

RAPPORT ANNUEL 2023



protecteur
du citoyen

Ville de Longueuil

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

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

Disponible sur le site Web de la Ville de Longueuil

<https://www.longueuil.quebec/fr/protecteur>

Mention de source : Ville de Longueuil

L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.
Il ne se veut aucunement discriminatoire.



Ville de Longueuil

Longueuil, le 2 juillet 2024

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

Objet : Rapport annuel 2023 – Bureau du protecteur du citoyen

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

Nous sommes heureux de vous transmettre notre rapport annuel pour la période s'étalant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Ce 12^e rapport rend compte des principales statistiques sur nos activités. Il jette également un éclairage sur différents problèmes vécus par des citoyens en présentant un résumé de certains dossiers que nous avons traités. Trois d'entre eux ont, d'ailleurs, conduit à des recommandations à l'administration municipale.

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

Denis Dumont
Président



Table des matières

Mot des commissaires	6
Remerciements	7
Chapitre 1 – Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil	8
Notre mission et nos valeurs	9
Notre rôle et notre fonctionnement	10
Notre équipe	11
Cheminement d'une demande d'intervention	12
Chapitre 2 – Nos activités en 2023	13
Faits saillants	14
Objets des demandes d'intervention	15
Quelques chiffres	16
Chapitre 3 – Enquêtes, recommandations et avis de préoccupation	21
Résumé des rapports d'enquête et recommandations	22
Encadrement des chantiers de nouvelles constructions	22
Traitement et cheminement d'une demande de modification à un bâtiment	23
Remboursement d'un dépôt de sécurité	26
Avis de préoccupation	28
Appels de bienveillance effectués par un organisme communautaire auprès de personnes vulnérables	28
Chapitre 4 – Autres exemples d'intervention	30
Chapitre 5 – Suivi des recommandations antérieures	33
Chapitre 6 – Activités et ressources organisationnelles	39
Chapitre 7 – Priorités d'action pour 2024	41
Mot de la fin	43
ANNEXE I – Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	45
ANNEXE II – Organigramme de la Ville de Longueuil	50

Mot des commissaires

Un nouveau chapitre

L'année 2023 en a été une de changement et de renouveau au Bureau du protecteur du citoyen. Les dernières années ont été sous la gouverne de madame Fabienne Léonard, qui agissait à titre de secrétaire générale. À la fin de 2023, elle a, cependant, décidé de relever un nouveau défi professionnel. Nous tenons, d'ailleurs, à saluer son immense contribution à la reconnaissance du rôle du Bureau, sa très grande rigueur ainsi que sa capacité d'interagir avec les directions et les services municipaux. Nous la remercions d'avoir contribué à la mise en place de plusieurs mécanismes d'analyse et de suivi de dossiers. Madame Léonard avait à cœur la défense des droits des citoyens, et nous lui souhaitons de s'épanouir dans ses nouvelles fonctions.

Après le départ de madame Léonard, le conseil municipal a modifié la désignation du poste de secrétaire générale par le titre de directrice du Bureau du protecteur du citoyen. Ainsi, au début du mois de janvier 2024, madame Vilma Rodriguez a obtenu ce rôle. Celle-ci n'en est pas à ses premières armes en matière de protection des citoyens. Par exemple, elle a travaillé au Curateur public du Québec pendant plus de 20 ans. Nous profitons de la publication de ce rapport pour lui souhaiter la plus cordiale bienvenue !

Aussi, monsieur Laurent Pepin, qui agissait comme président du Bureau jusqu'en juillet dernier, a quitté ses fonctions. Il a réalisé deux mandats de trois ans, et même un peu plus. Sa contribution à notre entité a été majeure. Sa rigueur intellectuelle ainsi que sa volonté de défendre les droits des citoyens et sa compréhension des enjeux nous ont permis de mener à bien notre mission. Nous le remercions très sincèrement.

Le 4 juillet 2023, nous avons accueilli madame Suzie Martineau à titre de commissaire. Cette dernière a œuvré dans le domaine social de nombreuses années. Son engagement auprès d'Équijustice Rive-Sud comme directrice lui a permis d'acquérir une expertise de premier plan au chapitre de la médiation citoyenne et de la justice réparatrice. Madame Martineau saura contribuer de façon importante à notre mission.

Les commissaires veulent souligner l'apport exceptionnel de madame Stéphanie Rocheleau, adjointe de direction, au Bureau. Elle a su assurer son bon fonctionnement durant ces nombreux changements.

Cela étant dit, 2023 s'est inscrite dans les tendances observées au cours des trois dernières années, durant lesquelles nous avons constaté une augmentation considérable des plaintes. Deux directions et un service ont principalement été touchés par les demandes, soit la Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme et le Service de police de l'agglomération de Longueuil.

Nous avons également remarqué que l'existence de Bureau du protecteur du citoyen n'est pas connue de l'ensemble de la population, et cela représente un défi à relever dans un proche avenir.



Denis Châteauneuf



Suzie Martineau



Denis Dumont

Remerciements

Nous tenons à saluer les divers intervenants qui nous permettent, par leur collaboration et leur engagement, de réaliser la mission du Bureau du protecteur du citoyen avec efficacité.

Nous remercions le directeur général de la Ville de Longueuil, monsieur Alexandre Parizeau, pour sa reconnaissance du rôle du Bureau du protecteur du citoyen et son appui envers sa mission.

Nous sommes également reconnaissants envers les différentes directions et leurs équipes pour leur coopération et leur ouverture face à l'amélioration des pratiques de l'organisation.

Nous sommes, d'ailleurs, déterminés à poursuivre notre mission en collaboration avec tous les acteurs de la Ville, avec l'objectif premier de contribuer à offrir un meilleur service aux citoyens.



CHAPITRE 1

LE BUREAU DU
PROTECTEUR DU
CITOYEN DE LA VILLE
DE LONGUEUIL



Notre mission et nos valeurs

Mission

Le Bureau du protecteur du citoyen a pour mission d'intervenir ou d'enquêter quand il lui paraît raisonnable de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens a subi un préjudice à la suite de l'action ou de l'inaction de la Ville ou que leurs droits municipaux n'ont pas été respectés.

Valeurs

Valeurs organisationnelles	Valeurs humaines	Valeurs décisionnelles
Impartialité	Empathie	Équité
Indépendance	Bienveillance	Raisonnabilité
Confidentialité	Respect	Légalité



Notre rôle et notre fonctionnement

Qu'est-ce que le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil ?

Une tribune de derniers recours indépendante de l'administration municipale qui veille à la reconnaissance et au respect des droits municipaux des citoyens, et ce, de façon gratuite.

Qui peut nous formuler une demande d'intervention ?

Toute personne ou tout groupe de personnes qui n'a pu se faire entendre ou obtenir satisfaction après avoir communiqué avec les services concernés de l'administration municipale.

Sur quoi pouvons-nous agir ?

Nous pouvons intervenir ou enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission d'un fonctionnaire de la Ville ou d'un représentant de cette dernière. Nous en évaluons la légitimité, l'impartialité et la justesse. Nous agissons selon ce qui est légal, raisonnable et équitable.



Quand et comment pouvons-nous intervenir ?

Avant de nous contacter, la personne ou le groupe de personnes doit obligatoirement avoir soumis son dossier à la direction ou au service municipal concerné pour tenter de régler la situation jugée injuste ou déraisonnable. Si le citoyen ou le groupe de citoyens demeure insatisfait et s'il existe des motifs raisonnables pour ce faire, nous pouvons :

- › intervenir auprès de l'administration municipale, de ses gestionnaires et de ses employés afin que les citoyens de Longueuil reçoivent les services auxquels ils ont droit;
- › enquêter sur les processus et les pratiques de l'administration municipale pour en vérifier le caractère juste et équitable dans le respect du cadre réglementaire existant.

À la suite d'une intervention ou d'une enquête, nous pouvons formuler une recommandation, une piste d'amélioration ou un avis de préoccupation. Puis, nous faisons rapport des résultats au plaignant et au directeur général de la Ville.

Notre équipe

Notre équipe est composée d'une direction et de trois commissaires. Ces derniers sont nommés par le conseil municipal en fonction de leur expertise.

Nos commissaires ont comme mandat de donner un éclairage pertinent aux dossiers qui leur sont soumis. Ils participent aux enquêtes lorsqu'une situation le justifie et ils formulent des recommandations à l'attention de l'administration municipale. Ils approuvent également les suivis effectués ou proposés par les directions ou les services.

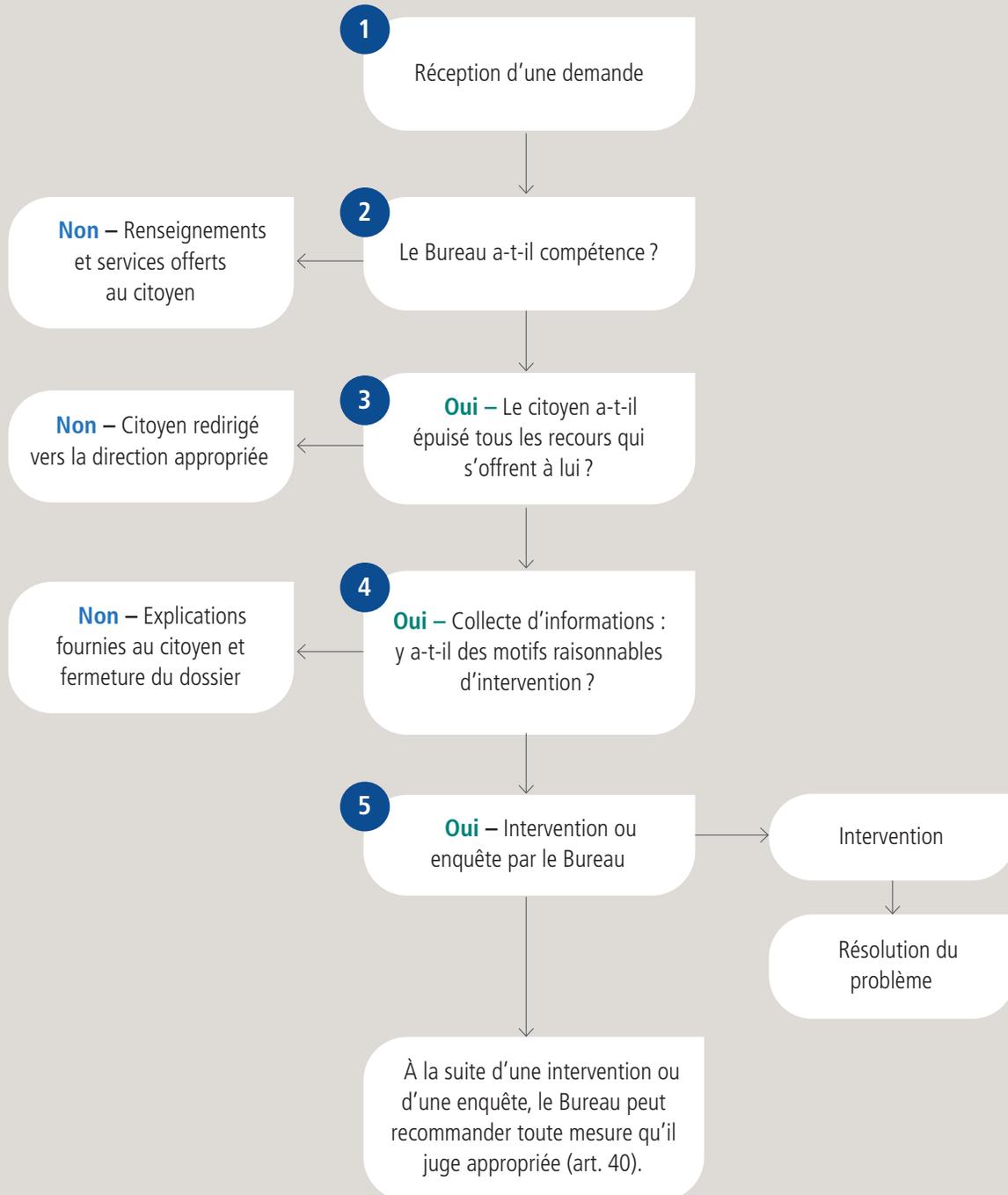
La direction du Bureau est composée d'une secrétaire générale¹ et d'une adjointe de direction. Sous l'autorité fonctionnelle du président des commissaires, elles ont comme mandat de recevoir les demandes et de vérifier leur admissibilité. Elles interviennent auprès de l'administration afin de trouver une solution aux problèmes soulevés par les citoyens et émettent des recommandations de concert avec les commissaires. L'objectif est d'améliorer les pratiques organisationnelles.



Rangée du haut : Stéphanie Rocheleau, adjointe de direction; Denis Châteauneuf, commissaire; Suzie Martineau, commissaire.
Rangée du bas : Vilma Rodriguez, directrice; Denis Dumont, président.

1 En 2023, le titre du poste a été changé pour directrice du Bureau du protecteur du citoyen.

Cheminement d'une demande d'intervention



CHAPITRE 2

NOS ACTIVITÉS EN 2023





451
demandes

Les directions et le service qui ont été visés par le plus grand nombre de demandes :

Travaux publics et gestion des équipements motorisés :

111 demandes (25%)

Aménagement et urbanisme :

87 demandes (19%)

Service de police de l'agglomération de Longueuil² :

69 demandes (15%)

81%

des demandes étaient admissibles

29%

des demandes admissibles ont nécessité une intervention ou une enquête.

Faits saillants



3
rapports d'enquête comportant

7

recommandations concernant :

- › l'encadrement des chantiers de nouvelles constructions;
- › le traitement et le cheminement d'une demande de modification à un bâtiment;
- › le remboursement d'un dépôt de sécurité.



1
avis de préoccupation concernant les appels de bienveillance effectués par un organisme communautaire auprès de personnes vulnérables.

² Selon ses *Règles de fonctionnement*, le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir relativement à ces demandes.

Objets des demandes d'intervention

Nous traitons, chaque jour, des dossiers qui touchent directement la qualité de vie des Longueuillois. Vous trouverez ici un aperçu des différents sujets soulevés par les citoyens dans le cadre de leurs demandes d'intervention.

Travaux publics et gestion des équipements motorisés	Déneigement, dommages à la propriété, collecte des matières résiduelles, délai d'exécution de travaux, émission de permis de tournage, entretien des parcs canins, émondage des haies publiques, refoulement des égouts.
Aménagement et urbanisme	Salubrité des terrains vacants et des bâtiments abandonnés, bruit, conformité de construction, usages autorisés, communications citoyennes, dérogation mineure, abattage d'arbre.
Service de police	Comportements policiers, personnes en situation d'itinérance, comportements de certains citoyens, surveillance policière en zone scolaire.
Génie	Réaménagement de parcs, chantiers de construction, signalisation, pistes cyclables.
Services juridiques	Constats d'infraction, suivi d'une demande de réclamation, communications citoyennes, frais administratifs.
Culture, loisir et développement social	Personnes en situation d'itinérance, tournages cinématographiques, appels de bienveillance, annulation d'activités offertes, location de salles.
Communications et affaires publiques	Traitement des demandes citoyennes, conformité des informations transmises aux citoyens.
Biens immobiliers	Éclairage des parcs, défektivité de certaines installations.
Évaluation	Évaluation municipale, taxe sur les piscines.
Sécurité incendie	Immeubles non conformes ou abandonnés.
Finances	Remboursement d'un dépôt de sécurité, communications citoyennes, compte de taxes en ligne.
Développement	Chantiers de construction.
Office de participation publique	Modalités de participation.

Quelques chiffres

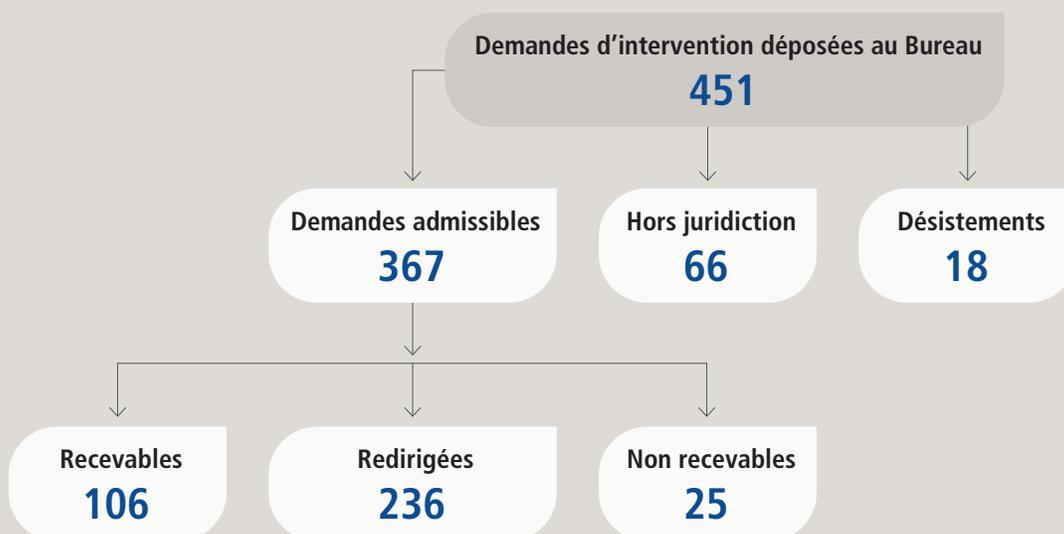
Nombre de demandes

Au cours de l'année 2023, nous avons traité 451 demandes d'intervention. Malgré une baisse observée par rapport aux deux années précédentes, les demandes ont considérablement augmenté au cours des trois dernières années. De plus, nous observons une hausse des demandes admissibles nécessitant notre intervention.

Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention depuis 10 ans



Nature des demandes d'intervention



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 des 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 d'intervention admissibles par direction et service

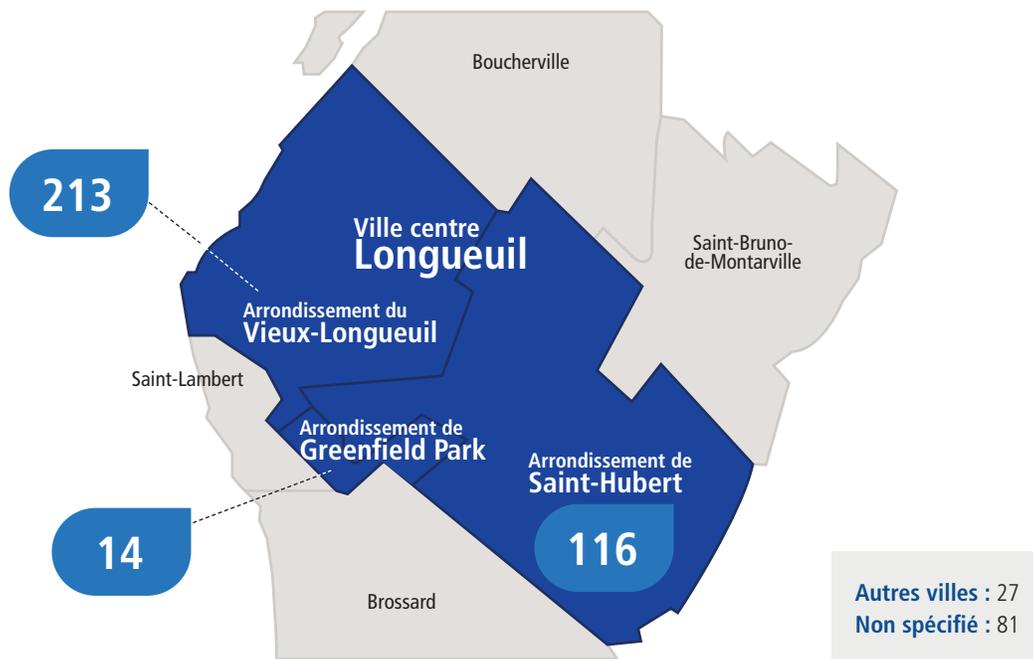
Le plus grand nombre de demandes qui nous sont adressées concernent les directions dont les services ont un impact direct sur le quotidien des Longueillois, comme le déneigement, l'émission de permis et les inspections. Vous trouverez dans le tableau ci-contre les demandes admissibles selon les directions et les services.

Directions et services concernés	2023	2022
Travaux publics et gestion des équipements motorisés	105	188
Aménagement et urbanisme	83	114
Service de police	69	76
Génie	37	36
Services juridiques	16	32
Communications et affaires publiques	16	8
Culture, loisir et développement social	15	24
Biens immobiliers	6	6
Évaluation	6	5
Finances	5	3
Service de sécurité incendie	2	5
Développement	2	4
Office de participation publique	2	0
Greffe	2	2
Ressources humaines	1	1
TOTAL	367	504*

* Certains dossiers concernent plus d'une direction.

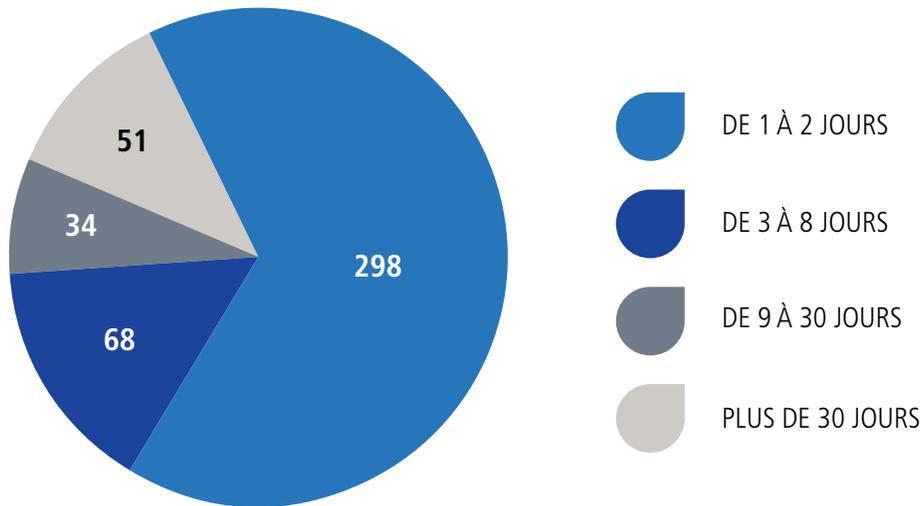
Demandes d'intervention par arrondissement

Le Bureau du protecteur du citoyen a juridiction uniquement sur le territoire de la Ville de Longueuil. En 2023, environ 50 % des demandes reçues touchaient l'arrondissement du Vieux-Longueuil.

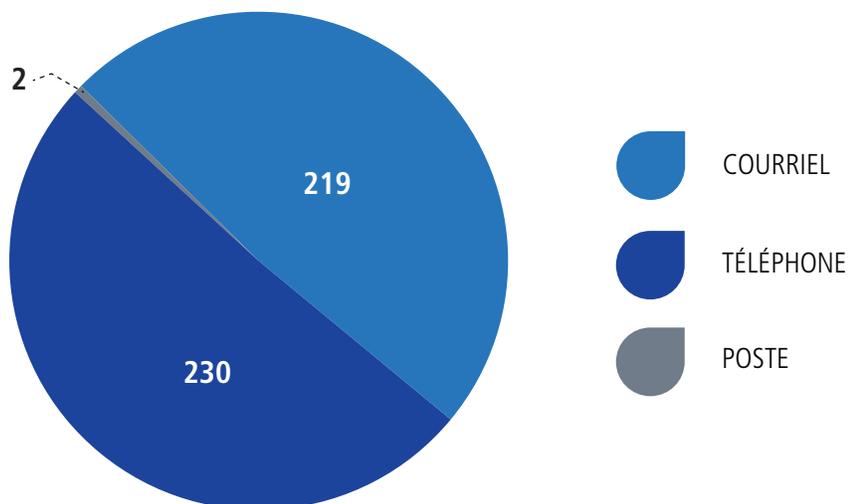


Délais de traitement des demandes d'intervention

Nous avons été en mesure de répondre aux demandes déposées à l'intérieur d'un délai de 8 jours dans 81 % des cas. Les demandes recevables requérant une intervention ou une enquête ont généralement exigé un délai plus long.

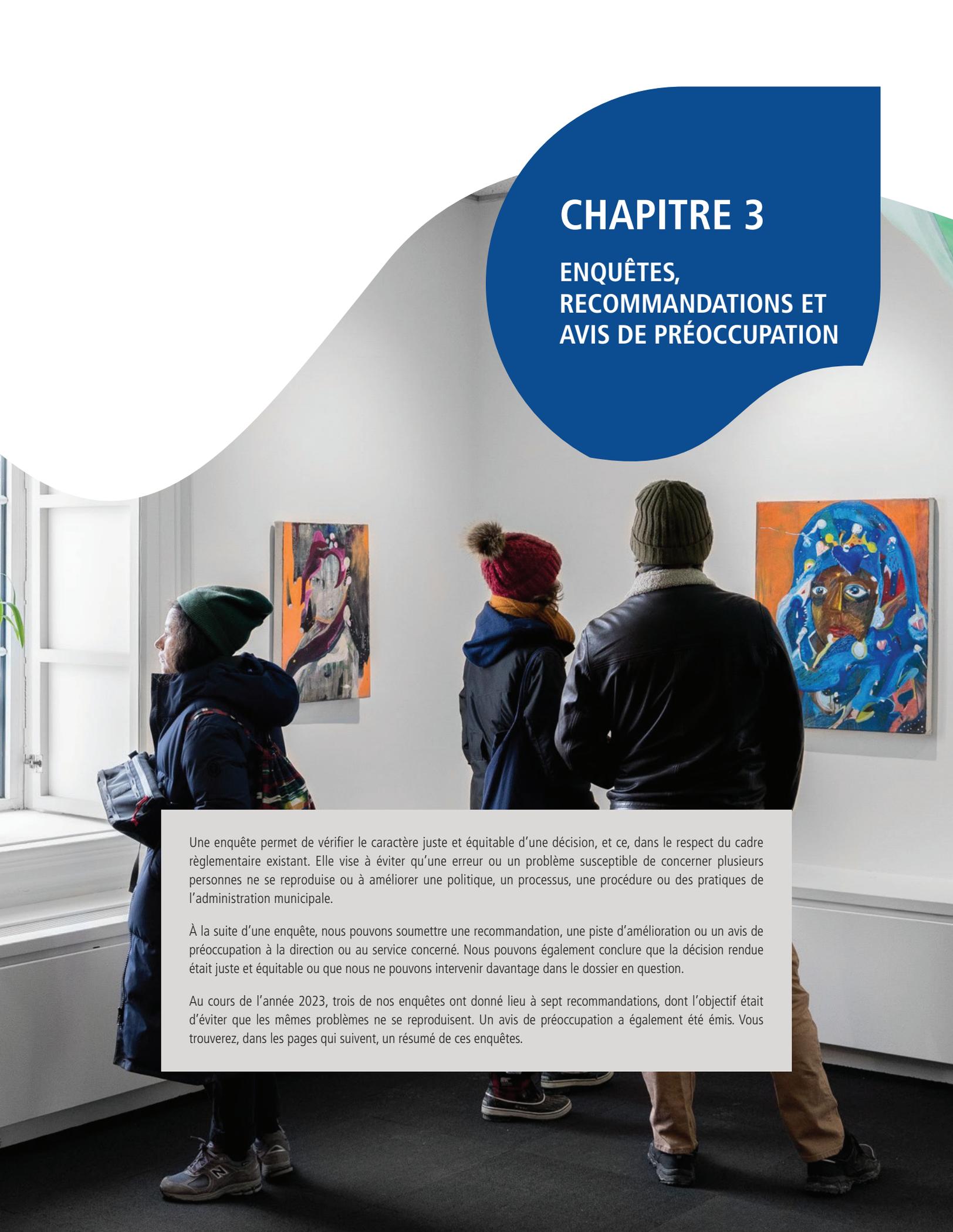


Modes de réception des demandes



CHAPITRE 3

ENQUÊTES, RECOMMANDATIONS ET AVIS DE PRÉOCCUPATION

A photograph of three people in winter clothing (hats, jackets) looking at two colorful abstract paintings on a gallery wall. The scene is lit by natural light from a window on the left. The people are seen from the back and side, engaged in viewing the art.

Une enquête permet de vérifier le caractère juste et équitable d'une décision, et ce, dans le respect du cadre réglementaire existant. Elle vise à éviter qu'une erreur ou un problème susceptible de concerner plusieurs personnes ne se reproduise ou à améliorer une politique, un processus, une procédure ou des pratiques de l'administration municipale.

À la suite d'une enquête, nous pouvons soumettre une recommandation, une piste d'amélioration ou un avis de préoccupation à la direction ou au service concerné. Nous pouvons également conclure que la décision rendue était juste et équitable ou que nous ne pouvons intervenir davantage dans le dossier en question.

Au cours de l'année 2023, trois de nos enquêtes ont donné lieu à sept recommandations, dont l'objectif était d'éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent. Un avis de préoccupation a également été émis. Vous trouverez, dans les pages qui suivent, un résumé de ces enquêtes.

Résumé des rapports d'enquête et recommandations

Encadrement des chantiers de nouvelles constructions

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Contexte et objectifs de l'enquête – Un citoyen nous a fait part des désagréments que lui causait le chantier de construction se trouvant sur le terrain voisin du sien. Le chantier est inachevé depuis près de deux ans. Considérant la présence de nombreux chantiers sur le territoire longueuillois, nous avons décidé d'analyser le processus d'encadrement et de suivi des délais de finalisation des chantiers après l'émission d'un permis.

Analyse – La Ville a émis, conformément au règlement en vigueur, un permis à un entrepreneur afin qu'il puisse construire une maison unifamiliale isolée. Selon les notes au dossier, nous constatons qu'un an plus tard, seules les semelles de l'immeuble ont été coulées. L'entrepreneur a déposé une demande de prolongation de permis, et un délai supplémentaire d'une année lui a été accordé. Il a procédé à la construction de la fondation et des murs. Après quoi, les travaux ont été suspendus pendant six mois. À la suite de notre intervention, un inspecteur s'est rendu plus régulièrement sur les lieux pour s'assurer de la progression du chantier.

Conclusion et recommandations – La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme répertorie l'ensemble des chantiers de manière à vérifier si les entrepreneurs respectent le délai qui leur est accordé pour la finalisation des travaux. Cela dit, nous avons constaté qu'il y avait un manque de suivi par rapport à leur avancement. À la lumière de ce fait, nous avons formulé deux recommandations à la Direction. La première visait à assurer un meilleur suivi de la progression des travaux par les inspecteurs; la seconde, à établir des critères stricts et uniformes permettant de baliser le renouvellement des permis de construction.

Réponse de la Direction

Le 8 janvier 2024, la Direction nous a informés de la mise en place d'un outil orientant les inspecteurs relativement aux visites régulières et facultatives à effectuer dans le cadre du suivi d'un permis. De plus, la procédure *Renouvellement et prolongation de permis* a été améliorée et bonifiée pour instaurer des balises lors de la prolongation du délai de finalisation des travaux découlant d'un permis de construction. Cette procédure a comme but d'uniformiser l'intervention des inspecteurs, tout en leur permettant d'appliquer la meilleure mesure au cas par cas, en fonction de leur jugement. De plus, la Direction a mentionné que cette procédure continuera d'être bonifiée au fil des expériences sur le terrain.

Traitement et cheminement d'une demande de modification à un bâtiment

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Contexte de l'enquête – Plusieurs citoyens ayant fait une demande de modification à un bâtiment nous ont mentionné avoir reçu des orientations erronées de la part d'employés de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, leur occasionnant ainsi des démarches inutiles et, dans certains cas, coûteuses.

Situation 1

Une citoyenne a acquis un multilogement. À l'origine, le bâtiment était considéré comme un quadruplex. Au fil des ans, plusieurs transformations, réalisées parfois sans permis, ont mené la Ville à juger le bâtiment comme un triplex, même s'il comptait quatre appartements.

Lorsque la citoyenne consulte la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, elle se voit recommander d'obtenir un permis pour faire reconnaître le quatrième logement. Quelques mois plus tard, elle reçoit une information selon laquelle elle doit ajouter une case de stationnement en marge avant pour avoir son permis. Le permis pour le stationnement lui est accordé. Cela dit, pour finaliser le dossier, elle doit avoir une entrée charretière et faire modifier le trottoir en conséquence. Elle obtient le permis nécessaire, et les travaux sont exécutés par la Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés.

Quelques mois plus tard, un inspecteur mentionne à la citoyenne que le permis octroyé pour l'ajout d'une case de stationnement en marge avant n'aurait pas dû être délivré. Il s'agissait d'une erreur. Il lui fait parvenir une mise en demeure, laquelle l'enjoint à procéder à une demande d'analyse. La citoyenne contacte alors l'inspecteur ainsi que le Centre de services aux citoyens (311) pour connaître les actions à entreprendre pour respecter les exigences de la mise en demeure, sans résultat. Trois jours avant la date limite accordée dans le document légal, la citoyenne ignore toujours comment procéder à une demande d'analyse, et le logement où elle habite depuis près de trois ans est encore inactif dans les dossiers de la Ville.

Analyse – Le problème qu'a vécu la citoyenne commence par la demande d'ajout d'une case de stationnement en marge avant. En plus de ne pas être conforme à la réglementation municipale, cette demande de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme n'était pas nécessaire. Ce dossier rappelle l'importance, pour les intervenants, d'analyser rigoureusement les situations initiales afin que les citoyens reçoivent les bonnes informations quant aux actions à poser.

À la suite de nos discussions avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, la citoyenne a vu l'adresse civique de son logement activée dans le système informatique de la Ville et elle a obtenu le remboursement des dépenses engagées durant le processus.

Situation 2

Une citoyenne nous indique avoir été mal informée dans le cadre de ses démarches visant à obtenir un permis pour un abri d'auto permanent construit préalablement. Elle mentionne que la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme lui a fait croire que la situation aurait pu être régularisée, ce qui lui a occasionné des dépenses inutiles.

Dans le cadre d'une visite, un inspecteur constate la présence d'un abri d'auto pour lequel aucune demande de permis n'a été effectuée. Il fait parvenir à la citoyenne un avis lui demandant de faire une demande de permis de construction accompagnée de deux plans. La citoyenne dépose une demande de permis sans y joindre les plans exigés. Sa demande est refusée.

Quelques mois plus tard, la citoyenne reçoit un nouvel avis lui demandant d'effectuer une demande de permis de construction accompagnée des plans et d'un certificat de localisation, à défaut de quoi elle devra procéder à la démolition de l'abri. Le permis lui est encore une fois refusé, puisque la construction n'est pas autorisée en vertu de la réglementation applicable.

Finalement, un avis exigeant la démolition de l'abri d'auto est envoyé à la citoyenne. Elle contacte alors la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Cette dernière lui suggère de présenter une demande de dérogation mineure. La citoyenne remplit alors une demande discrétionnaire afin d'obtenir une dérogation mineure sur des travaux déjà exécutés. Elle présente des plans préparés par un technologue.

Cependant, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme recommande au comité consultatif d'urbanisme, qui est responsable d'analyser les demandes de dérogation mineure, de ne pas accorder la dérogation mineure. Les travaux, qui ont été effectués sans permis, contreviennent au *Règlement VL 2008-381 sur les dérogations mineures*.

La citoyenne est informée que le comité consultatif d'urbanisme a refusé sa demande de dérogation mineure.

Analyse – Nous avons été informés que l'abri d'auto en cause ne pouvait pas être construit à l'endroit où il se trouve en vertu de la réglementation municipale. Cependant, malgré cette interdiction, des avis certifiés ont été envoyés à la citoyenne, lui demandant de procéder à une demande de permis accompagnée de plans. Aucun permis ne pouvait pourtant lui être délivré.

Dans le même sens, si une demande de permis préalable constitue une exigence de base, nous nous questionnons sur la pertinence de suggérer à la citoyenne d'entreprendre des démarches auprès du comité consultatif d'urbanisme pour régulariser la situation. Nous constatons qu'une meilleure connaissance initiale de la situation et des règles applicables aurait permis à la citoyenne d'éviter des démarches et des dépenses inutiles.

Situation 3

Une citoyenne dépose une demande de permis de construction et de certificat d'autorisation afin de faire l'ajout d'un sixième logement à un immeuble à habitations multiples. Ce faisant, elle effectue le paiement des frais afférents.

Cependant, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme annule la demande, et les sommes sont remboursées à la citoyenne. Elle est invitée à faire une demande de dérogation mineure pour un stationnement dérogatoire sur la rue latérale. Dans son rapport à l'attention du comité consultatif d'urbanisme, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme recommande, toutefois, le refus de la dérogation mineure.

Après le rejet de sa demande, la citoyenne entreprend de nouveau des démarches afin d'obtenir l'autorisation d'ajouter un logement à son immeuble. Cette fois, elle ne prévoit pas de cases de stationnement dérogatoires, ayant été informée que cet élément avait fait obstacle à sa demande originale.

Nous avons discuté, avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, des options qui s'offraient à la citoyenne. Un examen rapide du dossier laissait entrevoir la possibilité pour elle de faire une demande sans modifier les espaces de stationnement ni l'entrée. Il a été suggéré que la citoyenne effectue une demande d'analyse pour qu'un technicien en urbanisme examine la recevabilité de cette demande, moyennant des frais, ou, encore, prenne rendez-vous avec un préposé au comptoir.

Analyse – La demande principale de la citoyenne consistant à ajouter un logement, la demande de modification au stationnement est secondaire. La demande principale peut être évaluée dans le cadre d'une demande d'analyse ou, encore, d'un rendez-vous avec un préposé au comptoir de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Une décision est par la suite transmise quant à la recevabilité de la demande. Bien qu'une demande d'analyse entraîne des frais, elle est moins coûteuse qu'une demande de dérogation.

La citoyenne mentionne qu'elle a été mal informée et soutenue dans le cadre de ses démarches et qu'elle aurait dû obtenir des explications quant aux procédures et au processus devant être suivis. Nous ne pouvons que donner raison à la citoyenne, qui a dû multiplier les démarches et les dépenses. Dans ce cas également, nous constatons qu'une analyse et une connaissance initiales de la situation ainsi que des règles applicables auraient permis d'éviter des formalités et des frais inutiles à la citoyenne.

Conclusion et recommandations – Notre analyse nous a permis de constater que le manque de connaissance initiale d'une situation et des règles applicables par les employés de la direction concernée peut causer un préjudice important aux citoyens. D'une part, un employé doit s'assurer de la validité des faits qui sont reprochés au citoyen avant d'envoyer une communication lui demandant de se conformer; d'autre part, un citoyen doit pouvoir obtenir les informations quant aux exigences et aux procédures ainsi que le soutien nécessaire en ce sens.

Suivant ces constats, nous avons recommandé à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme de mettre en place un processus visant à assurer une analyse appropriée des demandes de modification à un bâtiment et des règlements applicables garantissant un traitement et un cheminement adéquats des dossiers. Nous lui avons aussi conseillé vivement d'élaborer une règle interne permettant d'assurer le bien-fondé des exigences transmises aux citoyens ainsi que des critères uniformes quant à l'application des conditions d'approbation d'une demande prévues à la réglementation sur les dérogations mineures.

Réponse de la Direction

Le 8 janvier 2024, la Direction nous a informés qu'elle était d'accord avec nos conclusions. Elle a affirmé travailler tous les jours à donner le meilleur des services aux citoyens.

La Direction a également mentionné ceci : « (...) depuis que ces cas ont été portés à notre attention, nous avons changé les façons de faire et nous invitons maintenant les personnes à s'informer au comptoir des permis, plutôt que de faire une demande comme telle. Le service au "comptoir des permis" est assuré par des préposés aux permis et à l'urbanisme. C'est souvent le premier point de contact pour les citoyens qui veulent effectuer des travaux sur leur propriété. Il est de notre volonté de renforcer cette "première ligne" en rehaussant la description de fonction des employés et en leur confiant davantage de responsabilités ».

Concernant les dérogations mineures, la Direction précise : « Un des dossiers concerne la construction d'un abri d'auto effectuée sans permis. Dans ce cas-ci, la requérante voulait conserver la construction non conforme aménagée sans permis et voulait suivre toutes les démarches auxquelles elle avait droit (...). La pratique a été corrigée et, en pareille situation, les requérants seront plutôt dirigés vers une demande de PPCMO³, qui pourrait permettre de régulariser la construction non conforme ».

3 Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble.

Remboursement d'un dépôt de sécurité

Direction de la culture, du loisir et du développement social/Direction des finances

Contexte de l'enquête – Une citoyenne nous a fait part de l'attente importante pour l'obtention du remboursement d'un dépôt de sécurité à la suite de la location d'une salle ainsi que de l'attitude désagréable de certains employés responsables des réservations.

Analyse – Au moment de réserver une salle, la Ville de Longueuil exige un dépôt de sécurité au citoyen. Ce dépôt est remboursé à la suite de l'inspection favorable des lieux, dans un délai maximum de 90 jours suivant la fin de la tenue de l'événement.

Les demandes de réservation sont traitées par un service, alors que l'inspection des lieux et la production du rapport de conformité relèvent d'un autre service.

Une fois l'événement terminé, le processus de remboursement se déroule ainsi :

1. analyse mensuelle des formulaires de remboursement et des rapports de conformité par l'équipe du chef d'unité aux réservations;
2. acheminement des formulaires au chef d'unité aux réservations pour vérification;
 - a. ce traitement mensuel prend une ou deux journées; il est effectué par un employé;
 - b. jusqu'à 60 formulaires peuvent être traités par mois;
 - c. chaque formulaire est traité et signé séparément;
3. réception des formulaires et validation de ces derniers par le commis-comptable;
4. transmission des formulaires au chef de service de l'administration et de l'amélioration continue;
5. signature des formulaires autorisant le remboursement par le chef de service de l'administration et de l'amélioration continue dans les jours suivants;
6. transmission des formulaires à la Direction des finances par courriel.

À cause des nombreuses étapes à franchir, le délai de 90 jours est souvent dépassé, et ce, avant même que la Direction des finances reçoive la demande. L'émission du remboursement prend environ 15 jours, soit le temps nécessaire pour effectuer les étapes suivantes :

1. réception de la demande de paiement et création d'une tâche dans le système d'archivage;
2. assignation de la tâche par un analyste à un commis aux comptes à payer;
3. comptabilisation de la demande de paiement dans un système comptable avec inscription de toutes les informations mentionnées dans la demande;
4. remboursement du dépôt de sécurité.

Nous avons été informés que la Ville travaille à l'élaboration d'une plateforme visant à centraliser toutes les demandes et à alléger le processus de remboursement. Cependant, cette plateforme fait encore l'objet d'études. Plusieurs scénarios ont été examinés dans le passé pour remédier à cette situation, comme l'utilisation d'une carte de crédit. Cela pourrait, toutefois, limiter l'accès à certains citoyens. Il a également été envisagé de diminuer le nombre d'intervenants en transférant des responsabilités, mais cela augmenterait la charge de travail de certaines unités, sans avoir la certitude que cela réglerait le problème.

Nous avons observé que plusieurs municipalités, comme Gatineau, Laval, Trois-Rivières et Sherbrooke, ne demandent aucun dépôt de garantie. Ce dépôt peut, certes, avoir un effet dissuasif, mais il pourrait être remplacé par une responsabilité contractuelle prévoyant des poursuites en cas de dommages.

D'ailleurs, le contrat de location comprend déjà le point suivant :

« [...] Advenant qu'un montant supplémentaire soit exigé (conditions non respectées), la différence sera remboursée ou une nouvelle facture sera émise pour totaliser le montant réclamé ».

Approche citoyenne – Nous avons également été interpellés par une citoyenne qui déplorait l'attitude désagréable de l'employé qui lui a répondu lorsqu'elle a fait des démarches afin de savoir pourquoi elle n'avait pas obtenu son remboursement plus de 90 jours après la fin de l'événement. L'attitude cavalière de l'employé, qui n'a admis aucune responsabilité de la Ville quant au problème, a certainement amené la citoyenne à faire appel au Bureau du protecteur du citoyen.

Nous ne pouvons, d'ailleurs, faire abstraction de cette attitude, puisque celle-ci semble répandue au sein de ce service. Cela a un impact sur la qualité du service offert aux citoyens.

Conclusion et recommandations – Notre enquête a permis de constater que la procédure en place, qui se révèle coûteuse pour la Ville, est prévue pour les situations exceptionnelles. Il est à noter que la très grande majorité des citoyens qui loue des locaux respecte les conditions d'utilisation. De plus, une approche empathique à l'égard des citoyens qui ne reçoivent pas les sommes auxquelles ils ont droit dans le délai prescrit aurait certainement permis de diminuer les frustrations. Suivant ces constats, nous avons recommandé à la Ville d'abolir le dépôt de sécurité demandé lors de la réservation d'une salle et de prévoir une clause de responsabilité dans le contrat de location. Également, nous lui avons vivement conseillé d'offrir une formation favorisant un changement de culture à tous les employés du service en question pour qu'ils modifient et optimisent leur approche envers les citoyens et de mettre en place un processus de suivi d'implantation annuel des mesures déployées afin de résoudre le problème.

Réponse des directions concernées

Le 12 décembre 2023, les directions concernées nous ont informés que ce processus préoccupe les gestionnaires depuis un certain temps, plus particulièrement le Service de l'administration et de l'amélioration continue, qui est responsable de plusieurs étapes mentionnées précédemment.

La Direction de la culture, du loisir et du développement social a également mentionné qu'un projet d'amélioration continue visant à simplifier la location et à réduire le temps nécessaire aux remboursements est inscrit à son plan d'action 2023. De plus, un atelier a déjà eu lieu pour actualiser la cartographie, collecter les données et relever les non-valeurs ajoutées. Depuis, l'équipe projet a travaillé, toujours en atelier, à la recherche de solutions et à l'optimisation des outils de suivi. Le rapport de ce projet sera déposé à l'hiver 2024, et notre recommandation sera prise en compte dans celui-ci.

En ce qui concerne l'approche citoyenne, la direction concernée nous a mentionné que les employés attitrés aux réservations seront rencontrés pour les sensibiliser aux impacts de leurs interventions sur les citoyens. Ses attentes quant à la qualité du service seront présentées et remises aux employés.

Avis de préoccupation

Appels de bienveillance effectués par un organisme communautaire auprès de personnes vulnérables

Direction de la culture, du loisir et du développement social

Nous avons reçu une demande d'une citoyenne; elle se préoccupait du fait qu'un organisme communautaire qui lui avait téléphoné ait pu obtenir, sans son consentement, son nom et ses coordonnées de la Ville.

L'appel a été effectué lors d'une opération visant à prendre contact avec des personnes âgées de plus de 70 ans pour s'assurer de leur bien-être au sortir de la pandémie de COVID-19 et leur offrir, si nécessaire, soutien et écoute.

À cet effet, un contrat de service a été signé avec un organisme sans but lucratif reconnu par la Ville. Il a été sélectionné en fonction de sa compétence, de son champ d'expertise et de sa disponibilité. Ce contrat est entré en vigueur le 11 novembre 2022 et il a pris fin le 1^{er} mars 2023.

Afin que l'organisme en question puisse remplir son mandat, la Ville lui a transmis le nom, le numéro de téléphone et le code postal des personnes inscrites aux activités et aux services de la Municipalité et ayant le profil visé. Il a été entendu entre les parties que les données allaient être détruites une fois le mandat terminé.

Cette initiative n'ayant fait l'objet d'aucune annonce publique, il est facile de comprendre que des personnes aient pu être étonnées de recevoir un appel, surtout celles ne connaissant pas l'organisme mandaté par la Ville et n'ayant jamais fourni de renseignements permettant de les identifier ou de les joindre.

Selon les explications qui nous ont été fournies, il a été décidé de ne pas parler de cette initiative pour ne pas donner l'impression au public qu'il s'agissait d'une tactique de développement de clientèle de l'organisme mandataire. Le contrat ayant été donné pour des raisons nobles auprès d'un organisme ayant été sélectionné sur la base de ses compétences, nous sommes d'avis qu'une personne raisonnablement informée n'aurait pas vu en ce projet une occasion détournée de profiter des aînés. Au contraire, une campagne d'information ou une annonce publique aurait sans doute permis de prévenir les malentendus. Ainsi, les citoyens auraient pu connaître l'existence du programme.

Nous ne pouvons que souscrire aux objectifs de cette initiative; elle visait à venir en aide à une partie vulnérable de la population. À l'avenir, il serait toutefois pertinent d'annoncer publiquement ce type d'action pour éviter les méprises. En effet, une campagne d'information devrait être mise en place pour que les citoyens soient au courant des tenants et des aboutissants de la démarche.

Réponse de la Direction

Le 10 juillet 2023, la direction concernée a informé le Bureau qu'elle souhaitait éviter que des fraudeurs profitent de la campagne pour tenter de duper des citoyens en se servant des données inscrites dans l'annuaire téléphonique et en se faisant passer pour des employés de la Ville. Il s'agissait de leur principale préoccupation.

Elle a également mentionné que « (...) dans l'éventualité où une situation similaire devait se représenter, votre recommandation est à l'effet de faire une communication générale à la population. Dans ce cas, afin d'éviter des effets indésirables, nous croyons que cette communication devrait préciser que la Ville de Longueuil effectue des appels de bienveillance et qu'aucune information personnelle ne sera demandée et qu'aucune vente de quoi que ce soit ne sera proposée. De plus, un rappel devrait être fait qu'aucune information personnelle ne devrait être donnée, peu importe le prétexte ».



CHAPITRE 4

AUTRES EXEMPLES D'INTERVENTION



Remplacement de l'entrée de service d'eau potable

Une citoyenne nous a fait part de son insatisfaction par rapport à la décision de la Ville de ne pas procéder au remplacement de l'entrée de service d'eau potable alimentant sa maison, malgré son engagement à le faire.

À la suite de notre intervention, les employés de la Ville ont effectué les vérifications nécessaires, et ils ont constaté que l'entrée d'eau du côté privatif (appartenant à la citoyenne) était en cuivre, alors que celle du côté public (appartenant à la Ville) était en plomb. La Ville a remplacé l'entrée d'eau située sur la partie publique.

Dommages causés à la suite de travaux effectués par la Ville

Un citoyen nous a informés que l'excavation effectuée par la Ville pour réparer un bris d'aqueduc a endommagé le pavé uni et le terrain d'un immeuble où résident plusieurs personnes âgées. Malgré les multiples demandes de correction, trois mois plus tard, les travaux n'avaient toujours pas été réalisés. Nous sommes intervenus auprès de la direction concernée, et nous nous sommes assurés de la finalisation rapide des travaux.

Frais exigés dans le cadre de l'émission d'un constat d'infraction

Une citoyenne nous a fait part de son mécontentement par rapport à une erreur de calcul du montant exigé à titre de contribution au régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) dans le cadre de l'émission d'un constat d'infraction. À la suite de notre analyse et de notre intervention, la Direction des services juridiques a corrigé le montant demandé à la citoyenne. La Direction s'est aussi engagée à apporter des correctifs à sa procédure interne pour éviter que la situation se reproduise. De plus, elle nous a confirmé avoir entrepris des démarches pour que soit modifié le logiciel traitant les constats d'infraction qu'utilise la majorité des cours municipales du Québec.

Lettre de recouvrement pour droits de mutation impayés

Un citoyen nous a fait part de son mécontentement après la réception d'une lettre de recouvrement concernant le paiement incomplet des droits de mutation liés à la propriété qu'il venait d'acquérir. Le citoyen avait acquitté plus de 90 % du montant total. Selon lui, le ton de la lettre ainsi que le délai de 10 jours accordé pour le paiement final lui paraissaient injustifiés. À la suite de notre analyse et de notre intervention, la Direction des finances s'est engagée, entre autres, à revoir le ton général de la lettre; à prévoir un délai plus raisonnable ainsi qu'à effectuer un rappel des procédures en vigueur aux agents de recouvrement, plus précisément en ce qui a trait aux ententes de paiement et à l'application des intérêts.

Frais administratifs lors d'un remboursement d'une activité

Une citoyenne qui avait inscrit son enfant à une activité sportive offerte par la Ville et qui souhaitait obtenir un remboursement nous a contactés pour nous signifier son mécontentement. Après avoir pris part à un premier cours, la citoyenne a réalisé que l'activité ne convenait pas à son enfant. Elle a communiqué avec la Ville pour annuler l'inscription et obtenir un remboursement. La Ville a accepté de lui rembourser les cours restants, mais elle a retenu 10 \$ en frais administratifs. La citoyenne considérait cette pratique comme injustifiée. Nous avons effectué les vérifications nécessaires, et le règlement municipal prévoit bel et bien l'imposition de frais administratifs de 10 \$ quand un participant annule son inscription à une activité et demande un remboursement.

Ce montant est fixe, et il s'applique à toute demande de remboursement. La décision de la Ville était conforme et équitable.

Renseignements sur des constats d'infraction reçus

Le propriétaire d'une entreprise nous a mentionné avoir reçu plusieurs constats d'infraction, mais ignorer ce qui lui était reproché. Il affirmait que, malgré ses demandes, il n'arrivait pas à avoir les renseignements nécessaires de la part de l'inspecteur responsable de son dossier. Bien que nous n'intervenions pas dans le cadre d'un dossier judiciairisé (article 31 des *Règles de fonctionnement*), nous avons cru important de permettre au propriétaire de comprendre les raisons derrière l'émission des avis d'infraction. Nous avons donc analysé le dossier, et nous nous sommes entretenus avec la direction concernée afin d'obtenir les informations espérées et de les transmettre au citoyen.

Sécurisation d'un corridor scolaire

Une citoyenne nous a contactés relativement à une demande adressée au Centre de services aux citoyens (311) visant à sécuriser un corridor scolaire traversant une piste cyclable. Bien que plusieurs mois se soient écoulés depuis sa demande, la Ville n'avait mené aucune action. Nous sommes intervenus afin de nous assurer que la direction concernée a pris en charge la demande. À la suite de l'analyse de la situation, la Ville a veillé à ce qu'une haie non entretenue soit élaguée par son propriétaire. Ce faisant, le panneau d'arrêt devenait visible, rendant l'intersection plus sécuritaire autant pour les cyclistes que pour les élèves marcheurs.

Soufflage de la neige sur les terrains privés

Plusieurs citoyens nous ont fait part de leur mécontentement par rapport aux opérations de déneigement. La neige était soufflée sur leur terrain plutôt que chargée dans des camions et transportée dans un site de dépôt. Nous avons expliqué aux citoyens qu'une municipalité peut, en vertu de la *Loi sur les compétences municipales*, souffler la neige sur les terrains privés en fonction de la capacité de chaque terrain et de certains autres facteurs, comme la distance entre la façade de la propriété et le devant du trottoir.

Cette façon de faire permet aux villes de réduire les coûts des opérations de déneigement, d'accélérer le travail et de diminuer les impacts environnementaux générés par le transport et l'entreposage de la neige.

Informations disponibles sur les conseils d'arrondissement

Une citoyenne a communiqué avec nous afin de nous faire part de ses mésaventures. Voulant participer à une séance du conseil d'arrondissement du Vieux-Longueuil, elle contacte le Centre de services aux citoyens (311) dans le but de connaître le lieu où se tiendra la séance. L'agent lui dit que l'événement aura lieu à l'hôtel de ville. Une fois sur place, la citoyenne constate que l'activité ne se déroule pas à cet endroit, malgré l'information reçue du Centre des services aux citoyens (311) et celle figurant sur le site Web de la Ville.

Le mois suivant, la citoyenne, qui souhaite toujours participer à la séance, recontacte avec le Centre de services aux citoyens (311) pour vérifier l'endroit où se tiendra la séance. L'agent lui mentionne ne pas posséder cette information et devoir consulter un collègue. Notre analyse nous a permis de constater que certains renseignements relatifs à l'emplacement des séances des différents conseils d'arrondissement de la Ville n'étaient pas disponibles sur le site Web de la Ville. De plus, les hyperliens menant au calendrier des séances des arrondissements du Vieux-Longueuil et de Saint-Hubert n'étaient pas fonctionnels. Nous nous sommes assurés que le site Web a été mis à jour afin que l'information transmise aux citoyens soit fiable.

CHAPITRE 5

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES



Chaque année, à la suite d'une enquête ou d'une intervention, nous soumettons des recommandations aux différentes directions, qui les acceptent de façon générale. Malgré tout, nous tenons à effectuer un suivi régulier de ces recommandations afin de nous assurer de leur mise en application et de l'adoption des changements préconisés.

Vous trouverez ci-contre un résumé des principaux suivis réalisés auprès des directions.

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Objet de l'intervention (2021) : terrains vacants et bâtiments laissés à l'abandon.

Engagements de la Direction :

1. créer un registre des terrains vacants et des bâtiments laissés à l'abandon en zone résidentielle ou adjacents à des résidences;
2. mettre en place un suivi annuel de l'état des terrains et effectuer une inspection annuelle de ceux ayant fait l'objet d'une plainte.

Mise en application :

- › mise en place du registre;
- › embauche de deux nouveaux inspecteurs affectés, en partie, à ces inspections;
- › entente prévoyant que le Bureau du protecteur du citoyen informe la direction concernée dès la réception d'une demande relative à un terrain vacant ou à un bâtiment laissé à l'abandon.

Dernier suivi effectué par le Bureau : en continu.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction de la culture, du loisir et du développement social

Objet de l'intervention du Bureau (2021) : fermeture d'une rue en lien avec la tenue d'un événement public.

Engagements de la Direction :

1. consulter préalablement les commerçants touchés par des fermetures de rue en lien avec un événement public;
2. tenir compte des mesures d'atténuation possibles discutées lors de ces consultations;
3. informer les commerçants des décisions qu'ont prises les autorités au moins deux semaines avant une fermeture de rue afin qu'ils s'y préparent adéquatement.

Mise en application :

- › La recommandation visant à consulter les commerçants lors de fermetures de rue pour la tenue d'événements publics est appliquée lors de fermetures s'étalant sur plusieurs journées. Elle n'est pas appliquée lors de fermetures temporaires (ex. : installation des maisonnettes dans le cadre du Marché de Noël, marathon).

Dernier suivi effectué par le Bureau : novembre 2022.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés

Objet de l'enquête du Bureau (2021) : collecte des matières résiduelles et déploiement des bacs pour les matières organiques.

Engagements de la Direction :

1. accroître la sensibilisation et l'éducation des citoyens en matière de réduction de déchets;
2. instaurer des indicateurs de performance organisationnelle et environnementale sur une période de cinq ans visant à mesurer les progrès.

Mise en application :

- › déploiement d'indicateurs de performance opérationnelle et environnementale par la Direction;
- › implantation de nouvelles modalités et adaptation des citoyens;
- › ajout d'une personne-ressource pour l'élaboration d'une nouvelle grille de distribution des bacs.

Dernier suivi effectué par le Bureau : novembre 2023;

1. révision des règlements sur la gestion des matières résiduelles;
2. mise en place d'une nouvelle grille d'allocation de bacs gris pour les immeubles à logements multiples (la révision de ratio est prévue à l'automne 2024);
3. distribution des bacs de matières organiques aux immeubles de neuf logements et plus (le plan de déploiement a été présenté aux élus; il sera mis en place à l'automne 2025).

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction du génie

Objet de l'enquête du Bureau (2022) : réaménagement d'une voie cyclable, comprenant une interdiction de stationner en bordure de rue.

Engagements de la Direction :

1. intervention d'experts en acceptabilité sociale lors de la planification des projets;
2. sensibilisation des employés de la Direction à l'enjeu d'acceptabilité sociale lors de la planification et de la réalisation des projets;
3. rédaction d'un état de situation intégrant les observations, les relevés et les commentaires en lien avec la sécurité, l'accessibilité ainsi que le stationnement en ce qui a trait au nouvel aménagement entre la rentrée scolaire et la fin de l'année 2022;
4. communication avec les citoyens de la rue Bédard pour les informer de l'état de situation et des étapes à suivre, s'il y a lieu.

Mise en application :

- › séance de formation et de sensibilisation offerte à l'ensemble des employés;
- › lettre transmise aux résidents de la rue Bédard leur annonçant la sélection de leur rue dans le cadre du projet Ma rue *pour tous*, visant l'installation de mesures d'apaisement de la circulation durant la période estivale.

À la fin de l'année scolaire 2022-2023, la Direction a noté que la circulation était adéquate et qu'il n'y avait pas eu une augmentation considérable du taux d'occupation des places de stationnement sur les autres rues du secteur.

Dernier suivi effectué par le Bureau : septembre 2023.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Objet du rapport d'intervention (2022) : remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus.

Recommandation : le Bureau du protecteur du citoyen a recommandé qu'un coût d'analyse distinct soit établi dans le cadre d'une demande de certificat d'abattage d'arbre afin que le citoyen n'ait pas à assumer les coûts additionnels prévus pour l'abattage de l'arbre en cas de refus.

Réponse de la Direction : facturer deux frais distincts pour tous les permis et certificats générerait une charge de travail administrative injustifiée; cependant, une note a été ajoutée sur le portail *Permis en ligne*, informant les citoyens que la soumission d'une demande ne garantit pas la délivrance d'un certificat.

Engagements de la Direction : le Bureau et la direction concernée essaient toujours de trouver une solution satisfaisante tant pour les citoyens que pour la Ville.

Dernier suivi effectué par le Bureau : 25 mai 2023.

Statut des engagements : en traitement/suivi à effectuer.

Direction de la culture, du loisir et du développement social Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés

Objet de l'enquête du Bureau (2022) : processus d'émission des permis du Bureau du cinéma et de la télévision de Longueuil.

Engagements de la direction :

1. éviter d'octroyer un permis de tournage dans un lieu ou un secteur déjà utilisé pour la tenue d'un événement;
2. exiger une pétition signée par 75 % des résidents affectés par le tournage, dans la mesure où le producteur aura indiqué que ce site sera utilisé fréquemment à l'occasion du tournage d'une télésérie quotidienne;
3. réviser, en 2024, la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* ainsi que développer le Bureau du cinéma et de la télévision de Longueuil.

Mise en application :

- › rappel de la nouvelle procédure aux équipes de production n'ayant pas effectué une pétition préalablement aux tournages le requérant;
- › ajout d'une conseillère en développement culturel – cinéma à la Direction de la culture, du loisir et du développement social (automne 2023); cela permettra la révision de la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* ainsi que le développement du Bureau du cinéma et de la télévision de Longueuil.

Dernier suivi effectué par le Bureau : juillet 2023.

Statut des engagements : en traitement/suivi à effectuer.

Direction du génie

Objet de l'intervention du Bureau (2022) : travaux effectués par la Ville sur la ligne mitoyenne d'un terrain privé et d'un parc municipal.

Engagements de la Direction :

1. effectuer un recensement exhaustif de l'état des terrains privés et des impacts potentiels liés à la réalisation de travaux;
2. prévoir les actions devant être entreprises par la Ville en lien avec ces constats;
3. communiquer aux citoyens concernés l'ensemble des impacts possibles avant le début des travaux.

Mise en application :

- › analyse des terrains privés se trouvant à l'intérieur ou à proximité des limites de travaux afin d'identifier les impacts potentiels;
- › rencontre en amont des citoyens concernés pour s'assurer de leur compréhension de la situation et de la nature des impacts;
- › mise en place d'une affiche Info-travaux avant le début des travaux;
- › sensibilisation de l'ensemble des gestionnaires et conscientisation des équipes de projet à ce sujet.

Dernier suivi effectué par le Bureau : 15 novembre 2023.

Statut des engagements : en application/respectés.

Direction du développement

Objet de l'avis de préoccupation (2022) : travaux de nuit à la station de métro Longueuil–Université-de-Sherbrooke (projet Centre-ville).

Engagements de la Direction :

1. établir un plan de communication visant à informer les citoyens, par écrit, des périodes de travaux prévus la nuit ainsi que des dates précises lorsque celles-ci sont confirmées;
2. avoir un employé de la Ville sur les lieux pour vérifier si les travaux réalisés sont conformes à ceux autorisés et que les mesures d'atténuation sont bien présentes;
3. mettre en place un mécanisme permettant aux résidents de communiquer leurs inquiétudes et d'obtenir des réponses à leurs questions;
4. encadrer la procédure de demande de dérogation pour effectuer des travaux de nuit et le suivi de ces règles si de tels travaux devaient être autorisés à nouveau.

Mise en application :

- › plan de communication prévu :
 - › envoi d'une première lettre indiquant la période approximative des travaux de nuit;
 - › envoi d'une seconde lettre précisant les dates établies;
 - › rappel aux grands propriétaires l'importance de diffuser l'information aux locataires et aux copropriétaires;
 - › présence de l'information sur la page Web pour tenir les citoyens informés;
 - › évaluation du potentiel d'utilisation des médias sociaux pour une campagne très ciblée;
 - › évaluation du potentiel d'utilisation du panneau à message variable appartenant à la Ville (ou autre support) afin d'informer les riverains;
- › inspections ponctuelles à effectuer aux moments opportuns;
- › validation auprès du contentieux de la méthodologie d'octroi des autorisations.

Dernier suivi effectué par le Bureau : 12 octobre 2023.

Statut des engagements : en traitement/suivi à effectuer.

Direction des travaux publics et de la gestion des équipements motorisés

Objet de l'enquête du Bureau (2022) : opérations de déneigement.

Engagements de la Direction :

1. évaluer les options possibles pour que les enseignes soient plus visibles et moins susceptibles d'être retirées ou déplacées par des passants;
2. prendre les mesures nécessaires pour que les entrepreneurs responsables du ramassage et du soufflage de la neige effectuent leur travail de nettoyage durant la nuit suivant la pose des affichettes, avec un écart maximum de 10 %;
3. informatiser la procédure permettant la localisation des véhicules remorqués en temps réel.

Mise en application :

- › enseignes :
 - › modification des affichettes jaunes de la régie secteur 1;
 - › production de nouvelles affichettes pour les opérations de déneigement se déroulant entre 8 h et 15 h;
 - › projet d'affichage lumineux en hiver 2023-2024.
- › rues identifiées :
 - › informations transmises aux entrepreneurs en déneigement en début de saison et rappelées au courant de l'hiver;
 - › constat d'une diminution de 30 % du nombre de plaintes;
- › outil de localisation des véhicules remorqués mis en place.

Dernier suivi effectué par le Bureau : 13 avril 2023.

Statut des engagements : en traitement/suivi à effectuer.

A group of people, including children and adults, are gathered around a large metal fire pit containing a bonfire. They are wearing winter clothing like jackets and knit hats. In the background, a large Christmas tree is decorated with warm white lights and snowflake ornaments. The scene is set outdoors at night, with a building visible in the distance. A blue graphic overlay is present in the upper right corner.

CHAPITRE 6

ACTIVITÉS ET RESSOURCES
ORGANISATIONNELLES

Rapport d'activités

Afin de remplir sa mission, le Bureau du protecteur du citoyen veille constamment à rendre meilleure la qualité des services offerts aux citoyens. Au cours de l'année 2023, nous avons effectué une variété d'activités avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du Bureau, cela en prenant en considération l'opinion des citoyens quant aux services rendus.

Les actions réalisées

Sondage sur la satisfaction des citoyens

Au cours de l'année 2023, nous avons continué de sonder les citoyens pour connaître leur opinion sur la qualité des services reçus. Les résultats et les commentaires obtenus permettront de faire évoluer nos façons de faire pour qu'ils correspondent davantage aux besoins des citoyens, et ce, tout en prenant en considération les différents enjeux qui régissent nos actions.

Suivi des mises en œuvre plus rigoureux

Nous avons effectué un suivi plus rigoureux de nos recommandations afin de nous assurer que les engagements pris par les directions concernées ont été respectés.

Formation professionnelle

Différentes associations

Le Bureau du protecteur du citoyen est membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO), de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP) et de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ). Au cours de l'année 2023, nous avons participé à différentes conférences et rencontres virtuelles offertes par ces associations. Ces activités portaient sur des sujets d'intérêt, dont le rôle des bureaux d'ombudsmans.

Groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux

Le Bureau fait partie d'un groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux. Les membres de cette organisation se rencontrent sur une base régulière afin de discuter de leurs enjeux respectifs. Ils échangent sur les meilleures pratiques et les approches préconisées dans le but de faire évoluer leurs façons de faire et de bien remplir leur rôle auprès des citoyens.

Budget 2023

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est vu attribuer un budget de 172 995 \$ pour la période couverte par le présent rapport. Consultez le tableau ci-contre pour connaître la répartition de ce montant.

Budget 2023	
Salaires et indemnités	157 845 \$
Services professionnels et administratifs	11 700 \$
Divers	3 450 \$
TOTAL	172 995 \$

A photograph of a person riding a bicycle away from the camera on a paved path. The person is wearing a white t-shirt, a white cap, and a red bag. The bicycle has a grey child seat on the back. The path is lined with green trees and grass. In the background, there are utility poles and a clear sky. A large blue graphic overlay is in the top right corner.

CHAPITRE 7

PRIORITÉS D'ACTION
POUR 2024

Priorités d'action pour 2024

Grâce à ses recommandations, le Bureau du protecteur du citoyen participe à l'amélioration continue des services de l'organisation. Il se doit alors d'agir en exemple. Pour cela, il veille à faire évoluer ses pratiques en fonction des demandes des citoyens et des défis sociaux actuels et futurs.

En ce sens, le Bureau du protecteur du citoyen a ciblé deux enjeux stratégiques pour la prochaine année, soit :

1. la connaissance, par les citoyens de Longueuil, de l'existence du Bureau du protecteur du citoyen et de sa mission;
2. la pérennité de la mission du Bureau du protecteur du citoyen.

Orientation 1 – Mieux faire connaître au public le rôle et la mission du Bureau du protecteur du citoyen

Objectif : se doter d'un plan de communication visant à mieux faire connaître le Bureau.

Indicateurs de résultats : élaboration du plan de communication.

Orientation 2 – Veiller à l'amélioration continue des services

Objectif : actualiser l'ensemble des procédures et des règles internes de fonctionnement.

Indicateurs de résultats : mise à jour du guide de procédures.

Mot de la fin



L'un des objectifs stratégiques organisationnels de la Ville de Longueuil est de repenser les façons de faire afin de devenir une organisation plus proche de ses citoyens, plus agile et plus proactive. Par ses interventions et ses recommandations, le Bureau du protecteur du citoyen contribue chaque jour à l'atteinte de cet objectif stratégique.

Au cours de l'année 2023, nous avons répondu à une variété de demandes qui touchent les citoyens quotidiennement. Il suffit de penser aux opérations de déneigement, aux demandes de permis, aux services offerts dans les différentes installations, à l'abattage des arbres, au bruit, etc. Nous sommes intervenus non seulement pour proposer des solutions à des situations précises, mais également pour suggérer des actions ou des modifications aux processus existants de manière à ce que la Ville puisse améliorer ses façons de faire et, ainsi, offrir de meilleurs services aux citoyens.

La Ville de Longueuil se veut une ville innovante. À travers nos interventions avec les directions et les services, nous constatons une ouverture de la part des gestionnaires à intégrer nos recommandations; à trouver des solutions; à améliorer les processus et les méthodes de travail; à rectifier les procédures et à faire évoluer les façons de faire, le tout dans la collaboration et le respect de nos rôles respectifs. Nous leur en sommes reconnaissants !

Il est impossible de conclure ce rapport sans remercier les citoyens de Longueuil qui ont fait appel à nous en 2023. La société a besoin de personnes qui remettent en question les méthodes et les façons de faire pour évoluer.

Merci !



ANNEXE 1

Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

CHAPITRE I

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé par une résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil. Il relève de l'autorité du conseil de la ville. Il exerce les pouvoirs d'ombudsman prévus à la Loi.
2. Le Bureau du protecteur du citoyen est composé de trois (3) membres.
3. Les membres sont désignés par résolution adoptée à la majorité des deux tiers des voix des membres du conseil.
4. Les membres désignent parmi eux, un(e) président(e).
5. La durée du mandat des membres est de trois ans.
Les membres sont remplacés en alternance conformément à l'article 3.
6. Le mandat peut être renouvelé une seule fois pour une même durée.
7. Malgré l'article 5, un membre dont le mandat est terminé demeure en fonction jusqu'à ce que ce mandat soit renouvelé ou jusqu'à ce qu'un nouveau membre soit nommé.
8. Toute démission d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen doit être faite en avisant, par écrit, le conseil.
9. Le conseil de la ville peut mettre fin au mandat d'un membre du Bureau du protecteur du citoyen par résolution adoptée par un vote des deux tiers des voix des membres du conseil.
10. Les personnes suivantes ne peuvent pas être nommées à titre de membre :
 - a. un membre du conseil ou d'un conseil d'arrondissement de la municipalité ou un employé de la ville;
 - b. un associé d'un membre du conseil ou d'un employé de la ville;
 - c. une personne qui, par elle-même ou par un associé, a un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la Ville ou un organisme supramunicipal;
11. Le Bureau du protecteur du citoyen doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, toute situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, les responsabilités inhérentes à ses fonctions et, d'autre part, son intérêt personnel ou, s'il est un organisme, celui d'un de ses membres.
12. Le code d'éthique et de déontologie des employés s'applique aux membres du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE II

SECRETARIAT DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

13. Le Bureau du protecteur du citoyen est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général, dirigé par le Secrétaire général nommé par le conseil.
14. Le secrétaire général, sous l'autorité du Bureau du protecteur du citoyen, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, il collabore à la rédaction des recommandations du Bureau du protecteur du citoyen et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au Bureau du protecteur du citoyen.
15. Le conseil de la ville consacre annuellement, dans le budget de la ville, les sommes nécessaires au fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

CHAPITRE III

RÈGLES RÉGISSANT LES RÉUNIONS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN ET LA RÉMUNÉRATION

16. Le président dirige les activités et préside les réunions.
17. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, les membres désignent l'un de ses membres pour agir comme président de réunion.
18. Le quorum des réunions est constitué de la majorité des membres désignés par le conseil.
19. Les décisions des membres sont prises à la simple majorité.
20. Les réunions des membres du Bureau du protecteur du citoyen sont convoquées par le Secrétaire général.
21. Les réunions sont convoquées par avis écrit électronique transmis à chacun des membres au moins 24 heures à l'avance. Les membres peuvent renoncer à cet avis.
22. Une réunion du Bureau du protecteur du citoyen peut avoir lieu à tout endroit du territoire de la Ville déterminé par le président.
23. Le Bureau du protecteur du citoyen se réunit lorsque requis mais au moins quatre (4) fois par année.
24. Le président dirigeant les activités du Bureau du protecteur du citoyen est responsable de la bonne marche des débats et voit au bon déroulement et décide de tout point de procédure.
25. Les délibérations doivent être traitées confidentiellement en tout temps.
26. Le président doit soumettre au conseil ordinaire à chaque année un rapport des activités du Bureau du protecteur du citoyen. Il peut également en tout temps faire un rapport sur des situations qu'il croit d'intérêt pour le conseil de la ville. Ces rapports sont publics après leur dépôt au conseil.
27. Les membres reçoivent une rémunération pour toute réunion à laquelle ils assistent, équivalente à celle d'un membre d'une commission du conseil de ville. Le président de réunion reçoit une rémunération pour toute réunion à laquelle il assiste, équivalente à celle d'un président d'une commission du conseil de ville. Les membres sont éligibles au remboursement des dépenses encourues dans le cadre de leurs fonctions, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année.

CHAPITRE IV

COMPÉTENCE

- 28.** Le Bureau du protecteur du citoyen intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la ville. Il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.
- Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la ville.
- Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la ville.
- Il intervient également à la demande du maire, du comité exécutif, du conseil de la ville.
- 29.** Pour l'application de l'article 28, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :
- a. a ville ou son représentant de l'administration municipale a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire;
 - b. la ville ou son représentant de l'administration municipale a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence;
 - c. dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la ville ou son représentant de l'administration municipale a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.
- 30.** Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur les décisions :
- a. du conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville;
 - b. de toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention;
 - c. d'un agent de la paix du Service de police;
 - d. d'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal;
 - e. du responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.
- 31.** Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles. De même, il ne peut intervenir ou faire enquête sur un dossier judiciairisé.
- 32.** Le Bureau du protecteur du citoyen peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.
- Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.
- 33.** Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau du protecteur du citoyen, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus, le cas échéant.

- 34.** Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau du protecteur du citoyen doit aviser le directeur général de la ville.
- Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau du protecteur du citoyen sont conduites en privé.
- 35.** Le Bureau du protecteur du citoyen peut également inviter à se faire entendre toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas d'enquête et prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.
- 36.** Le Bureau du protecteur du citoyen ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs normaux pour solutionner sa situation.
- 37.** Quiconque demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen doit :
- fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît ;
 - exposer les faits qui justifient sa demande;
 - décrire la solution qui lui donnerait satisfaction;
 - fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau du protecteur du citoyen juge nécessaire pour le traitement de sa demande.
- 38.** Lors de l'intervention ou de l'enquête, le Bureau du protecteur du citoyen ou le personnel du secrétariat général affecté au traitement de la plainte peut prendre connaissance et faire des copies de tous les dossiers et registres et de tout autre document qu'il juge pertinent. Il peut exiger les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de ses fonctions.
- 39.** Au terme de son intervention ou de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen doit faire rapport, par écrit, des résultats au plaignant. Il doit également faire rapport au directeur général de la ville.
- 40.** À la suite d'une intervention ou enquête, le Bureau du protecteur du citoyen peut recommander toute mesure qu'il juge appropriée.
- 41.** Lorsqu'il fait une recommandation, le Bureau du protecteur du citoyen peut exiger du directeur général qu'il lui fasse rapport, dans un délai donné, des mesures prises ou proposées afin de donner suite à la recommandation.
- À défaut d'obtenir une réponse favorable dans le délai fixé, le Bureau du protecteur du citoyen peut faire rapport, selon le cas, au conseil de la ville ou comité exécutif. Il peut également exposer la situation dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.
- 42.** Lorsqu'il le juge d'intérêt public, le Bureau du protecteur du citoyen peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis, après son dépôt au conseil de ville.

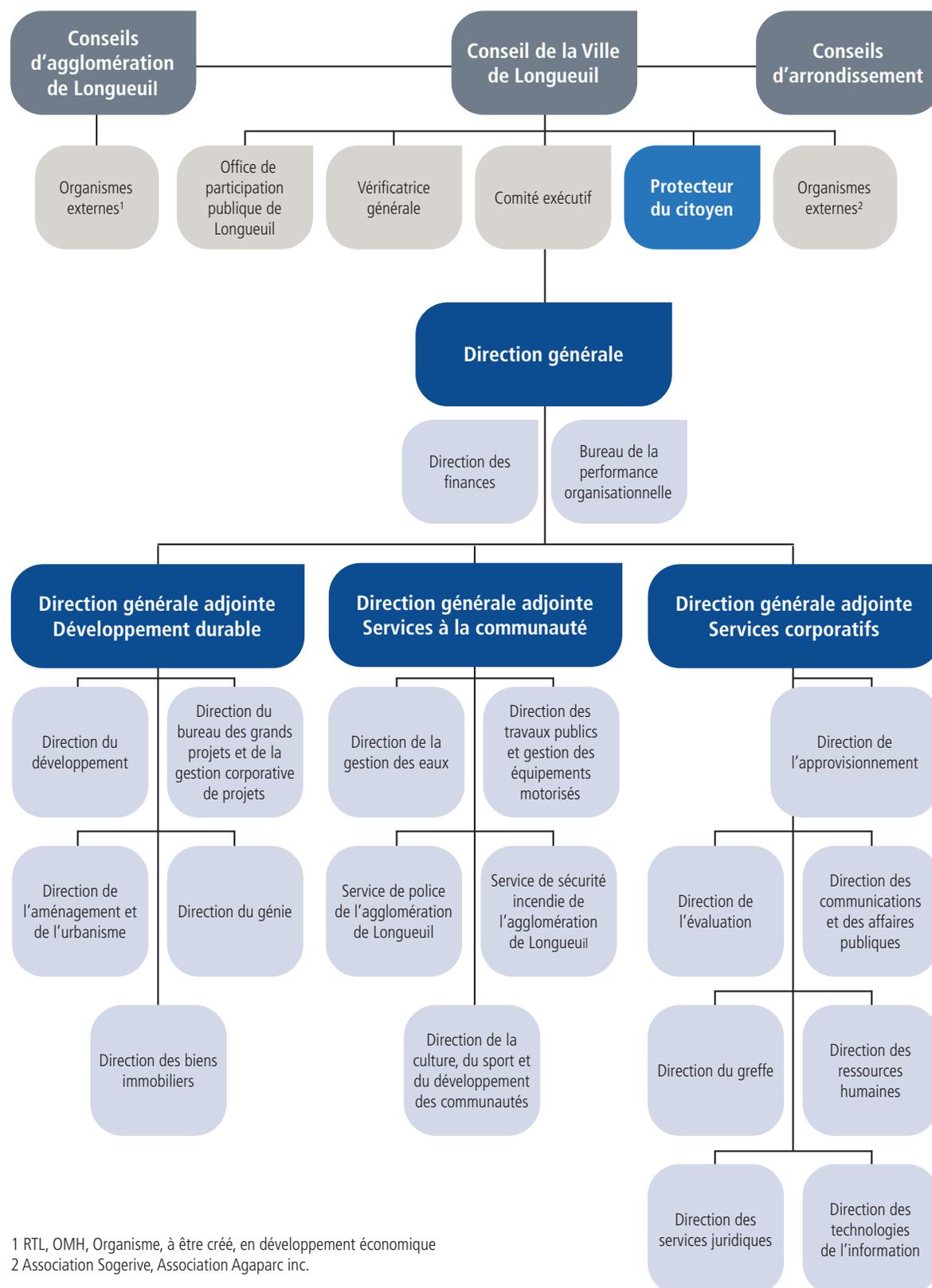
CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

43. Un fonctionnaire ou une personne agissant pour le compte de la ville est tenu de collaborer aux enquêtes ou aux interventions du Bureau du protecteur du citoyen.
44. Les membres et le personnel du secrétariat général doivent respecter la nature confidentielle d'un renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
45. La ville accorde au Bureau du protecteur du citoyen la protection contre certaines pertes financières liées à l'exercice de leur fonction, tel que prévu à la section XIII.I de la Loi sur les cités et villes en les adaptant.
46. Le Bureau du protecteur du citoyen peut adopter des règles de fonctionnement et de régie interne.

ANNEXE II

Organigramme de la Ville de Longueuil



1 RTL, OMH, Organisme, à être créé, en développement économique

2 Association Sogerive, Association Agaparc inc.





BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

789, boulevard Roland-Therrien

Longueuil (Québec) J4H 4A6

Bureau du protecteur du citoyen | Ville de Longueuil

Téléphone : 450 463-7147

Courriel : protecteurducitoyen@longueuil.quebec