

protecteur
du citoyen

Ville de Longueuil

RAPPORT ANNUEL 2021



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 17 mai 2022

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

Objet : Rapport annuel 2021 – Bureau du protecteur du citoyen

Madame la Mairesse,

Madame la Présidente,

Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Nous sommes heureux de vous transmettre le dixième rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

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, deux de ceux-ci ayant conduit à des avis de préoccupation auprès de l'administration municipale et quatre autres à des recommandations.

Nous vous prions d'accepter, Madame la Mairesse, Madame la Présidente 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	8
La composition du Bureau	9
Le rôle du Bureau	10
Les valeurs du Bureau	10
Le mode de fonctionnement du Bureau	11
Évaluation d’une demande d’intervention	12
Chapitre 2 – Nos activités en 2021	13
Nombre de demandes	14
Nature des demandes	15
Répartition des demandes admissibles par direction	16
Objets des demandes	17
Demandes d’interventions par arrondissements	18
Délai de traitement des demandes	19
Modes de réception des demandes	19
Chapitre 3 – Avis de préoccupation et recommandations	20
Avis de préoccupation	
La collecte des matières résiduelles	21
Avis d’interdiction de stationnement – émission massive de constats d’infraction	22
Recommandations	
Processus de délivrance de permis d’abattage d’arbre	23
Terrains vacants et bâtiments abandonnés	25
Fermeture de rues – Marché de Noël et des traditions	26
Nuisance causée par une activité sportive	27
Chapitre 4 – Quelques exemples d’interventions	28
Chapitre 5 – Suivi des recommandations 2020	35
Chapitre 6 – Activités organisationnelles	38
Conclusion	40
Annexe 1 - Rapport d’enquête – Collecte des matières résiduelles	41
Annexe 2 - Rapport d’enquête – Processus de délivrance de permis d’abattage d’arbre	46

FAITS SAILLANTS

Demandes d'intervention

530

demandes d'intervention
en 2021, comparativement
à 94 en 2020

83 %

des demandes
étaient admissibles

47 %

des demandes
admissibles concernent
la Direction des
travaux publics

21 %

des demandes admissibles
touchent la Direction
de l'aménagement et
de l'urbanisme

5

recommandations

- › Recommandation relative au processus de délivrance des permis d'abattage d'arbre
- › Recommandation relative à la nuisance causée par une activité sportive
- › Recommandation relative à la création d'un registre des terrains vacants et des bâtiments laissés à l'abandon en zone résidentielle ou adjacents à des résidences et recommandation relative à la mise en place d'un processus de suivi annuel
- › Recommandation relative à la consultation des commerçants touchés par des fermetures de rue en lien avec la tenue d'un événement public

2

avis de préoccupation

- › Avis de préoccupation relatif au nouveau système de collecte de matières résiduelles
- › Avis de préoccupation relatif à l'émission de contraventions lors d'un avis d'interdiction de stationner en lien avec une opération de déneigement

MOT DES COMMISSAIRES

Une année record

En 2021, la population longueuilloise a eu recours aux services du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil plus que jamais auparavant dans l'histoire de l'organisme. Ainsi, au cours de l'année, ce sont plus de 500 demandes d'intervention qui ont été formulées auprès du Bureau, soit plus de cinq fois le nombre annuel moyen au cours des dix années précédentes.

Comment expliquer un nombre si élevé de demandes d'intervention ? Aucun motif ne peut le justifier à lui seul, bien que la réforme de la collecte des matières résiduelles représente une bonne part de l'explication. Ce sont en effet près de 100 demandes d'intervention qui ont résulté du nouveau système mis en place.

Les efforts déployés par le Bureau au cours des dernières années pour accroître sa notoriété auprès de la population de Longueuil ont certainement eu leur effet également. En particulier, à l'occasion de son 10^e anniversaire, le Bureau a bénéficié en 2021 d'une visibilité médiatique qui a permis de mieux faire connaître sa mission et son fonctionnement auprès des Longueuilloises et des Longueuillois.

De plus, un meilleur référencement dans les moteurs de recherche sur Internet, instauré en cours d'année, qui dirige les citoyens vers un formulaire de demande d'intervention convivial et plus facile à trouver, a grandement aidé à faire connaître l'existence et les coordonnées du Bureau du protecteur du citoyen. Cette accessibilité accrue a certainement eu une incidence positive quant au nombre de personnes ayant fait appel au Bureau en 2021.

Malgré cette année record, nous n'avons pas fait de compromis sur nos valeurs d'empathie, de respect et d'équité. En toutes circonstances, nous nous sommes efforcés d'offrir aux citoyennes et citoyens un accueil courtois ainsi qu'un traitement le plus rapide possible de leurs requêtes.

À cet égard, nous tenons à souligner le travail exceptionnel et le dévouement sans faille de Fabienne Léonard, secrétaire générale du Bureau, qui a su traiter de manière efficace et professionnelle ce nombre record de dossiers. Son mérite est d'autant plus grand qu'elle s'est acquittée de cette tâche malgré les contraintes logistiques liées à la pandémie de la COVID-19.

À partir de la mi-année, M^{me} Léonard a pu bénéficier de l'apport de Stéphanie Rocheleau à titre de secrétaire de direction. M^{me} Rocheleau apporte au Bureau une expertise fort prisée en traitement des plaintes, en communication et en coordination de projets.

Nous désirons remercier sincèrement Suzanne Lachance pour le travail qu'elle a accompli comme commissaire, de 2016 jusqu'à sa démission au cours du mois de juillet 2021. Grâce à son expérience, à son approche pragmatique et à son sens de l'intérêt public, M^{me} Lachance a contribué de manière importante aux travaux du Bureau tout au long de son mandat de cinq ans.

En terminant, nous souhaitons remercier les citoyennes et les citoyens de Longueuil pour leur confiance quand elles ou ils s'adressent au Bureau dans le but de trouver des solutions aux problématiques municipales qui les préoccupent. Le Bureau n'entend ménager aucun effort afin de continuer à être digne de cette confiance.



Laurent Pepin



Denis Châteauneuf

CHAPITRE 1



Le Bureau du protecteur du citoyen



Laurent Pepin
Président et commissaire

La composition du Bureau

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus par la loi. Il est composé de trois commissaires, un poste étant toutefois vacant au moment d'écrire ces lignes. Les commissaires désignent l'un d'entre eux pour agir à titre de président du Bureau.

Les **commissaires** ont pour mandat de voir au bon déroulement des activités du Bureau. Ils évaluent les conclusions de la secrétaire générale dans le cadre de ses interventions et approuvent les suivis effectués ou proposés. Ils contribuent à formuler des recommandations à l'intention de l'administration municipale et participent aux enquêtes lorsqu'une situation soulevée par la secrétaire générale le justifie.

La **secrétaire générale** analyse toutes les demandes d'intervention reçues au Bureau. Elle obtient les renseignements nécessaires à l'analyse de chaque demande et intervient, au besoin, auprès des directions concernées afin de trouver une solution aux problèmes soulevés par les citoyens. S'il y a lieu, elle formule des recommandations afin d'éviter qu'une situation ne se reproduise et en vue d'améliorer les processus mis en place par l'administration municipale. Elle suggère aux commissaires de participer à des enquêtes lorsqu'elle constate qu'une situation s'y prête.

La **secrétaire de direction** seconde la secrétaire générale dans ses fonctions. Elle reçoit les demandes d'intervention et, lorsque celles-ci doivent être adressées à d'autres instances, elle fournit les renseignements nécessaires aux citoyens. Elle soumet toutes les demandes à la secrétaire générale.



Denis Châteauneuf
Commissaire



Fabienne Léonard
Secrétaire générale



Stéphanie Rocheleau
Secrétaire de direction

Le rôle du Bureau

Le Bureau du protecteur du citoyen est :

- › un service de dernier recours offert aux citoyens de la ville de Longueuil afin de tenter de trouver des solutions à des problématiques vécues auprès de l'administration municipale;
- › 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 leurs interactions avec les différentes directions de service de la Ville.

Les valeurs du Bureau

Bienveillance, intégrité et respect

Nous faisons preuve d'empathie et d'écoute et ne portons pas de jugement face aux situations. Chaque citoyen est traité avec dignité et courtoisie. Nous faisons preuve de respect envers toutes les parties concernées.

Indépendance, impartialité et confidentialité

Nous sommes indépendants de l'administration municipale. 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. Nous veillons à la confidentialité de chaque demande.

Justice, équité et accessibilité

Afin de tenter de résoudre une situation, nous tenons compte de chaque circonstance, nous consultons les lois et règlements applicables, nous analysons les processus existants tout en évaluant le caractère raisonnable des gestes posés par l'administration ainsi que des attentes des citoyens. Nous agissons conformément aux principes de justice naturelle et d'équité. Nous sommes facilement accessibles à tous les citoyens.



Le mode de fonctionnement du Bureau

Le Bureau du protecteur du citoyen agit à la suite d'une demande d'intervention formulée par un citoyen. Il peut agir en lien avec une situation concernant une décision, un acte, une omission ou encore une recommandation de la Ville.

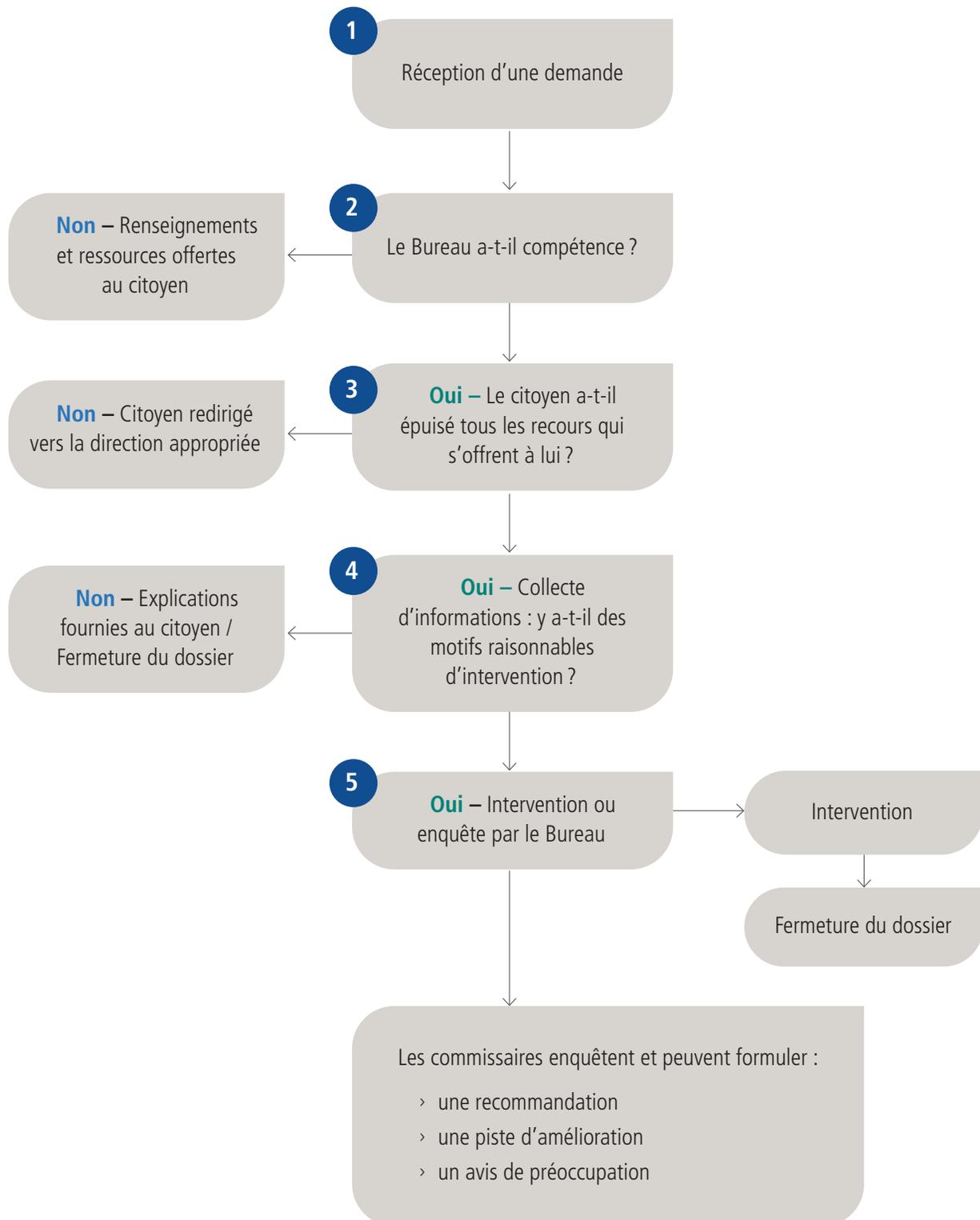
Chaque requête est étudiée afin d'évaluer s'il s'agit bien d'une demande de dernier recours, si elle entre dans le champ de compétence du Bureau et si elle n'est pas exclue de ses pouvoirs d'intervention en vertu de ses Règles de fonctionnement déterminées par le conseil municipal. Le Bureau n'a pas de pouvoir d'intervention en ce qui concerne ces sujets :

- > les décisions des élus;
- > les décisions d'un agent de la paix du Service de police;
- > les décisions d'un organisme mandataire ou supramunicipal (OHL, RTL, etc.);
- > les décisions du responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels;
- > des questions de relations de travail;
- > les différends privés entre citoyens;
- > les dossiers judiciairisés;
- > les dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires ou juridictionnelles;
- > les situations n'impliquant pas l'administration de la Ville de Longueuil.

Dans de tels cas, le Bureau tente quand même d'aider les citoyens en leur fournissant des renseignements utiles à l'égard de la situation vécue.

Le Bureau ne peut imposer une décision à l'administration municipale. Il peut toutefois formuler des recommandations, émettre des avis de préoccupation ou suggérer des pistes d'amélioration.

Évaluation d'une demande d'intervention



CHAPITRE 2



Nos activités en 2021

Nombre de demandes

Le nombre de demandes d'intervention a connu une forte hausse en 2021 par rapport à la moyenne des 10 années précédentes, laquelle s'établissait à 100 par année.

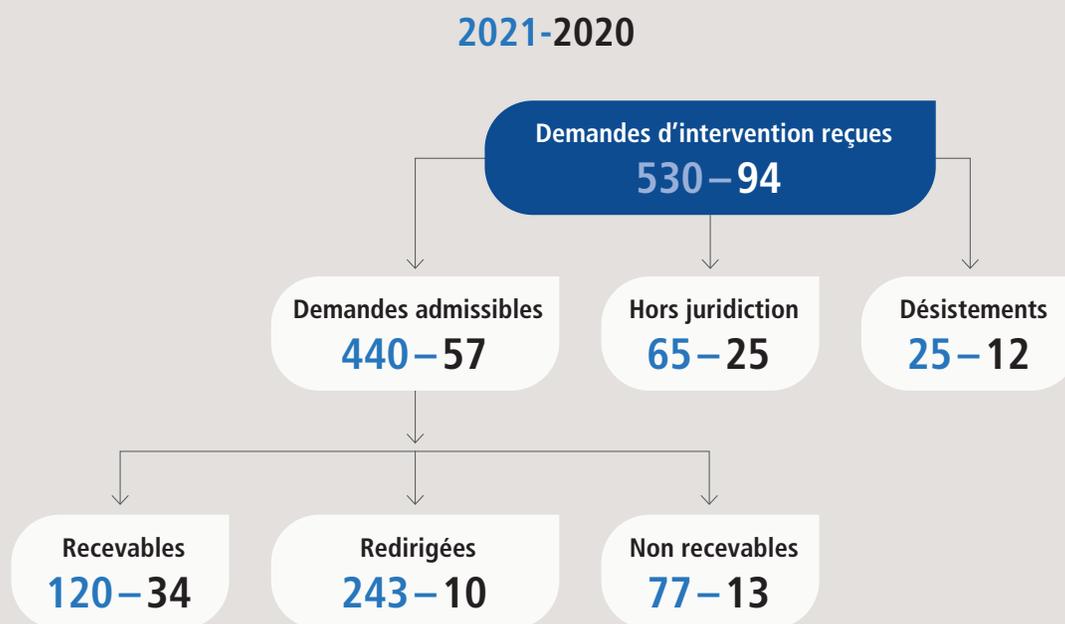
Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention



Au cours de l'année 2021, le Bureau a traité 530 demandes d'intervention, soit 436 de plus que l'année précédente.

Nature des demandes

Toutes proportions gardées, les demandes admissibles ont connu une augmentation en comparaison avec l'année précédente. En 2020, 61 % des demandes étaient admissibles, alors que ce pourcentage grimpe à 83 % pour l'année 2021. Mentionnons que 120 citoyens ou citoyennes ont formulé des demandes recevables nécessitant une intervention ou une enquête du Bureau auprès des directions visées.



- Demande admissible :** demande d'intervention concernant une instance de la Ville de Longueuil
- Demande recevable :** demande d'intervention débouchant sur une intervention ou une enquête
- Demande redirigée :** demande d'intervention pour laquelle tous les recours administratifs normaux n'ont pas été épuisés
- Demande non recevable :** demande d'intervention exclue du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses Règles de fonctionnement
- 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

Répartition des demandes admissibles par direction

Direction	2021	2020
Travaux publics	208	17
Aménagement et urbanisme	94	18
Service de police	44	7
Génie	42	5
Services juridiques	16	5
Culture, loisirs et développement social	14	3
Biens immobiliers	9	1
Communications et affaires publiques	5	15
Évaluation	5	0
Service de sécurité incendie	4	1
Greffe	3	1
Ressources humaines	1	0
Gestion des eaux	1	0
Finances	0	3
Bureau d'inspection contractuelle	0	1
TOTAL	446*	77

* Certains dossiers concernent plus d'une direction de service.

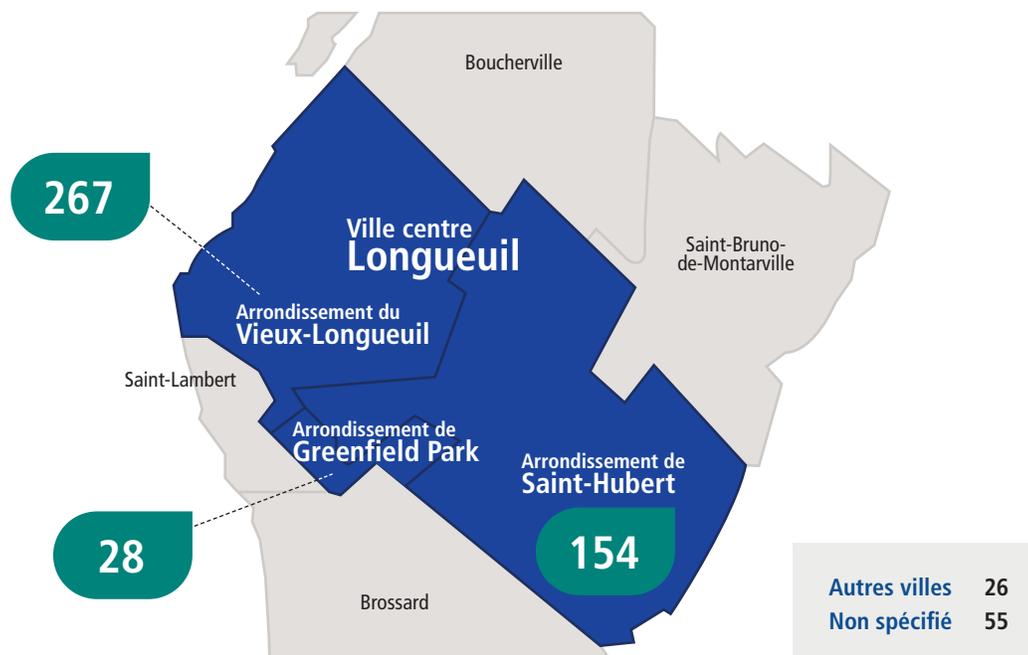
Objets des demandes

Les citoyens ont sollicité l'aide du Bureau du protecteur du citoyen afin de porter à son attention des situations vécues qui, selon eux, étaient injustes, discriminatoires, non conformes ou encore relevaient d'un comportement inadéquat. Le Bureau du protecteur du citoyen n'a pas été en mesure d'intervenir dans toutes ces demandes, soit que certaines étaient exclues de son pouvoir d'intervention, soit que les citoyens n'avaient pas épuisé tous les recours qui s'offraient à eux. Lorsque cela était possible, le Bureau est intervenu auprès de l'administration municipale afin de tenter de résoudre des problèmes vécus par des citoyens dans le cadre de leurs interactions avec la Ville.

Voici un aperçu des différents sujets soulevés par les citoyens par direction :

Travaux publics	Collecte des matières résiduelles, déneigement, dommages hivernaux, accessibilité des trottoirs, refoulement d'eau causé par une station de pompage, dommages à la propriété à la suite d'une intervention
Aménagement et urbanisme	Demandes de délivrance de permis d'abattage d'arbre, salubrité des terrains vacants et des bâtiments abandonnés, suivi des demandes citoyennes, paiement de permis pour abaissement d'une entrée charretière, bruit et entreposage, conformité de construction, activités autorisées, délivrance de permis
Service de police	Comportements policiers, personnes en situation d'itinérance, dommages matériels lors d'intervention, constats d'infraction, comportement de certains citoyens
Génie	Suivi des demandes lors de travaux avec entraves majeures, signalisation, travaux de canalisation et raccordement inachevés, réaménagement de parcs, impacts des travaux
Services juridiques	Contestation de constats d'infraction reçus, réclamations de dépens octroyés après jugement
Biens immobiliers	Défectuosité de certaines installations, lampadaires non fonctionnels
Communications et affaires publiques	Avis de déneigement, suivi des demandes citoyennes, informations transmises aux citoyens
Sécurité incendie	Intervention des pompiers, immeubles non conformes, accumulation compulsive
Greffé	Publication – maisons vendues pour non-paiement de taxes, élections municipales
Évaluation	Formulaires de paiement, contestation

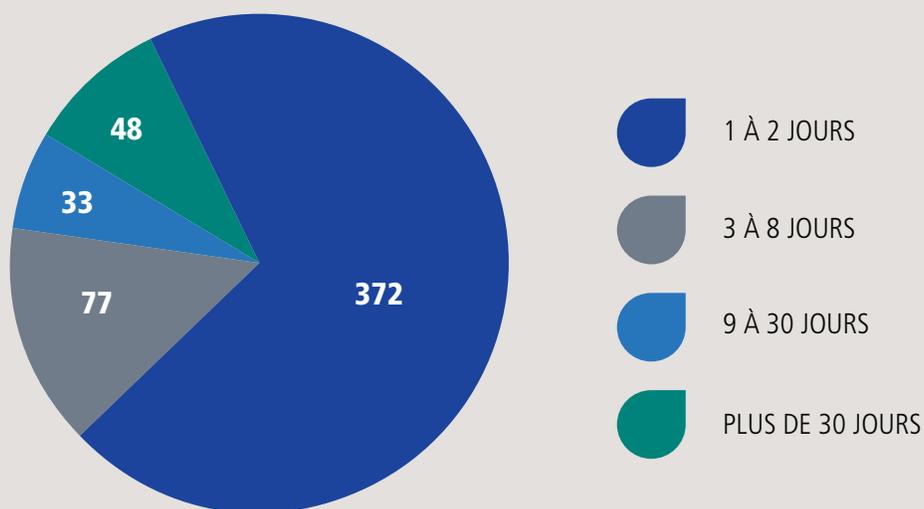
Demandes d'interventions par arrondissements



Le Bureau du protecteur du citoyen a juridiction uniquement sur le territoire de la ville de Longueuil et n'est pas un service offert aux autres villes de l'agglomération. Comme dans les années antérieures, environ 50 % des demandes concernent l'arrondissement du Vieux-Longueuil, alors que 29 % des demandes touchent l'arrondissement de Saint-Hubert et 5 % des demandes, celui de Greenfield Park. Un peu moins de 10 % des demandes ne précisent pas le territoire et 5 % concernent une autre ville.

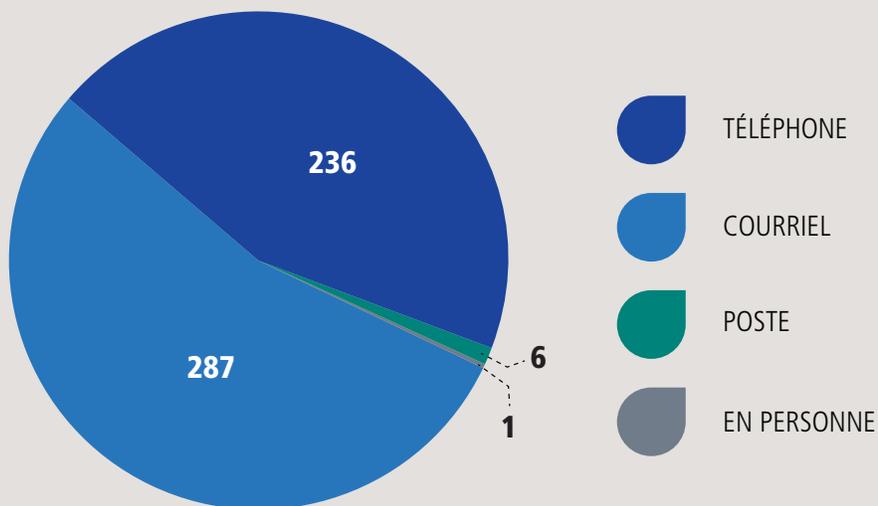
Délai de traitement des demandes

Le Bureau a été en mesure de répondre aux demandes reçues à l'intérieur d'un délai de 8 jours dans 85 % des cas. Les demandes recevables requérant une intervention auprès d'une ou de plusieurs directions de service ont généralement exigé un délai plus long.



Modes de réception des demandes

En 2021, plus de la moitié des demandes, soit 54 %, ont été reçues par courriel, ce qui représente une augmentation de 19 % par rapport à l'année dernière, alors que 45 % des citoyens ont requis les services du Bureau par téléphone.



CHAPITRE 3



Avis de préoccupation et recommandations

Avis de préoccupation

La collecte des matières résiduelles*

Près d'une centaine de demandes d'intervention ont été générées à la suite de l'adoption d'un nouveau système de collecte des matières résiduelles. Ces demandes portaient principalement sur la nouvelle fréquence de collecte des ordures (bac gris), qui est passée d'une fois par semaine à une fois aux deux semaines, sur l'octroi de bacs supplémentaires à la suite de ce changement, sur le déploiement de la collecte des matières organiques et sur le fait que les sacs et autres objets laissés à côté des bacs gris ne sont plus ramassés par les éboueurs.

Le volume exceptionnellement élevé de demandes d'intervention découlant de ce changement a incité les commissaires à procéder à une enquête sur la mise en œuvre de cette réorganisation et sur les moyens permettant d'en atténuer les répercussions sur les citoyens. Le Bureau a émis un **avis de préoccupation** quant à la distribution des bacs gris pour la collecte des ordures dans les immeubles à logements multiples. L'application de la réglementation municipale en ce qui concerne le format et le nombre de bacs mis à la disposition des citoyens par unité d'habitation, de même que les critères d'octroi de bacs supplémentaires, ont notamment été analysés et ont donné lieu à des rajustements par la Direction des travaux publics. Le Bureau du protecteur du citoyen était également soucieux de savoir comment cette importante réforme avait été communiquée aux citoyens et quelles mesures de transition avaient été appliquées en préparation de ces changements.

Les commissaires ont formulé les observations suivantes à la suite de cette enquête :

Le Bureau du protecteur du citoyen observe qu'une meilleure communication des différentes étapes de cette mise en œuvre et des bonnes pratiques en matière de recyclage et de compostage, en amont de cette réforme, aurait sans doute permis une diminution des demandes d'intervention ;

Le Bureau du protecteur du citoyen observe qu'une mise en œuvre progressive par secteur, en commençant par les secteurs pleinement desservis par l'ensemble des collectes, aurait permis de diminuer les irritants pour les secteurs n'étant pas encore desservis par la collecte des matières organiques ;

Le Bureau du protecteur du citoyen souligne l'importance de maintenir, voire d'accroître le travail de sensibilisation et d'éducation citoyennes afin que le nouveau système de collecte des matières résiduelles produise toutes les retombées souhaitées, notamment en matière de réduction des quantités de déchets destinés à l'enfouissement.

Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que les bénéfices attendus d'une telle réforme, notamment une réduction importante de la quantité de déchets destinés à l'enfouissement et une augmentation des matières organiques récupérées, se matérialiseront seulement après un certain temps. Au moment d'écrire ces lignes, il était prévu que la Direction des travaux publics dresserait en 2022 un premier bilan après un an de cette opération lancée en avril 2021 et qu'elle se doterait d'une série d'indicateurs de performance visant à mesurer les progrès réalisés sur un horizon de cinq ans. Le Bureau entend donc suivre l'évolution de la situation au fil du temps et en tenir compte dans le traitement des nouvelles demandes d'intervention que pourraient lui soumettre des citoyens relativement à la collecte des matières résiduelles.

* Le rapport d'enquête est reproduit dans son intégralité en annexe du présent rapport annuel.

Avis de préoccupation

Avis d'interdiction de stationnement – émission massive de constats d'infraction

Près de 800 citoyennes et citoyens de Longueuil ont reçu des contraventions dans la nuit du 5 au 6 décembre 2021, parce que leurs véhicules étaient stationnés dans les rues de la municipalité alors qu'un avis d'interdiction de stationnement était en vigueur sur tout le territoire pour permettre une opération de déneigement (déblaiement, déglçage et épandage d'abrasifs). Dans la nuit du 8 janvier 2019, un cas similaire s'était produit : près de 900 contraventions avaient alors été distribuées.

Dans les deux cas, les avis d'interdiction de stationnement ont été émis en début de saison hivernale, alors qu'il n'y avait pas encore d'accumulation de neige au sol et que l'on prévoyait, en soirée et au cours de la nuit, une première chute de neige importante. La Ville a été proactive en décidant d'une opération de déneigement afin d'assurer une bonne fluidité de la circulation le lendemain matin, mais, manifestement, des centaines de citoyens n'étaient alors pas au courant de cette décision.

Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que l'émission de contraventions est inévitable pour faire respecter le règlement sur l'interdiction de stationnement dans les rues lors des opérations de déneigement. Un déneigement efficace et rapide est en effet nécessaire pour maintenir des conditions de circulation sûres pour les véhicules d'urgence, les autobus du Réseau de transport de Longueuil et les autres véhicules qui empruntent le réseau routier.

Toutefois, il nous apparaît préoccupant que, pour la deuxième fois en trois ans en début de saison hivernale, autant de citoyens ignorent la politique en vigueur et écotent d'une amende et de frais substantiels à déboursier. En conséquence, les commissaires du Bureau ont rencontré la responsable du Centre de services aux citoyens (CSC), qui relève de la Direction des communications et des affaires publiques, afin de discuter des moyens de communication mis en place par la Ville pour informer les citoyens de la première opération de déneigement de l'année et des solutions envisagées afin d'éviter une nouvelle émission massive de contraventions.

Les commissaires ont pu apprendre que quelque 31 000 citoyens sont abonnés au système d'avis électronique leur permettant d'être informés, par texto ou par courriel, de l'entrée en vigueur d'une période d'interdiction de stationnement au cours de la nuit à venir. Il s'agit d'un moyen efficace et efficient qui permet de joindre rapidement une bonne partie de la population en même temps. Il revient aux citoyens abonnés à ce système de consulter leur messagerie électronique en temps opportun.

Les citoyens qui ne sont pas abonnés au système d'avis électronique ont quatre moyens pour savoir qu'un avis d'interdiction de stationnement sera en vigueur au cours de la nuit à venir, soit : le site Internet et les réseaux sociaux de la Ville, le réseau extérieur de panneaux d'affichage électronique et le message téléphonique d'accueil du CSC (le 311), tous accessibles 24 heures sur 24. Il en va de la responsabilité de chaque citoyen de s'informer des avis d'interdiction de stationnement dans les rues durant la saison hivernale. On peut toutefois comprendre que ce réflexe ne soit pas présent en début d'hiver lorsqu'il n'y a pas de neige au sol.

Les activités de déneigement font l'objet d'un plan de communication qui est mis à jour chaque automne par la Direction des communications et affaires publiques. Le Bureau du protecteur du citoyen a reçu l'assurance que, lors de l'adoption du plan 2022-2023, une attention particulière sera apportée au problème soulevé par cet avis de préoccupation, afin de sensibiliser davantage la population à la nécessité de s'informer sur les avis d'interdiction de stationnement en vigueur au début de l'hiver lorsqu'une importante chute de neige est prévue, mais qu'il n'y a pas encore d'accumulation au sol. Le Bureau du protecteur du citoyen entend effectuer un suivi auprès de la direction de service concernée au cours de l'automne 2022 afin de connaître les actions envisagées à cette fin.

Recommandation

Processus de délivrance de permis d'abattage d'arbre*

Des citoyens ont demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen après s'être vu refuser un permis d'abattage d'arbre. Au soutien de leurs demandes de permis, les citoyens soumettaient, comme l'exige la réglementation, un rapport produit par un professionnel témoignant de l'état de santé de ces arbres et attestant que ceux-ci mettaient en péril la sécurité de personnes ou de biens et constituaient un danger. Des inspecteurs de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme se sont par la suite présentés sur les lieux afin de constater l'état de santé de ces arbres et en sont venus à la conclusion contraire. Les demandes de permis ont été refusées. Les citoyens ne comprenaient pas le processus ayant mené à ce refus et se demandaient comment un inspecteur pouvait en arriver à contredire un rapport produit par un professionnel. Ces citoyens considèrent que le processus et les modalités menant à la délivrance ou au refus de délivrance du permis ne sont pas clairement définis.

Le Bureau du protecteur du citoyen a déjà reçu des plaintes pour des motifs similaires dans le passé. Les commissaires ont donc décidé d'ouvrir une enquête afin de comprendre le processus régissant le traitement des demandes de permis d'abattage d'arbre, de même que les critères d'évaluation touchant la délivrance de ces permis en conformité avec la réglementation en vigueur. De plus, les commissaires étaient soucieux de s'assurer que la politique en matière d'abattage d'arbre était uniforme dans les trois arrondissements et facilement accessible et compréhensible pour les citoyens.

Les commissaires ont formulé la recommandation suivante à la suite de cette enquête :

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme de modifier la fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* afin de prévoir une section où les différentes étapes à franchir pour l'obtention d'un permis d'abattage d'arbre seront détaillées. La possibilité pour le citoyen de planifier un rendez-vous pour l'inspection du terrain devrait y être précisée. À la lecture de ce document, il devrait être clair pour les citoyens que la production d'un écrit rédigé par un « professionnel jugé adéquat » recommandant l'abattage d'un arbre ne donne pas lieu automatiquement à la délivrance d'un permis. La fiche doit aussi indiquer qu'un document explicatif justifiant la décision finale sera remis aux demandeurs par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme dans les cas de refus d'une demande d'autorisation d'abattage d'arbre.

* Le rapport d'enquête est reproduit dans son intégralité en annexe du présent rapport annuel.

Résumé de la réponse de la direction

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme s'engage à :

- > modifier la fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* afin d'y prévoir une section décrivant les principales étapes à franchir, menant à la délivrance du certificat d'abattage ;
- > ajouter, sur la même fiche, une note explicative indiquant clairement que la production par le requérant d'un écrit rédigé par un « professionnel compétent » recommandant l'abattage de l'arbre ou des arbres concernés ne donne pas lieu automatiquement à son approbation ;
- > communiquer verbalement et par écrit au requérant, dans les cas de refus des demandes d'abattage, la ou les raisons justifiant le refus ; un rendez-vous pourra être planifié sur place, sur demande du requérant, au besoin, pour donner suite à l'explication du refus.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme ne retient pas la recommandation visant à offrir la possibilité au citoyen de prendre rendez-vous pour être présent lors de l'inspection.

En effet, la direction croit « qu'offrir systématiquement la possibilité au citoyen de prendre rendez-vous avec l'inspecteur pour s'assurer d'être présent lors de l'inspection n'est pas requise car, dans plus de 90 % des demandes, le certificat d'abattage est délivré. Cela engendrerait inutilement une lourdeur administrative importante qui diminuerait la productivité de l'inspecteur ».



Recommandations

Terrains vacants et bâtiments abandonnés

PLAINTES

Le Bureau du protecteur du citoyen a été saisi de quelques demandes d'intervention de citoyens concernant le mauvais état et le manque d'entretien de terrains vacants ou de terrains sur lesquels gisent des bâtiments abandonnés. En particulier, les plaignants déplorent devoir formuler de nouvelles requêtes, d'une année à l'autre, même si les inspecteurs de la Ville ont déjà constaté le problème après une première requête.

ANALYSE

Lors de son intervention dans ces dossiers, le Bureau du protecteur du citoyen a été à même de constater que les lieux faisant l'objet des plaintes contreviennent à différents règlements municipaux touchant des questions de salubrité, de sécurité ou encore de nuisances. Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme est bien au fait de ces dossiers et que ses inspecteurs y consacrent des efforts importants. Toutefois, leurs actions sont principalement en réaction aux requêtes des citoyens et aucun processus n'est en place afin de s'assurer que la situation des terrains concernés a été régularisée de manière durable. Or, dans tous les cas portés à notre attention, la situation perdure depuis des années.

Afin de faire régulariser des situations récurrentes concernant l'entretien de terrains vacants ou de bâtiments laissés à l'abandon sur le territoire de la ville de Longueuil et ainsi éviter aux citoyens de devoir formuler de nouvelles requêtes chaque année, le Bureau du protecteur du citoyen formule les recommandations suivantes :

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande la création d'un registre des terrains vacants et des bâtiments laissés à l'abandon en zone résidentielle ou adjacents à des résidences ;

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande de mettre en place un processus de suivi annuel de ces terrains vacants et bâtiments abandonnés prévoyant une inspection annuelle de ces lieux, en priorité ceux qui ont déjà fait l'objet d'une plainte, afin d'éviter aux citoyens d'avoir à formuler de nouvelles requêtes d'une année à l'autre.

Réponse de la direction

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme propose de créer un registre des terrains vacants et des bâtiments laissés à l'abandon en zone résidentielle ou adjacents à des résidences. Les propriétés ayant fait l'objet d'une plainte seront identifiées et ces dernières feront l'objet d'au moins une inspection par année, dans la première partie de la saison estivale.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme s'engage également à identifier et à cartographier les propriétés dont le terrain ou le bâtiment est vacant et qui ont fait l'objet d'une plainte. Ces propriétés feront l'objet d'une veille et d'au moins une inspection par année.

Lorsqu'une nouvelle demande de cette nature entre au Bureau du protecteur du citoyen, il a été convenu avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme que le Bureau lui transmette les informations afin de bonifier le nouveau registre mis en place.

Recommandation

Fermeture de rues – Marché de Noël et des traditions

PLAINTÉ

Au cours du mois de novembre, alors que l'édition 2021 du Marché de Noël et des traditions s'apprêtait à ouvrir sur la rue Saint-Charles, dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil, un commerçant contacte le Bureau du protecteur du citoyen afin de dénoncer la fermeture d'un tronçon de la rue Saint-Jean en lien avec la tenue de cet événement. Ce commerçant soutenait que le tout s'était fait sans aucun avis préalable et contrairement à une entente conclue en 2015.

ANALYSE

Le Bureau du protecteur du citoyen a pris connaissance de l'entente qui avait été prise par les différents représentants de l'époque et qui prévoyait que la section de la rue Saint-Jean comprise entre la rue Saint-Charles et la rue Longueuil demeurerait ouverte pendant le Marché de Noël. Cette entente avait été respectée jusqu'en 2021.

De nouvelles personnes étant à la tête de la Direction de la culture, du loisir et du développement social et du Marché de Noël et des traditions, aucun responsable n'aurait été informé du contenu de cette lettre de 2015. En conséquence, au cours de l'automne 2021, le Marché de Noël et des traditions a formulé une demande afin de procéder à la fermeture de la rue Saint-Jean entre les rues Saint-Charles et Longueuil pour la durée de l'événement, demande qui a été acceptée.

Le Bureau du protecteur du citoyen juge important que les commerçants directement touchés par des fermetures de rue soient consultés par la Ville, et ensuite informés dans des délais raisonnables des décisions prises, avant que se produisent de telles fermetures pour la tenue d'événements publics. Ces fermetures peuvent avoir un impact financier important sur les commerçants, impact qui se doit d'être pris en compte en amont de ces changements.

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande que la Ville consulte préalablement les commerçants touchés par des fermetures de rue en lien avec la tenue d'un événement public, tienne compte des mesures d'atténuation possibles discutées lors de ces consultations, et informe les commerçants des décisions prises par les autorités au moins deux semaines avant une fermeture de rue, afin de leur permettre de s'y préparer adéquatement.

Réponse de la direction

La Direction de la culture, du loisir et du développement social assumera les responsabilités émises dans la recommandation : consulter préalablement les commerçants touchés par des fermetures de rue en lien avec la tenue d'un événement public, tenir compte des mesures d'atténuation possibles discutées lors de ces consultations et informer les commerçants des décisions prises par les autorités au moins deux semaines avant une fermeture de rue afin de leur permettre de s'y préparer adéquatement.

Recommandation

Nuisance causée par une activité sportive

PLAINTÉ

Une citoyenne contacte le Bureau du protecteur du citoyen afin de dénoncer le bruit occasionné par la pratique estivale du *pickleball* dans le parc municipal situé près de chez elle et réclame une solution.

ANALYSE

La Ville de Longueuil a aménagé des terrains pour la pratique de ce sport dans deux parcs de l'arrondissement Saint-Hubert. Les terrains sont accessibles à tous les citoyens et le Club de *pickleball* a obtenu l'autorisation d'utiliser les terrains en question plusieurs heures par semaine, dont les soirées et certaines plages horaires les fins de semaine.

Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater l'ampleur de la popularité que ce sport a acquise au fil des ans. Par ailleurs, le Bureau peut comprendre que les citoyens demeurant aux abords des terrains se voient importunés par le bruit provenant du contact répété d'une balle en plastique rigide avec une raquette faite d'un matériau dur. La configuration des lieux et la proximité des résidences et des terrains utilisés pour la pratique de cette activité font en sorte que les citoyens entendent un bruit constant. Celui-ci peut représenter une nuisance pour les résidents qui en subissent les conséquences et provoquer une perte de jouissance de leur propriété.

Dans le cadre du présent dossier, la Direction de la culture, du loisir et du développement social a informé le Bureau du protecteur du citoyen que de nouveaux terrains de *pickleball* seraient aménagés dans un autre parc de l'arrondissement Saint-Hubert au courant de 2021 et de 2022. Ces terrains seront aménagés au centre d'un grand parc, à bonne distance des maisons les plus proches.

Compte tenu des impacts occasionnés par la pratique de cette activité dans le parc en cause, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande que la pratique du *pickleball* ne soit plus autorisée au parc Pierre-Laporte en bordure de la rue Coursol, dès que les nouveaux terrains prévus à cette fin au parc Immaculée-Conception seront disponibles pour les adeptes de cette activité.

Réponse de la direction

L'administration s'engage à ce que la pratique du *pickleball* ne soit plus autorisée au parc Pierre-Laporte en bordure de la rue Coursol, dès que les nouveaux terrains spécifiquement prévus à cette fin au parc Immaculée-Conception seront disponibles pour les adeptes de cette activité, soit en 2022 lorsque le système d'éclairage sera installé au parc Immaculée-Conception.

CHAPITRE 4

Rue
Saint-Charles O. ←

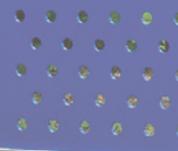
Site
patrimonial
du Vieux-Longueuil ←



Parc
Marie-Victorin ↑

Passerelle
de Normandie ↑

longueuil



Quelques exemples d'interventions

Problème annuel de refoulement

PLAINTES

Un citoyen demeurant à proximité d'une station de pompage est victime de refoulements d'égout chaque printemps depuis les dernières années. Selon ce citoyen, sa résidence de même que celle de son voisin font l'objet de refoulements d'égout de façon récurrente. Ce citoyen mentionne que la pompe située dans la station de pompage est défectueuse et qu'elle doit être redémarrée manuellement à la fonte des neiges par une équipe d'employés de la Ville. Lorsque la situation se présente, monsieur contacte la Ville afin de faire déployer une équipe pour venir corriger la situation.

INTERVENTION

Ce dossier a permis de constater que les deux pompes de la station de pompage étaient défaillantes et la direction n'a jamais été avisée de ce bris. Un manque d'entretien régulier n'a pas permis de constater le piètre état des pompes de la station.

Afin de remédier à cette situation et d'éviter d'autres refoulements, plusieurs mesures ont été prises par la Direction des travaux publics. La poire de la pompe principale a été réparée et la pompe a fait l'objet d'un entretien général et a été remise en état. La pompe de secours a été envoyée pour réparation à l'externe afin d'assurer qu'elle puisse fonctionner en cas de bris de la pompe principale.

Une fiche d'entretien récurrente a été créée et acceptée. La Ville avait trois employés responsables de voir à l'entretien de toutes les stations de pompage de son territoire. Ce nombre grimpera à six en 2022. Une équipe de deux opérateurs doit dorénavant faire la tournée des stations de pompage de manière hebdomadaire afin d'en assurer le bon fonctionnement; un programme d'entretien annuel de toutes les pompes a été mis en place. Finalement, une demande a été faite afin que la mise à niveau des stations de pompage soit autorisée dans le programme d'immobilisations entre 2022 et 2027.

Travaux inachevés sur un terrain privé

PLAINTES

Des travaux de réparation d'une borne-fontaine située sur le terrain de la citoyenne ont dû être effectués par la Ville au début de l'hiver 2021. Par la suite, la Ville devait passer afin de nettoyer le terrain, remblayer le trou et réparer l'asphalte et le gazon de la citoyenne. Malgré de nombreuses demandes à ce sujet, la Ville n'était toujours pas passée effectuer ces travaux au début de l'été. La citoyenne a alors contacté le Bureau du protecteur du citoyen afin que les travaux soient faits.

INTERVENTION

Le Bureau du protecteur du citoyen a été à même de constater que le terrain de la citoyenne avait été laissé passablement endommagé et encombré de débris. Il était même difficile pour cette dernière d'avoir accès à son stationnement privé. Une partie de l'entrée ne pouvait pas être utilisée. Vu la lenteur de la Ville à intervenir, la citoyenne a elle-même procédé au nettoyage des débris laissés dans le cadre de ces travaux.

Le Bureau du protecteur du citoyen a contacté la Direction des travaux publics afin d'obtenir des explications. Les travaux ont été réalisés rapidement par la suite. Un manque de suivi de la requête initiale serait à l'origine du problème soulevé par la citoyenne.

Descente de trottoir non sécuritaire pour une personne en situation de handicap

PLAINTE

Une citoyenne se déplaçant en fauteuil roulant demande l'aide du Bureau du protecteur du citoyen afin de faire corriger la dénivellation du trottoir à l'intersection située près de sa résidence. Malgré des demandes répétées auprès du Centre de services aux citoyens, la citoyenne a été avisée qu'aucun correctif ne pouvait être apporté rapidement à cet endroit, puisque ce tronçon sera traité en fonction de la grille de priorités du programme de réfection des infrastructures. Cette situation lui occasionne bien des désagréments, car elle ne peut traverser la rue à cette intersection, l'état des lieux n'étant pas sécuritaire pour elle.

INTERVENTION

À la suite de l'intervention du Bureau, la Direction des travaux publics a rapidement procédé à des travaux d'asphaltage afin de permettre à la citoyenne de descendre du trottoir vers la rue de manière sécuritaire. De ce fait, la situation a été réglée à la satisfaction de la citoyenne.



Service de collecte lors de travaux d'infrastructure

PLAINTE

Le plaignant a contacté le Bureau du protecteur du citoyen afin de souligner un problème lié à la collecte des matières organiques. À plusieurs reprises au cours de l'été, son bac de matière organique n'a pas été ramassé et, chaque fois, il déplore en vain la situation auprès du Centre de services aux citoyens. Il désire que cela cesse.

INTERVENTION

La rue sur laquelle le citoyen réside a fait l'objet de travaux de réfection majeurs. Ces travaux se sont échelonnés sur plusieurs mois durant lesquels il n'y avait aucune circulation possible.

La Direction du génie a mentionné au Bureau que ce chantier avait été particulier : les rues du secteur étant principalement à sens unique, certaines d'entre elles ont été converties à deux directions, ce qui a créé un enjeu de circulation important. De plus, un délai inhabituel a été constaté dans la transmission des requêtes citoyennes, empêchant une intervention rapide.

Le Bureau s'est assuré que la Direction du génie veille désormais à la bonne coordination de tous les services municipaux devant être rendus pendant la réalisation de travaux de cette envergure. Le processus alors en vigueur devait être revu afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.

Le Bureau du protecteur du citoyen a été informé qu'une démarche était en cours avec le Centre de services aux citoyens afin d'améliorer le traitement des requêtes par les directions, notamment à l'égard des procédures, des banques de connaissances mises à la disposition des agents du Centre de services aux citoyens, de la gestion des informations et de la bonification des outils de travail.

Demande de remboursement d'un permis

PLAINTE

Deux citoyens ont contacté le Bureau du protecteur du citoyen afin de se faire rembourser les coûts qu'ils ont dû déboursier pour l'obtention d'un permis relié à des travaux d'élargissement de leur entrée charretière.

INTERVENTION

Dans les deux cas, les travaux auraient dû être exécutés au courant de l'année 2019 ou 2020. Toutefois, à la suite d'erreurs administratives, les travaux n'ont pas été exécutés au moment opportun. Lorsque les citoyens ont voulu faire exécuter les travaux d'abaissement de leur entrée charretière, ils ont dû payer pour obtenir un permis, et ce montant a été évalué selon les prix de l'année 2021. Grâce à l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, il a été convenu que les coûts réels de ces travaux se devaient d'être évalués en fonction de la date à laquelle les travaux auraient dû être exécutés et la Ville a accepté de rembourser la différence entre les deux sommes.

Stationnement non conforme

PLAINTE

Une citoyenne relate que le propriétaire d'un dépanneur loue des places de stationnement à des chauffeurs de camion transportant des matières organiques et des ordures. Sa résidence jouxtant le stationnement, la citoyenne se plaint des odeurs émanant des camions.

INTERVENTION

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, les policiers sont tout d'abord intervenus et ont pu confirmer la présence de camions servant pour le compost ou les ordures stationnés de façon non conforme. L'information a été transmise à l'inspecteur responsable de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme afin que ce dernier puisse intervenir. À la suite de ce constat, un avis d'infraction a été acheminé au propriétaire du dépanneur. La situation a été réglée rapidement à la satisfaction de la citoyenne.

Refuge pour personnes en situation d'itinérance

PLAINTE

Une citoyenne contacte le Bureau du protecteur du citoyen afin de dénoncer la présence d'un refuge pour personnes en situation d'itinérance à proximité de sa résidence.

INTERVENTION

Au courant de l'été 2020, un refuge destiné aux personnes en situation d'itinérance a été mis sur pied dans le contexte de la pandémie. Ce lieu d'accueil a été ouvert dans un immeuble jouxtant un parc, dans un quartier résidentiel de l'arrondissement du Vieux-Longueuil. La cohabitation entre les habitants de ce secteur et les personnes fréquentant ce centre semble être difficile.

Selon les informations transmises au Bureau du protecteur du citoyen par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, l'exploitation d'un centre pour personnes en situation d'itinérance dans ce bâtiment est conforme et autorisée.

La secrétaire générale du Bureau est entrée en contact avec une capitaine du Service de police attirée à la section Relations avec la communauté et intervention auprès de la clientèle vulnérable. Un programme visant à permettre une meilleure cohabitation entre les personnes en situation d'itinérance et les résidents de ce secteur voyait alors le jour et la citoyenne a été contactée par les personnes responsables de ce programme afin de pouvoir assurer un suivi avec elle et permettre une meilleure harmonie entre ces deux groupes.

Nuisance par le bruit

PLAINTÉ

N'ayant eu aucun suivi à la suite d'une requête dûment formulée auprès du Centre de services aux citoyens concernant un problème de bruit émanant d'un atelier de mécanique situé à proximité de sa résidence, un citoyen contacte le Bureau du protecteur du citoyen en espérant que cette nuisance cesse.

INTERVENTION

Les documents consultés par le Bureau permettent de constater qu'un inspecteur de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a été saisi de ce dossier. Des actions ont été entreprises auprès du propriétaire des lieux afin de faire cesser la nuisance au cours du mois d'octobre 2020 et un avis de conformité lui enjoignant de respecter la réglementation municipale lui a été transmis. Aucun suivi n'a alors été effectué auprès du plaignant. À l'arrivée du printemps 2021, le même problème a de nouveau été constaté par le citoyen.

L'inspecteur est alors retourné afin de vérifier l'état de la situation et, encore une fois, a été à même de constater que les activités de l'atelier étaient effectuées la porte ouverte. Le propriétaire a alors été rencontré et un nouvel avis lui a été signifié. Par la suite, le propriétaire a pris les dispositions nécessaires afin de faire cesser le bruit.

L'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a principalement permis de rappeler l'importance d'effectuer un suivi dans les dossiers de cette nature. Ce suivi comporte deux volets, à savoir : tenir informé le citoyen qui demande l'intervention de la Ville afin de faire cesser une nuisance répétitive, et effectuer un suivi auprès du citoyen fautif afin de veiller à ce que la situation ne se reproduise plus.

Demande d'ajout de signalisation

PLAINTÉ

Un citoyen interpelle le Bureau du protecteur du citoyen car, malgré plusieurs relances, il est sans nouvelles d'une demande d'amélioration de signalisation faite en juin 2020. Le citoyen demandait alors un meilleur accès aux personnes à mobilité réduite sur une portion de la rue La Perrière.

INTERVENTION

Le Bureau du protecteur du citoyen s'entretient avec la Direction du génie afin d'obtenir des renseignements quant à l'évolution de la requête formulée à l'été 2020.

Rapidement, le Bureau reçoit confirmation qu'un plan d'implantation a été transmis à la Direction des travaux publics pour l'installation de panneaux interdisant le stationnement sur une portion de la rue La Perrière correspondant à l'abaissement du trottoir déjà présent. Ainsi, un panneau supplémentaire a été ajouté afin de bien signaler la présence d'une section de la rue réservée aux personnes à mobilité réduite. Le Bureau reçoit la confirmation que l'installation de la signalisation a été achevée.



Signalisation – interdiction de circulation de camions

PLAİNTE

Un citoyen contacte le Bureau du protecteur du citoyen en lien avec la présence de panneaux interdisant la circulation aux camions dans une zone résidentielle. Le citoyen a fait une demande d'ajout d'autres panneaux aux abords de cette zone, laquelle a été rejetée par la Ville. Le citoyen soutient que le nombre de panneaux n'est pas conforme.

INTERVENTION

Dans le cadre de son intervention, le Bureau du protecteur du citoyen a été informé de la conformité du nombre et du lieu des panneaux de signalisation. Des vérifications supplémentaires ont été faites auprès du ministère des Transports du Québec par les responsables de la Ville, lesquelles ont confirmé la conformité du plan et de la signalisation installée. Par ailleurs, le citoyen a informé le Bureau qu'une pancarte supplémentaire avait été ajoutée, à sa grande satisfaction.

Modalités de réservation pour le patinage libre

PLAİNTE

Un citoyen contacte le Bureau du protecteur du citoyen au nom de son père qui est résident de la Ville de Longueuil et adepte du patinage libre. En raison de la pandémie, il faut obligatoirement faire une réservation en ligne pour pouvoir s'adonner à cette activité. Son père n'ayant pas accès à un ordinateur, le citoyen doit s'en charger pour lui et s'interroge sur l'opportunité d'envisager d'autres modalités de réservation.

INTERVENTION

Le Bureau du protecteur du citoyen note que l'accès aux patinoires intérieures est encadré et le nombre de places limité et contrôlé. Ces mesures ont été adoptées afin de respecter les exigences imposées par la Santé publique en lien avec le contrôle de la pandémie de la COVID-19. Le site Internet de la Ville permet aux citoyens de réserver une place au moyen d'une plateforme électronique. Aucune autre modalité de réservation n'y est mentionnée.

Le Bureau a contacté le Centre de services aux citoyens (CSC) afin de savoir s'il était possible pour un citoyen de procéder à une réservation par téléphone par l'intermédiaire du CSC. Une réponse rapide a alors été transmise au Bureau du protecteur du citoyen : il serait dorénavant possible pour les citoyens de contacter un agent du CSC afin de procéder à une réservation par téléphone. Le Bureau a veillé à ce que cette information soit publiée sur le site de la Ville afin que les citoyens le sachent.



État des lieux après l'intervention des pompiers

PLAINTÉ

Une citoyenne a contacté le Bureau du protecteur du citoyen concernant l'état de son terrain à la suite d'une intervention des pompiers visant à maîtriser un feu qui faisait rage dans une résidence voisine. Les pompiers avaient laissé sur le terrain un grand nombre de bouteilles d'eau vides. La citoyenne a contacté le Centre de services aux citoyens qui lui a suggéré de faire le tri et le ménage des résidus laissés sur le terrain. La citoyenne était alors enceinte de huit mois et ne pouvait procéder au nettoyage de son terrain.

INTERVENTION

À peine quelques heures après l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, les déchets et les matières recyclables ont été ramassés promptement par un membre de l'équipe du Service de sécurité incendie.

L'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, conjuguée à l'action rapide de la direction impliquée, a permis de régler le problème à la grande satisfaction de la citoyenne. De plus, le Bureau du protecteur du citoyen a été informé qu'une procédure de gestion des déchets et des matières recyclables à la suite d'une intervention du Service de sécurité incendie serait mise en place afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Suivi d'une réclamation après sinistre

PLAINTÉ

Un citoyen a été victime de dommages occasionnés à son bâtiment à la suite de la mauvaise manipulation d'une borne-fontaine par un sous-traitant de la Ville qui a provoqué une accumulation d'eau dans son garage. Aucun suivi n'ayant été effectué par la Ville en lien avec cet incident, le citoyen sollicite l'aide du Bureau.

INTERVENTION

L'intervention du Bureau du protecteur du citoyen a permis de relancer le dossier et l'entrepreneur responsable a été avisé de la situation. Le citoyen a ainsi reçu le suivi approprié en lien avec sa demande. Ce dossier a permis au Bureau du protecteur du citoyen de rencontrer les gestionnaires du Centre de services aux citoyens afin de rappeler l'importance de transmettre au citoyen l'information sur ses recours possibles auprès du Bureau des réclamations. Cette démarche permet au citoyen de respecter le délai de prescription qui, à défaut, pourrait lui faire perdre ses droits. Il appartient au Bureau des réclamations de faire les vérifications nécessaires afin de savoir si la demande doit être adressée ou non à un entrepreneur.

Suivi des recommandations 2020

Direction	Objet	Recommandation	Réponse de la direction	Mise en application et suivi
Direction de l'aménagement et de l'urbanisme	Identification des inspecteurs	Que des mesures soient adoptées pour assurer une meilleure identification des inspecteurs lorsqu'ils se rendent chez les citoyens. Le port d'un uniforme pourrait être envisagé. Une solution qui, semble-t-il, a été adoptée avec succès récemment par une grande municipalité.	Retenue en 2020 (Cette recommandation formulée en 2018 n'avait pas été retenue. D'autres mesures avaient alors été mises en place.)	Les inspecteurs possèdent maintenant chacun un uniforme, et ce, depuis fin 2020.
Direction des communications et des affaires publiques Direction du génie	Construction d'un abribus	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); Que la Direction du génie rende compte des résultats de la démarche d'information des citoyens concernés dans le résumé préparé à l'attention des élus aux fins d'approbation des projets de cette nature.	Retenue	La Direction du génie confirme que les recommandations sont appliquées pour toute nouvelle implantation de dalle ou d'abribus situé à proximité d'un bâtiment résidentiel, lorsqu'il y a un changement au niveau de l'infrastructure et/ou des dimensions de l'aménagement.
Direction de l'aménagement et de l'urbanisme	Abattage d'arbre	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 leur reviendra 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.	Partiellement retenue La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a mis en place la procédure suivante : dans le cas où un inspecteur reçoit d'une tierce partie un rapport qui est de nature à semer un doute sérieux, raisonnable et important quant à la dangerosité d'un arbre, il demande l'avis d'un second inspecteur. Dans le cas où le doute subsiste, le chef de division évalue à son tour la situation pour trancher, ou peut décider d'obtenir l'expertise d'un professionnel externe (mandat aux frais de la Ville).	Cette procédure élaborée et mise en place en novembre 2020 n'a pas eu à être appliquée. Depuis plus d'un an, une nouvelle procédure de traitement des demandes de permis d'abattage a été mise en place, qui prévoit une inspection sur place des arbres que les citoyens désirent faire abattre. Cette tâche incombe à une inspectrice à la réglementation expressément désignée à cette fin. Au besoin, cette inspectrice peut recourir à l'expertise d'un spécialiste en foresterie urbaine, qui est dûment qualifié et dont le poste a été nouvellement créé par la municipalité.

Direction	Objet	Recommandation	Réponse de la direction	Mise en application et suivi
<p>Direction de l'aménagement et de l'urbanisme</p> <p>Direction des communications et des affaires publiques</p>	Plaintes de bruit	<p>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.</p> <p>Que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme mette en place un système bien défini de suivi auprès des plaignants, soit directement, soit par l'entremise du Centre de services aux citoyens.</p>	Retenue	La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme confirme que, pour une grande majorité des dossiers reçus en 2021, les engagements ont été respectés, voire améliorés (délais plus courts de 20 % pour l'appel, de 33 % pour la visite et de 11 % pour l'avis).
<p>Direction du génie</p> <p>Direction des travaux publics</p>	Suivi des requêtes	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 précis et 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.	Retenue	La Direction du génie confirme que la prise en charge des requêtes citoyennes est désormais centralisée. Une ressource est affectée à la réception des requêtes du Centre de service aux citoyens et les achemine à la personne responsable de la prise en charge par la Direction du génie, pour un suivi dans les meilleurs délais.

CHAPITRE 6



Activités organisationnelles

La secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen participe à différentes activités afin de toujours mieux saisir les enjeux propres aux ombudsmans et, ainsi, de faire évoluer le Bureau en fonction des meilleures pratiques.

À ce titre, le Bureau est membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes. Cette association regroupe des responsables provinciaux de plusieurs horizons, comme la construction, la santé, les services publics, les différents ministères et les municipalités. Ce regroupement offre des formations où un partage d'expérience, d'expertise et de différentes façons de faire suscitent la réflexion en vue de toujours offrir les meilleurs services possibles aux citoyens.

De plus, le Bureau du protecteur du citoyen est également membre du Forum canadien des ombudsmans. Ce regroupement est constitué d'ombudsmans de différents milieux tels la santé, l'administration publique de tous les niveaux de gouvernements, l'enseignement, les institutions publiques. Plusieurs activités sont offertes aux membres, ce qui permet d'échanger sur les différentes réalités vécues par chacun et offre un lieu d'échanges et de réflexion.

Enfin, le Bureau du protecteur du citoyen fait partie d'un regroupement de codéveloppement des ombudsmans municipaux du Québec. Des rencontres régulières permettent de discuter de situations précises afin d'envisager les meilleures solutions possibles.

La secrétaire générale assiste également à des activités de formation offertes par le Barreau du Québec. Ces formations touchent différents sujets qui recourent les réalités vécues au Bureau du protecteur du citoyen et qui lui permettent d'être encore mieux outillée face à ces situations.



CONCLUSION

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil a traité un nombre record de demandes d'intervention en 2021, soit 530. Comme en témoignent les pages qui précèdent, nous avons été appelés à traiter une grande variété de dossiers touchant une multitude de services rendus par la municipalité. Ainsi, un très grand nombre de dossiers a donné lieu à des interventions auprès des directions de service concernées, chacune de ces interventions nécessitant souvent plusieurs interactions, d'une part avec les citoyens et d'autre part avec les équipes municipales.

Dans tous les cas, après une recherche et une analyse approfondies, nous avons tenté de trouver des solutions qui étaient satisfaisantes pour les citoyens, tout en étant acceptables pour la Ville. Nous avons appuyé nos décisions sur trois grands critères : ce qui est légal, ce qui est équitable et ce qui est raisonnable.

Les deux avis de préoccupation et les cinq recommandations formulées par le Bureau en 2021 ont reçu un accueil favorable de la part des directions de service visées. Nous tenons d'ailleurs à remercier les dirigeants et les employés municipaux qui, tout au long de l'année, ont été appelés à collaborer avec le Bureau afin de tenter de résoudre les problèmes vécus par les citoyens.

La disponibilité, la rapidité et la qualité des mesures prises par les personnes ainsi sollicitées sont dignes de mention. Grâce à cette précieuse collaboration, le Bureau a pu traiter un nombre sans précédent de demandes d'intervention depuis ses débuts en 2011.

Ce travail collaboratif permet d'améliorer les politiques et les façons de faire des différentes directions de service de la Ville. Il s'agit d'un processus d'amélioration continue et de recherche d'efficacité qui est essentiel pour offrir à la population une prestation de services à la hauteur de ses besoins et de ses attentes.

ANNEXE 1

Rapport d'enquête

Collecte des matières résiduelles

Contexte

Pas moins de 94 demandes d'intervention ont été générées à la suite de l'adoption d'un nouveau système de collecte des matières résiduelles. Ces demandes portaient principalement sur la nouvelle fréquence de collecte des ordures (bac gris), qui est passée d'une fois par semaine à une fois aux deux semaines, sur l'octroi de bacs supplémentaires à la suite de ce changement, sur le déploiement de la collecte des matières organiques et sur le fait que les sacs et autres objets laissés à côté des bacs gris ne sont plus ramassés par les éboueurs.

La collecte des matières résiduelles touche tous les citoyens, chacun générant des déchets que la Ville doit faire ramasser et éliminer dans le respect des normes en vigueur. Les sites d'enfouissement des déchets approchant de leur pleine capacité, cette méthode d'élimination pose un important défi environnemental. Les villes doivent repenser leurs façons de faire afin d'atténuer le plus possible les incidences de cette activité sur l'environnement et les coûts qui y sont associés. Dans cette perspective, une importante réforme a été opérée dans le système de collecte des matières résiduelles sur le territoire de la ville de Longueuil.

Objectif

Le volume exceptionnellement élevé de demandes d'intervention découlant de ce changement a incité les commissaires à procéder à une enquête sur la mise en œuvre de cette réorganisation et sur les moyens permettant d'en atténuer les répercussions sur les citoyens. Le Bureau a émis un avis de préoccupation quant à la distribution des bacs gris pour la collecte des ordures dans les immeubles à logements multiples. L'application de la réglementation municipale en ce qui concerne le format et le nombre de bacs mis à la disposition des citoyens par unité d'habitation, de même que les critères d'octroi de bacs supplémentaires, ont notamment été analysés et ont donné lieu à des rajustements par la Direction des travaux publics. Le Bureau du protecteur du citoyen était également soucieux de savoir comment cette importante réforme avait été communiquée aux citoyens et quelles mesures de transition avaient été appliquées en préparation de ces changements.

Documentation consultée lors de l'enquête

- › *Règlement GP-2009-24 relatif à la gestion des matières résiduelles;*
- › *Règlement SH-2009-158 relatif à la gestion des matières résiduelles;*
- › *Règlement VL-2008-346 relatif à la gestion des matières résiduelles;*
- › Grille d'analyse des demandes de bacs supplémentaires;
- › Présentation « Changement aux collectes – plan de transition »;
- › Requêtes de citoyens formulées auprès du Centre de services aux citoyens;
- › Réponses préparées par le Centre de services aux citoyens à la suite des requêtes formulées à ce sujet;
- › Comptes rendus de deux rencontres par visioconférence entre les commissaires et la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen, d'une part, et le directeur de la Direction des travaux publics, le chef de service, gestion des contrats et la chef de division, matières résiduelles, d'autre part.

Analyse

La Ville a apporté des changements majeurs, entrés en vigueur le 1^{er} avril 2021, à la collecte des matières résiduelles. Voici la liste des principaux changements qui ont généré des demandes d'intervention :

- › la réduction de la fréquence de la collecte de déchets d'une fois par semaine à une fois aux deux semaines;
- › le déploiement graduel sur l'ensemble du territoire de la Ville de la collecte des matières organiques (bac brun);
- › de nouvelles journées de collecte pour chacune des catégories de matières résiduelles (déchets destinés à l'enfouissement, matières recyclables, résidus verts, résidus organiques, déchets encombrants);
- › la mécanisation de la collecte des bacs de déchets, faisant en sorte que les sacs ou autres contenants de déchets déposés à côté des bacs gris ne sont plus ramassés.

Les demandes d'intervention provoquées par ces changements peuvent se regrouper en quatre grandes catégories, les citoyens demandant principalement au Bureau du protecteur du citoyen d'intervenir afin :

- › de rétablir la fréquence de la collecte des déchets afin qu'ils soient ramassés chaque semaine;
- › d'obtenir un bac gris supplémentaire pour les ordures lorsqu'une telle demande est faite;
- › de faire ramasser les objets laissés à l'extérieur des bacs gris et le contenu des bacs non identifiés au logo de la Ville et achetés par les citoyens;
- › de repousser la mise en œuvre de ces changements lorsque le déploiement de la collecte des matières organiques aura été achevé.

Plusieurs autres changements sont également intervenus, comme un nouveau découpage des secteurs de collecte, le changement de jour des collectes des ordures et des matières recyclables (bac bleu), un nombre accru de collectes de déchets encombrants. Ces changements n'ayant pas suscité de demandes d'intervention, ils n'ont pas été traités par le Bureau du protecteur du citoyen.

La nouvelle fréquence des collectes des ordures

Il est important de mentionner que le nouveau régime de collecte de matières résiduelles a fait l'objet de décisions du conseil de ville. Ces décisions ont été prises en tenant compte de plusieurs éléments, dont la protection de l'environnement, les ressources matérielles disponibles et le contrôle des coûts. Ainsi, il a été décidé de fournir des bacs bruns à l'ensemble des citoyens demeurant dans des immeubles de huit logements et moins pour le ramassage des matières organiques, afin d'inciter les citoyens à diminuer la quantité de déchets à enfouir. Cette mesure a permis de réduire le nombre de collectes de ces matières de 52 fois par année à 26 fois par année. Parallèlement, le nombre de collectes de déchets encombrants a été considérablement augmenté pour passer à deux fois par mois, le temps que les citoyens s'habituent au nouveau mode de collecte, ceci afin d'éviter que les déchets encombrants se retrouvent avec les ordures.

Le Bureau du protecteur du citoyen note que les élus se sont penchés sur cette importante question et que la nouvelle fréquence tient compte de l'ensemble de la gestion des matières résiduelles, dont la collecte des matières organiques. Les budgets et les contrats sont alloués en conséquence. Les dirigeants des Travaux publics rencontrés dans le cadre de la présente enquête ont expliqué que ces changements ont été apportés avec comme objectif premier d'amener les citoyens à modifier certaines pratiques nuisibles à l'environnement. Des entités municipales d'envergure au Québec, comme Sherbrooke, Gatineau et l'arrondissement de Saint-Laurent à Montréal, ont déjà opté pour la collecte des déchets aux deux semaines, alors que d'autres municipalités, comme celles de la MRC de la Vallée-du-Richelieu, ont même décidé de faire passer la collecte des ordures aux trois semaines.

L'octroi de bacs gris supplémentaires

L'un des objectifs du nouveau système de collecte est de réduire la quantité de déchets qui se retrouve dans des sites d'enfouissement en incitant les citoyens à recycler et à composter davantage. Or, plusieurs citoyens ont fait des demandes auprès du Centre de services aux citoyens afin d'obtenir un bac gris supplémentaire, leur objectif étant de compenser le fait que les ordures ne sont plus ramassées qu'aux deux semaines, plutôt que de manière hebdomadaire.

Le nombre et la grosseur des bacs distribués par unité d'habitation sont prévus dans la réglementation municipale. Les demandes de bac gris supplémentaires ont été traitées en fonction de cette réglementation et, sauf exception, n'ont pas été acceptées. Ces exceptions, adoptées à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau système de collecte des matières résiduelles, reposent principalement sur le nombre de personnes qui occupent l'unité d'habitation concernée (famille de sept personnes et plus). Des exceptions ont également été prévues pour les familles avec deux enfants ou plus aux couches. Lorsque les exceptions sont acceptées, les bacs doivent être payés 87 \$ chacun.

Toujours dans l'objectif de diminuer le plus possible l'enfouissement des déchets, la Ville a décidé d'octroyer systématiquement des bacs supplémentaires pour le recyclage et le compost lorsque des citoyens en font la demande. Il ne s'agit donc pas d'une exception et les citoyens se voient distribuer ces bacs sans frais.

Les conséquences de la mécanisation des camions effectuant les collectes de déchets

Les camions qui effectuent le ramassage des déchets sont désormais tous munis de bras mécaniques. Les éboueurs n'effectuent plus le ramassage manuellement, ce qui a pour conséquence que les objets laissés en bordure des bacs sur la rue ne sont plus ramassés. De plus, les bacs non identifiés au logo de la Ville ne font plus l'objet de collecte.

Si un citoyen produit plus de matières organiques ou de matières recyclables que la capacité d'absorption des bacs prévus à cet effet, il peut alors présenter une demande afin qu'un bac supplémentaire lui soit octroyé. Il n'y a donc pas lieu de déposer d'objets supplémentaires en bordure des bacs gris. Selon la Ville, le volume de déchets ne devrait pas dépasser la capacité des bacs distribués si les citoyens se conforment aux règles relatives aux matières recyclables et aux matières organiques. Le Bureau du protecteur du citoyen constate que la mécanisation de la collecte des déchets permet une plus grande efficacité de cette collecte et s'inscrit dans l'optique de réduction du volume de matières jetées à titre de déchets.

Le déploiement des bacs bruns

Dans certains secteurs de la ville, le nouveau système de collecte des matières résiduelles a été mis en œuvre avant que les bacs destinés aux matières organiques ne soient déployés. La Ville a expliqué cette situation par sa volonté de faire concorder la mise en place du nouveau système et des nouveaux horaires de collecte avec la fin des contrats qui se terminaient le 31 mars 2021 dans l'ensemble de la municipalité.

Un grand nombre de citoyens ont déploré ne pas avoir reçu leur bac pour les matières organiques alors que la fréquence de la collecte des ordures était passée aux deux semaines. Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater que la Ville est rapidement intervenue afin de mettre en place un système de collecte temporaire visant à pallier cette situation dans les secteurs où les bacs bruns n'avaient pas encore été distribués. De même, des sites pour l'apport volontaire des matières organiques ont été mis en place afin de permettre aux citoyens de s'en départir.

Il aurait été préférable de terminer la mise en œuvre de la collecte des matières organiques avant le déploiement de la nouvelle fréquence de la collecte des déchets. Une meilleure planification du déploiement de ces collectes aurait été souhaitable et aurait créé moins d'insatisfaction. De plus, une meilleure communication quant aux solutions mises en place pour pallier cette situation aurait également contribué à diminuer le nombre de plaintes.

Conclusion

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît l'ampleur et la profondeur de la réorganisation du système de collecte des matières résiduelles. Une mise à niveau était nécessaire et le passage à une fréquence bimensuelle était inévitable, surtout dans une perspective d'optimisation des ressources et d'objectif sociétal de réduction de l'enfouissement des déchets.

Comme en témoigne le nombre élevé de demandes d'intervention traitées par le Bureau, la mise en place du nouveau système ne s'est pas faite sans difficulté, principalement pour les résidents des immeubles à logements multiples, dont la famille doit partager les bacs de déchets avec les autres familles occupant le même immeuble. Les mesures de transition mises en place par la Direction des travaux publics, notamment le déploiement d'équipes d'agents de sensibilisation dans les secteurs comptant un grand nombre d'immeubles à logement, ont permis de réduire les irritants, les insatisfactions et les problèmes vécus par ces citoyens.

Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater au cours de ses échanges avec les citoyens qu'une profonde méconnaissance des catégories de matières recyclables et organiques persistait au sein de la population. Un grand nombre de citoyens ont déploré ne pas avoir été adéquatement informés des changements apportés et des éléments pouvant être déposés dans le bac brun.

Le Bureau du protecteur du citoyen tient à souligner l'excellente collaboration de la Direction des travaux publics dans le cadre de son enquête. Il tient également à souligner la pertinence des différentes actions mises en place par cette direction afin de pallier les problématiques rencontrées au fil du déploiement de cette importante réforme.

Observations

Le Bureau du protecteur du citoyen formule les observations suivantes en lien avec les constats établis dans le cadre de cette enquête :

Le Bureau du protecteur du citoyen observe qu'une meilleure communication des différentes étapes de cette implantation et des bonnes pratiques en matière de recyclage et de compostage, en amont de cette réforme, aurait sans doute permis une diminution des demandes d'intervention ;

Le Bureau du protecteur du citoyen observe qu'une mise en œuvre progressive par secteur, en commençant par les secteurs pleinement desservis par l'ensemble des collectes, aurait permis de diminuer les irritants pour les secteurs n'étant pas encore desservis par la collecte des matières organiques ;

Le Bureau du protecteur du citoyen souligne l'importance de maintenir, voire d'accroître, le travail de sensibilisation et d'éducation citoyennes afin que le nouveau système de collecte de matières résiduelles produise toutes les retombées souhaitées, notamment en matière de réduction des quantités de déchets destinés à l'enfouissement.

Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que les bénéfices attendus d'une telle réforme, notamment une réduction importante de la quantité de déchets destinés à l'enfouissement et une augmentation des matières organiques récupérées, se matérialiseront seulement après un certain temps. Au moment d'écrire ces lignes, il était prévu que la Direction des travaux publics dresserait en 2022 un premier bilan de la première année de cette opération lancée en avril 2021 et qu'elle se doterait d'une série d'indicateurs de performance visant à mesurer les progrès réalisés sur un horizon de cinq ans. Le Bureau entend donc suivre l'évolution de la situation au fil du temps et en tenir compte dans le traitement des nouvelles demandes d'intervention que pourraient lui soumettre des citoyens relativement à la collecte des matières résiduelles.

ANNEXE 2

Rapport d'enquête

Processus de délivrance de permis d'abattage d'arbre

Contexte de l'enquête

Des citoyens ont récemment demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen après s'être vu refuser un permis d'abattage d'arbre. Au soutien de ces demandes de permis, les citoyens soumettaient, comme l'exige la réglementation, un rapport produit par un professionnel témoignant de l'état de santé de ces arbres, attestant que ces derniers mettaient en péril la sécurité d'une personne ou d'un bien et constituaient un danger. Des inspecteurs de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme se sont par la suite présentés sur les lieux afin de constater l'état de santé de ces arbres et en sont venus à la conclusion contraire. Ces demandes de permis ont donc été refusées. Les citoyens ne comprenaient pas le processus ayant mené à ce refus et se demandaient comment un inspecteur pouvait en arriver à contredire un rapport produit par un professionnel. Ces citoyens considèrent que le processus et les modalités menant à la délivrance ou au refus de délivrance du permis ne sont pas clairement définis.

Objectif de l'enquête

Le Bureau du protecteur du citoyen a déjà reçu des plaintes dans le passé pour des motifs similaires et les membres du Bureau ont décidé d'ouvrir une enquête afin de comprendre le processus entourant les demandes de permis d'abattage d'arbre de même que les critères d'évaluation touchant la délivrance de ces permis en conformité avec la réglementation en vigueur. De plus, les commissaires étaient soucieux de s'assurer que la politique en matière d'abattage d'arbres était uniforme dans les trois arrondissements et facilement accessible et compréhensible pour les citoyens.

Documentation consultée lors de l'enquête

- › *Règlement 01-4501 sur le zonage* modifié par le règlement 2016-655;
- › *Règlement 1406 sur le zonage*;
- › *Règlement 728 sur le zonage*;
- › *Règlement CO-2011-700 sur les nuisances*;
- › *Règlement CO-2009-578 sur les permis et certificats*;
- › Requêtes citoyennes formulées au Centre de services aux citoyens;
- › Rapports de professionnels produits par les citoyens;
- › Différentes correspondances et courriels entre les citoyens et la Ville;
- › Photos des lieux;
- › Rapport d'inspection de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme;
- › Fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* produit par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme;
- › Procédure de délivrance des certificats d'abattage d'arbres morts, malades ou dangereux;
- › Procédure de traitement des requêtes concernant les arbres;
- › Rapport Certificats 2017-2021 sur l'abattage d'arbres sur le territoire de Longueuil;
- › Comptes rendus des rencontres par visioconférence entre les commissaires et la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen, d'une part, et le directeur de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme et le chef de service, permis et inspection, de cette direction, d'autre part.

D'entrée de jeu, le Bureau du protecteur du citoyen tient à souligner l'importance de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, lesquelles font l'objet d'un large consensus social. Au fil des ans, la Ville de Longueuil a d'ailleurs adopté un grand nombre de mesures en ce sens, notamment en matière de protection des arbres, qu'ils soient situés dans le domaine public ou sur des terrains privés.

En plus de contribuer à la qualité de l'air et de l'aménagement urbain, les arbres constituent un important moyen pour lutter contre les îlots de chaleur. Leur présence en grand nombre, aidée par des programmes de plantation, d'entretien et de protection, s'impose d'autant plus dans le contexte du réchauffement climatique.

Analyse

Lors de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen a pu consulter la fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis*, conçue par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme et mise à la disposition des citoyens sur le site de la Ville.

La fiche énonce clairement que la coupe d'arbres sur le territoire de Longueuil est strictement interdite. Une série de 11 exceptions suit cet énoncé de principe, notamment pour tenir compte des cas où des arbres sont dangereux pour la sécurité des citoyens. Les personnes qui désirent faire abattre un arbre sur leur terrain doivent donc s'assurer que leur demande s'inscrit dans l'une des 11 exceptions prévues par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme.

Les exceptions permettant l'abattage d'un arbre

Les exceptions permettant de faire une demande d'abattage d'un arbre peuvent se regrouper en deux grandes catégories, à savoir les demandes visant un arbre sain et en santé, qui sont principalement en lien avec un projet de construction, et celles visant un arbre malade, mort, dangereux ou nuisible.

Les arbres sains et en santé

Les citoyens qui désirent obtenir un permis d'abattage d'arbre dans le cadre d'un projet pour un arbre considéré comme sain et possédant un diamètre de 20 cm et plus (auparavant, cette jauge était de 30 cm) doivent entreprendre une démarche plus longue avant de se voir délivrer un permis. Ces demandes doivent respecter le processus élaboré dans un plan d'implantation et d'intégration architecturale de la Ville. Dans le cadre de ce processus, ces demandes font tout d'abord l'objet d'une analyse et d'une recommandation par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Par la suite, le dossier est soumis au Comité consultatif d'urbanisme de l'arrondissement concerné, qui étudie à son tour la demande et donne un avis, lequel est par la suite transmis au conseil d'arrondissement. Au final, ce sont donc les élus qui prennent la décision d'autoriser ou non l'abattage de l'arbre.

Les arbres morts, malades ou dangereux

Les citoyens désirant obtenir un permis d'abattage pour un arbre qu'ils estiment être malade, mort, dangereux ou nuisible doivent déposer à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme un plan de leur terrain, des photos de l'arbre qu'ils souhaitent faire abattre et un rapport d'un professionnel jugé adéquat¹ pour évaluer l'état de santé, de dangerosité ou de nuisance de cet arbre. En règle générale, ce professionnel est un émondeur, car son rapport ou son écrit est gratuit puisque ses services sont rémunérés seulement lors des travaux d'abattage, une fois le permis délivré par la Ville.

Les demandes pour obtenir un certificat d'abattage d'arbres morts, malades ou dangereux

Selon le document *Rapport Certificats 2017-2021 abattage d'arbres sur le territoire de Longueuil*, au cours des cinq dernières années, 1 745 demandes ont été traitées chaque année en moyenne par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Jusqu'en 2020, presque toutes les demandes ont été acceptées et des permis ont été délivrés. À partir de 2021, la délivrance des permis a fait l'objet d'un contrôle plus serré et, au moment de rédiger ce rapport, plus de 10 % des demandes présentées en cours d'année ont été refusées. La procédure suivie pour le traitement de ces demandes est identique pour les trois arrondissements, si bien que les 11 exceptions prévues au règlement pour la délivrance d'un permis d'abattage d'arbre sont les mêmes pour tous les citoyens de Longueuil.

Jusqu'à l'été 2020, les demandes de permis d'abattage étaient exclusivement traitées en ligne, sans qu'un employé de la municipalité, en cas de doute, n'aille constater lui-même l'état des arbres en se rendant sur les lieux où ils se trouvent. Cette façon de faire a donné lieu à un certain nombre d'abus de la part de requérants de permis d'abattage, abus que la Ville a voulu corriger.

C'est ainsi que, depuis plus d'un an, une nouvelle procédure de traitement des demandes de permis d'abattage a été mise en place. Celle-ci prévoit une inspection sur place des arbres que les citoyens désirent faire abattre. Cette tâche incombe à une inspectrice à la réglementation expressément désignée à cette fin. Au besoin, cette inspectrice peut recourir à l'expertise d'un spécialiste en foresterie urbaine, qui est dûment qualifié et dont le poste a été nouvellement créé par la municipalité afin d'augmenter le bassin de compétences de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme en la matière. Cet inspecteur en foresterie urbaine peut également se déplacer pour constater de visu l'état des arbres pour lesquels un permis d'abattage est demandé.

Le Bureau du protecteur du citoyen note par ailleurs que les citoyens ayant formulé une demande d'intervention en lien avec la présente enquête n'ont pas reçu la visite de cette nouvelle équipe d'inspecteurs, car elle n'avait pas été créée lorsqu'ils ont entrepris leur démarche auprès de la Ville.

1. En vertu du Règlement CO-2009-578, les requérants doivent produire « 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 de dommages à la propriété publique ou privée ».

Au moment de la rencontre avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, cette nouvelle procédure était toujours en évolution. Avant la rédaction du présent rapport, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a soumis au Bureau du protecteur du citoyen deux gabarits précisant la procédure de délivrance des certificats d'abattage d'arbres morts, malades ou dangereux et la procédure de traitement des requêtes concernant les arbres. Ces procédures sont bien conçues et permettent d'uniformiser le processus.

Également, au fil de cette enquête, un rapport d'inspection pour usage interne, comprenant des photos et une liste de critères à évaluer, a été dressé et soumis au Bureau du protecteur du citoyen. Ce rapport et les différents critères devant être analysés rendent le processus d'évaluation et de décision encore plus systématique et transparent. Il a été mentionné que sa conclusion ainsi que les motifs les appuyant seront transmis par écrit aux demandeurs de permis d'abattage en cas de refus de leurs requêtes. Cette communication assurera que toutes les demandes soient analysées sur une même base et fassent l'objet du même type de suivi, ce qui n'était pas nécessairement le cas au moment de rédiger ce rapport. En effet, certains refus de délivrance de permis sont communiqués aux requérants par téléphone et d'autres, par courriel, avec, dans chaque cas, plus ou moins de motifs justifiant la décision rendue, ce qui laisse les citoyens sur leur faim.

Cette impression est sans doute renforcée par le fait que, dans le cours de ses recherches, le Bureau du protecteur du citoyen n'a trouvé aucun document écrit accessible au public, ni sur papier ni sur le site Internet de la Ville, qui expliquerait les diverses étapes menant à l'attribution des permis d'abattage. La fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* fournit des renseignements utiles sur le cadre réglementaire et les cas d'exception pouvant donner lieu à la délivrance d'un permis d'abattage, mais la procédure administrative, de la réception de la demande à l'éventuelle délivrance d'un permis, n'y est pas expliquée, ce qui laisse les citoyens dans l'incertitude quant au processus décisionnel, notamment les critères de décision utilisés par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme pour accepter ou écarter le rapport d'un « professionnel jugé adéquat » ayant attesté de la nécessité d'abattre un arbre.

Conclusion

Sans présumer de la mauvaise foi des émondeurs, il n'en demeure pas moins qu'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts lorsqu'ils sont appelés à se prononcer sur l'état de santé d'un arbre et sur son potentiel de survie. En effet, les émondeurs ne sont pas rémunérés pour leurs rapports d'expertise, qui sont en fait des offres de services ou des soumissions pour des travaux d'abattage; ils seront payés seulement s'ils procèdent au travail souhaité par leurs clients. Leur parti pris en faveur de l'abattage est donc compréhensible.

Ce préjugé est toutefois corrigé par le fait qu'en fin de compte, c'est l'inspectrice à la réglementation ou l'inspecteur en foresterie urbaine, ou les deux, qui décideront d'accepter ou non le rapport d'un émondeur, comme ils le font pour celui de tout autre professionnel. En conséquence, la décision de délivrer ou non le permis demandé leur revient, ce qui corrige le préjugé qui pourrait entacher certains rapports d'expertise.

Le Bureau du protecteur du citoyen a pris bonne note du travail en cours à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme afin de renforcer et de systématiser le processus d'évaluation des demandes de permis d'abattage d'arbre. Ce travail devrait contribuer grandement à éliminer les irritants auxquels les citoyens font face quand ils n'ont pas l'impression que leurs demandes ont reçu toute l'attention qu'elles méritaient ou qu'elles ont été traitées sur la base de critères flous ou subjectifs. La production prochaine de rapports d'analyse plus complets et plus rigoureux est un excellent pas dans cette direction.

Le Bureau du protecteur du citoyen souligne la grande collaboration de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme au cours de son enquête.

Recommandation

À la suite de cette enquête et des observations formulées dans ce rapport, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

Le Bureau du protecteur du citoyen recommande à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme de modifier la fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* afin de prévoir une section où les différentes étapes à franchir pour l'obtention d'un permis d'abattage d'arbre seront détaillées. La possibilité pour le citoyen de planifier un rendez-vous pour l'inspection du terrain devrait y être indiquée. À la lecture de ce document, il devrait être clair pour les citoyens que la production d'un écrit rédigé par un « professionnel jugé adéquat » recommandant l'abattage d'un arbre ne donne pas lieu automatiquement à la délivrance d'un permis et qu'un document explicatif, justifiant la décision finale, sera remis aux demandeurs par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme dans les cas de refus d'une demande d'autorisation d'abattage d'arbre.

Réponse de la direction

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme s'engage à :

- > modifier la fiche technique *Abattage d'arbre/permis requis* afin d'y prévoir une section décrivant les principales étapes à franchir, menant à la délivrance du certificat d'abattage ;
- > ajouter, sur la même fiche, une note explicative indiquant clairement que la production par le requérant d'un écrit rédigé par un « professionnel compétent » recommandant l'abattage de l'arbre ou des arbres concernés ne donne pas lieu automatiquement à son approbation ;
- > communiquer verbalement et par écrit au requérant, dans les cas de refus des demandes d'abattage, la ou les raisons justifiant le refus ; un rendez-vous pourra être planifié sur place, sur demande du requérant, au besoin, pour donner suite à l'explication du refus.

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme ne retient pas la recommandation visant à offrir la possibilité au citoyen de prendre rendez-vous pour être présent lors de l'inspection.

En effet, la direction croit « qu'offrir systématiquement la possibilité au citoyen de prendre rendez-vous avec l'inspecteur pour s'assurer d'être présent lors de l'inspection n'est pas requise car dans plus de 90 % des demandes, le certificat d'abattage est délivré. Cela engendrerait inutilement une lourdeur administrative importante qui diminuerait la productivité de l'inspecteur ».



BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
www.longueuil.quebec/fr/protecteur
Téléphone : 450 463-7147
Courriel : protecteurducitoyen@longueuil.quebec

