant au cours des prochains mois, nous considérons qu'il s'agit d'un outil indispensable afin de documenter les requêtes citoyennes et d'en faciliter les suivis. »



DEMANDE DE DÉNEIGEMENT D'UN SENTIER

Direction des travaux publics

PLAINTES

Un citoyen a saisi le Bureau d'une demande d'intervention auprès des autorités municipales afin de faire déneiger le sentier multifonctionnel du parc Denis-Vanier ainsi que la piste cyclable qui longe le boulevard Jean-Paul-Lemieux en direction ouest vers le boulevard Jacques-Cartier.

ANALYSE

Le Bureau du protecteur du citoyen a pu établir que les activités de déneigement de la Ville (artères prioritaires, type d'équipement utilisé, éléments du domaine public non déneigés, etc.) sont encadrées par une politique générale, intitulée *Stratégie de déneigement*, sous la responsabilité de la Direction des travaux publics. Cette stratégie est discutée avec les élus du conseil municipal deux fois par année. Au courant du mois de mai, un bilan de l'hiver précédent est présenté et, au mois d'octobre, la stratégie pour l'hiver à venir est exposée.

La *Stratégie de déneigement* s'appuie sur les observations et recommandations formulées par un comité technique composé de professionnels de la Ville œuvrant dans le domaine du déneigement. Elle est régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution de différents éléments tels les nouvelles technologies disponibles, les attentes de la population, la protection de l'environnement, le budget et les ressources disponibles.

En outre, il existe au sein de la Ville un comité de citoyens, auparavant appelé « comité de déneigement », composé de citoyens et d'élus de chaque arrondissement. Ce comité présente des observations à l'administration municipale en ce qui concerne le déneigement. La *Stratégie de déneigement* est également présentée et discutée au sein de ce comité.

Une requête a préalablement été ouverte auprès du Centre de services aux citoyens concernant cette demande. L'administration municipale a répondu à celle-ci en expliquant ne pas pouvoir procéder au déneigement du sentier du parc Denis-Vanier en raison de son profil, qui ne favorise pas l'écoulement des eaux. La Direction des travaux publics estime que si ce sentier était déneigé, il ne serait pas sécuritaire pour les piétons du fait de la formation de glace consécutive à des épisodes de redoux. La même explication est donnée pour la piste cyclable située de l'autre côté de la rue. Cette réponse découle de la *Stratégie de déneigement* discutée avec les élus et mise en place en fonction du budget annuel de la municipalité adopté par le conseil de ville.

En vertu de nos Règles de fonctionnement,

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

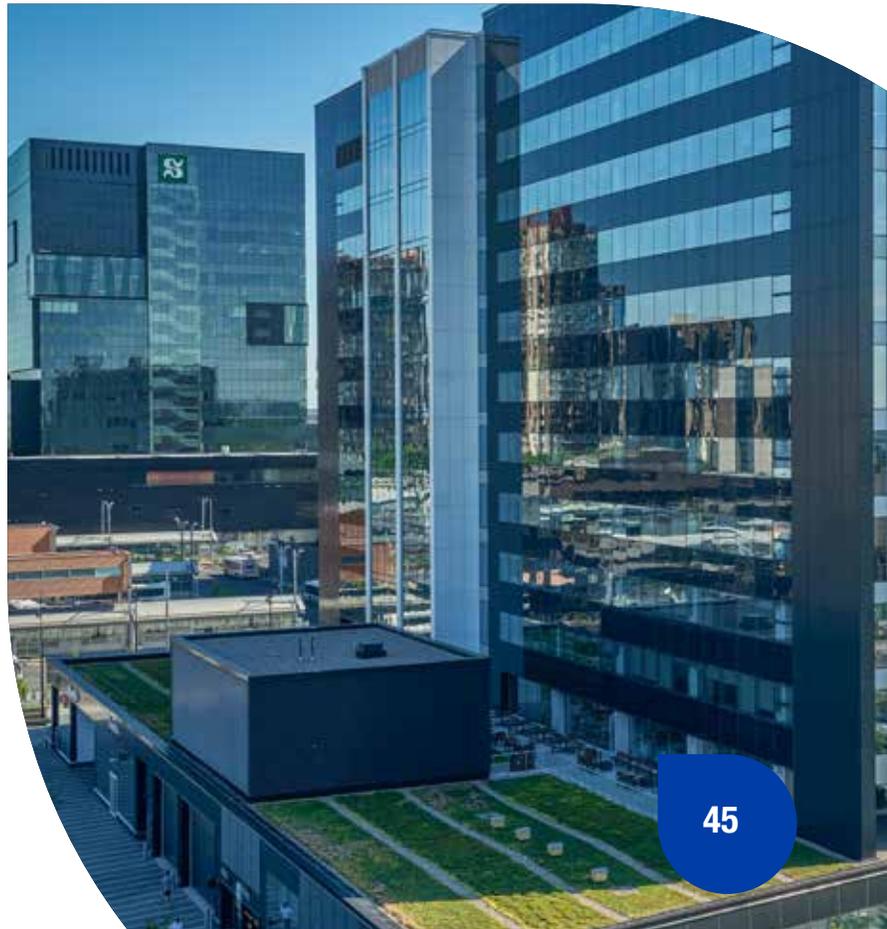
1° du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville.

Le champ d'intervention du Bureau du protecteur du citoyen se limite aux situations dans lesquelles des citoyens estiment avoir été lésés du fait de l'action ou de l'inaction d'un fonctionnaire ou d'un mandataire de la Ville.

Dans le présent dossier, la réponse donnée au citoyen lors de la formulation de sa requête au 311 découle de la *Stratégie de déneigement* de la Ville de Longueuil, laquelle est appliquée par l'administration sur l'ensemble du territoire de la Ville de Longueuil. Cette stratégie est mise en œuvre en fonction d'un cadre budgétaire adopté par les élus municipaux.

CONCLUSION

En vertu des règles qui le gouvernent, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut intervenir davantage auprès des autorités municipales dans ce dossier. D'une part, le Bureau note que la *Stratégie de déneigement* est fondée sur l'expertise de différents professionnels de l'administration qui œuvrent dans ce domaine. D'autre part, les échanges entre divers intervenants au sein d'un comité de citoyens, qui comprend des élus, assurent une prise en charge des diverses problématiques soulevées par les citoyens ainsi que le maintien de mécanismes d'adaptation et d'amélioration continue des activités de déneigement, chaque décision devant tenir compte des ressources financières et matérielles disponibles.



CHAPITRE

5



ACTIVITÉS ORGANISATIONNELLES

Nouveau dépliant

Le dépliant informatif du Bureau du protecteur du citoyen a été entièrement actualisé et repensé afin de permettre aux citoyens de mieux cerner et comprendre le rôle du Bureau du protecteur du citoyen.

Programme de rencontres

Rencontres – organismes

Malgré la pandémie, le Bureau a poursuivi son programme de rencontres auprès de différents organismes œuvrant sur le territoire de la Ville de Longueuil dans la perspective de mieux faire connaître sa mission et son fonctionnement. Dans ce contexte, la secrétaire générale a rencontré virtuellement la présidente du conseil d'administration de l'Association Bellerive et la présidente du conseil d'administration d'Espace St-Charles. L'Association Bellerive planifie et organise diverses activités pour les résidents du quartier Bellerive, alors qu'Espace St-Charles regroupe les différents commerçants et professionnels ayant pignon sur la rue Saint-Charles.

Rencontres – directions

La secrétaire générale continue de rencontrer les différents directeurs en fonction au sein de la Ville afin de favoriser un climat de travail constructif et productif, dans le respect des rôles de chacun. Le travail du Bureau repose en grande partie sur la collaboration des différentes directions. Ces rencontres visent à favoriser le meilleur échange possible avec les directions.

Formations et activités professionnelles

La secrétaire générale a :

- participé à quatre rencontres du groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux du Québec;
- assisté à deux formations offertes par l'Association des responsables de la gestion des plaintes :
 - « La pleine conscience au service de la prise de décision impartiale »;
 - « Dangérosité versus *dérangerosité* : le rôle du bureau des plaintes »;
- assisté à une formation offerte par le Forum canadien des ombudsmans :
 - « COVID-19 : impacts et défis pour la pratique d'ombudsman ».

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

CONCLUSION

En dépit de la pandémie de la COVID-19, le Bureau du protecteur du citoyen a pu poursuivre sa mission sans interruption de service. Le nombre de demandes d'intervention qui lui ont été soumises par les citoyens en 2020 est proche de la moyenne annuelle d'une centaine observée depuis la création du Bureau il y a 10 ans.

À maintes reprises, le Bureau a pu constater à quel point la communication joue un rôle-clé dans le rapport que l'administration entretient avec les citoyens. Le degré de satisfaction de ces derniers à l'égard des services reçus dépend beaucoup des moyens mis à leur disposition pour qu'ils soient écoutés et rassurés, notamment quant à la prise en charge de leurs plaintes. Les citoyens doivent aussi avoir le sentiment que les règlements municipaux dûment adoptés par les élus servent le bien commun et que des mécanismes, applicables à tous, sont mis en œuvre pour les faire observer.

C'est dans ce contexte que l'existence du Bureau prend tout son sens. Le dénouement ultime de notre intervention ne permet pas toujours au citoyen d'obtenir le résultat final qu'il espérait, mais le dialogue qu'elle provoque doit lui procurer le sentiment d'avoir été écouté avec empathie et traité avec impartialité, en toute confidentialité.

Comme nous l'avons vu dans quelques dossiers, il arrive régulièrement que plus d'une direction de service soit concernée par une demande d'intervention. Cela illustre de nouveau la nécessité d'une bonne coordination entre les équipes municipales et d'une communication unifiée auprès des citoyens, afin d'assurer une cohérence accrue et permettre d'apaiser les inquiétudes des citoyens.

Heureusement, l'adoption en 2020 d'une nouvelle plateforme de traitement des requêtes formulées auprès du Centre de services aux citoyens, souvent appelé le « 311 », permet d'espérer une amélioration importante au chapitre du suivi découlant de ces demandes. Cette plateforme offre toute la flexibilité nécessaire pour intégrer de nouvelles options et pousser encore plus loin ce processus d'amélioration continue.

En terminant, le Bureau du protecteur du citoyen tient à souligner, de manière générale, l'excellente collaboration des acteurs municipaux avec lesquels il est appelé à interagir dans l'accomplissement de son mandat. Cette collaboration est essentielle à la réalisation de la mission du Bureau. Cela était vrai en 2011, lors de la première année d'activité du Bureau, et l'est encore tout autant une décennie plus tard.

**BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN
DE LA VILLE DE LONGUEUIL**

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

www.longueuil.quebec/fr/protecteur

Téléphone : 450 463-7147

Courriel : protecteurducitoyen@longueuil.quebec