



RAPPORT ANNUEL 2025

protecteur
du citoyen

Ville de Longueuil

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

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

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 16 juin 2026

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

Objet : Rapport annuel 2025 – Bureau du protecteur du citoyen

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

Nous sommes heureux de vous transmettre notre rapport annuel pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025.

Ce 14^e rapport contient les principales statistiques décrivant nos activités. Il met en lumière des situations vécues par les citoyens en présentant une sélection de dossiers traités. D'ailleurs, plusieurs d'entre eux ont mené à des engagements de la part de différentes directions. D'autres dossiers, qui retiennent l'attention du Bureau du protecteur du citoyen depuis plusieurs années, demeurent des sujets de préoccupation, et nous comptons suivre leur évolution de près.

Un énoncé d'intention sur notre vision de l'avenir du Bureau est précisé en fin de rapport, notamment par la mise en œuvre d'un plan stratégique.

Nous vous prions d'accepter, Madame la Mairesse 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	8
Mission, vision et valeurs : des bases renouvelées pour l'avenir	9
Rôle et fonctionnement	10
Composition de l'équipe	11
Cheminement d'une demande d'intervention	12
Chapitre 2 - Activités en 2025	13
Faits saillants	14
Objets des demandes d'intervention	15
Quelques chiffres	16
Nombre de demandes	16
Nature des demandes d'intervention	17
Répartition des demandes d'intervention admissibles par direction et service	18
Demandes d'intervention par arrondissement	19
Délais de traitement des demandes d'intervention	19
Délais de traitement moyen selon la nature des demandes	20
Modes de réception des demandes	20
Chapitre 3 - Analyse de dossiers d'intervention et d'intérêt	21
Demande de permis pour un triplex	22
Cours de natation de niveau 2 pour adultes	24
Problème d'empiètement lié au stationnement d'un voisin	26
Présence de personnes en situation d'itinérance dans une passerelle municipale	28
Odeur en provenance des égouts	29
Chapitre 4 - Quelques exemples de dossiers	30
Chapitre 5 - Suivis des engagements des directions	36
Chapitre 6 - Activités et ressources organisationnelles	41
Rapport d'activités	42
Formation professionnelle	43
Budget	43
Chapitre 7 - Bilan des priorités 2025 et perspectives 2026	44
Mot de la fin	46
ANNEXE I – Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen	47
ANNEXE II – Organigramme de la Ville de Longueuil	51

Mot des commissaires

L'année 2025 marque un tournant important dans l'évolution du Bureau du protecteur du citoyen. Elle aura été l'occasion de poser les bases d'un changement structurant, notamment par l'élaboration du *Plan stratégique 2026-2030*. Cet outil guidera nos actions au cours des prochaines années, en s'appuyant sur des axes clairs, pertinents et cohérents avec notre mission.

Dans cette même perspective, nous avons procédé à une révision complète de notre mission, de notre vision et de nos valeurs. Cette mise à jour, essentielle pour assurer une cohérence entre notre raison d'être et notre mode d'intervention, nous a permis, pour la première fois, de formuler par écrit notre vision. Cette dernière guidera notre développement, orientera nos communications et soutiendra notre positionnement institutionnel.

Un important chantier de valorisation interne du Bureau a également été amorcé en étroite collaboration avec les directions de la Ville. Cette initiative vise à faire mieux connaître notre rôle et à renforcer notre collaboration avec les équipes municipales. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de pertinence de notre action.

C'est donc dans un esprit de coopération, de rigueur et de responsabilisation que nous abordons les années à venir. Nous continuerons de nous développer pour mieux remplir notre mission, répondre aux attentes de la population et contribuer activement à l'amélioration des services municipaux.

Sur le plan administratif, notre directrice, madame Véronique Alain, a dû s'absenter temporairement à la suite de la naissance de son enfant. Durant ce congé, monsieur Alain Mekhaël a pris la relève en assumant le rôle de directeur par intérim. Il possède, d'ailleurs, une vaste expérience du domaine municipal, et sa contribution à ce jour est remarquable.

Le bilan montre une augmentation importante du nombre de dossiers déposés et traités, une tendance observée depuis plusieurs années. Cette situation soulève un enjeu bien réel, car nous ne disposons pas, en ce moment, des ressources nécessaires pour nous acquitter pleinement de l'ensemble de nos responsabilités. Malgré ce contexte, toutes les plaintes sont traitées.

Par ailleurs, nous avons également le pouvoir d'enquêter et de produire des rapports de préoccupation sur des sujets que nous jugeons importants. Or, faute de ressources suffisantes, nous ne pouvons exercer entièrement ce rôle. Conscients de cette réalité, nous avons amorcé, au cours de la dernière année, une réflexion sur l'évolution du Bureau, dans une perspective constructive et collaborative avec l'administration municipale. En cohérence avec le *Plan stratégique 2026-2030*, nous poursuivrons nos démarches pour optimiser le traitement des plaintes, garantir la disponibilité des ressources appropriées et acquérir les outils informationnels nécessaires pour remplir notre mission.



Denis Châteauneuf



Suzie Martineau



Denis Dumont

Remerciements

Au nom du Bureau du protecteur du citoyen, nous tenons à exprimer notre sincère reconnaissance envers la communauté de Longueuil, dont la confiance et la participation active sont au cœur même de notre mission. En partageant leurs expériences, en exprimant leurs inquiétudes et en mettant en lumière leurs enjeux, les citoyens contribuent à l'évolution des pratiques municipales. Leurs voix sont non seulement entendues, mais elles guident nos interventions. Elles nous incitent à viser l'excellence dans l'exécution de notre mandat.

Nous voulons également remercier l'ensemble des directions et des services de la Ville, avec lesquels nous collaborons quotidiennement. Leur rigueur, leur ouverture d'esprit et leur souci de bien faire permettent de trouver des solutions durables. Cette collaboration joue un rôle central dans l'amélioration continue des services municipaux, en plus de refléter un engagement commun par rapport à la qualité des relations entre la Ville et sa population.

Nous remercions tout particulièrement monsieur Gaby Jodoin, directeur général de la Ville, dont le soutien constant et affirmé à l'égard du Bureau contribue à créer un environnement propice à l'écoute et à la transparence. Son appui manifeste une réelle volonté d'inscrire notre rôle dans une dynamique constructive et complémentaire à l'administration municipale.

Enfin, l'année 2025 a été marquée par un fort engagement collectif. La collaboration étroite entre les commissaires, la directrice et l'adjointe a, entre autres, permis l'élaboration de notre premier plan stratégique, une étape clé dans le développement du Bureau. Portée par notre vision, cette démarche a contribué à clarifier nos priorités et à structurer nos actions autour des mêmes valeurs : l'empathie, l'équité, l'impartialité, l'intégrité, le respect et la collaboration. Au quotidien, cet engagement se traduit par un service humain, rigoureux et attentif aux besoins de la population.

L'équipe du Bureau du protecteur du citoyen

De gauche à droite : Stéphanie Rocheleau, adjointe de direction; Denis Dumont, président et commissaire; Suzie Martineau, commissaire; Véronique Alain, directrice; Denis Châteauneuf, commissaire.



CHAPITRE 1 - LE BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN



Mission, vision et valeurs : des bases renouvelées pour l'avenir

Le Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil a amorcé, en 2025, un important virage. Il a, notamment, profité de l'élaboration du *Plan stratégique 2026-2030* pour revoir et moderniser les fondements de son identité.

Ainsi, sa mission a été actualisée pour mieux refléter les réalités actuelles et renforcer son rôle auprès de la communauté et de l'administration municipale. Une nouvelle vision a également été formulée afin de guider ses actions et de mieux anticiper les enjeux auxquels s'attarder.

Son cadre de valeurs a, lui aussi, été enrichi. À ce titre, la collaboration s'est imposée comme une valeur incontournable, en écho à la volonté du Bureau de travailler de manière constructive avec l'ensemble des directions et des services de la Ville et les autres parties prenantes.

Ces ajustements marquent une étape clé dans son développement organisationnel. Ils lui donnent des bases solides pour aborder les prochaines années avec clarté, cohérence et ambition, dans une perspective d'amélioration continue des services et de contribution à une administration municipale plus transparente, plus équitable et plus attentive aux membres de la communauté.

Mission

Le Bureau du protecteur du citoyen est une instance neutre, impartiale et indépendante de l'administration municipale. Il veille à la justice et au respect des droits municipaux en intervenant ou en enquêtant lorsqu'il lui paraît raisonnable de croire que le citoyen ou le groupe de citoyens a subi un préjudice. Ses services sont utilisés en dernier recours, après une tentative de résolution auprès des services municipaux.

Vision

Le Bureau du protecteur du citoyen aspire à devenir un catalyseur de transparence, de responsabilité et de confiance, garantissant à chaque citoyen un accès équitable à la justice administrative. Il vise à offrir un service impartial, réactif et accessible, tout en renforçant la relation de confiance entre les citoyens et les institutions municipales. Dans une perspective d'amélioration continue, il collabore activement avec les autres directions et services afin de favoriser une approche concertée et de mieux répondre aux besoins évolutifs des citoyens.

Valeurs

- › Empathie : comprendre et soutenir les citoyens.
- › Équité : assurer un traitement juste et égal pour tous.
- › Impartialité : prendre des décisions sans préjugé ni parti pris.
- › Intégrité : agir avec honnêteté et responsabilité.
- › Respect : valoriser chaque citoyen et son droit à être entendu.
- › Collaboration : travailler avec les citoyens et les autorités pour une société plus juste et harmonieuse.

Rôle et fonctionnement

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

Il s'agit d'une entité de dernier recours qui veille, de façon indépendante, au respect des droits municipaux des citoyens, et ce, de façon complètement gratuite.

Qui peut 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 directions et les services concernés de l'administration municipale.

Sur quoi peut-il agir ?

Le Bureau peut 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. Il en évalue la légitimité, l'impartialité et la justesse. Il agit selon ce qui est légal, raisonnable et équitable.

Quand et comment peut-il intervenir ?

Avant de contacter le Bureau, la personne ou le groupe de personnes doit avoir soumis son dossier à la direction ou au service 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, le Bureau peut :

- › 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 enquête, le Bureau peut formuler une recommandation, une piste d'amélioration ou un avis de préoccupation. Puis, il fait rapport des résultats au plaignant et au directeur général de la Ville.

Composition de l'équipe

Commissaires

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



Denis Dumont
Président et commissaire



Suzie Martineau
Commissaire



Denis Châteauneuf
Commissaire

Directrice ou directeur

La directrice ou le directeur analyse toutes les demandes d'intervention reçues. Elle ou il obtient les renseignements nécessaires à l'analyse de chaque demande et intervient, au besoin, auprès des directions et des services concernés afin de trouver une solution aux problèmes soulevés par les citoyens.



Véronique Alain
Directrice
(de janvier à juillet 2025)



Alain Mekhaël
Directeur par intérim
(d'août à décembre 2025)

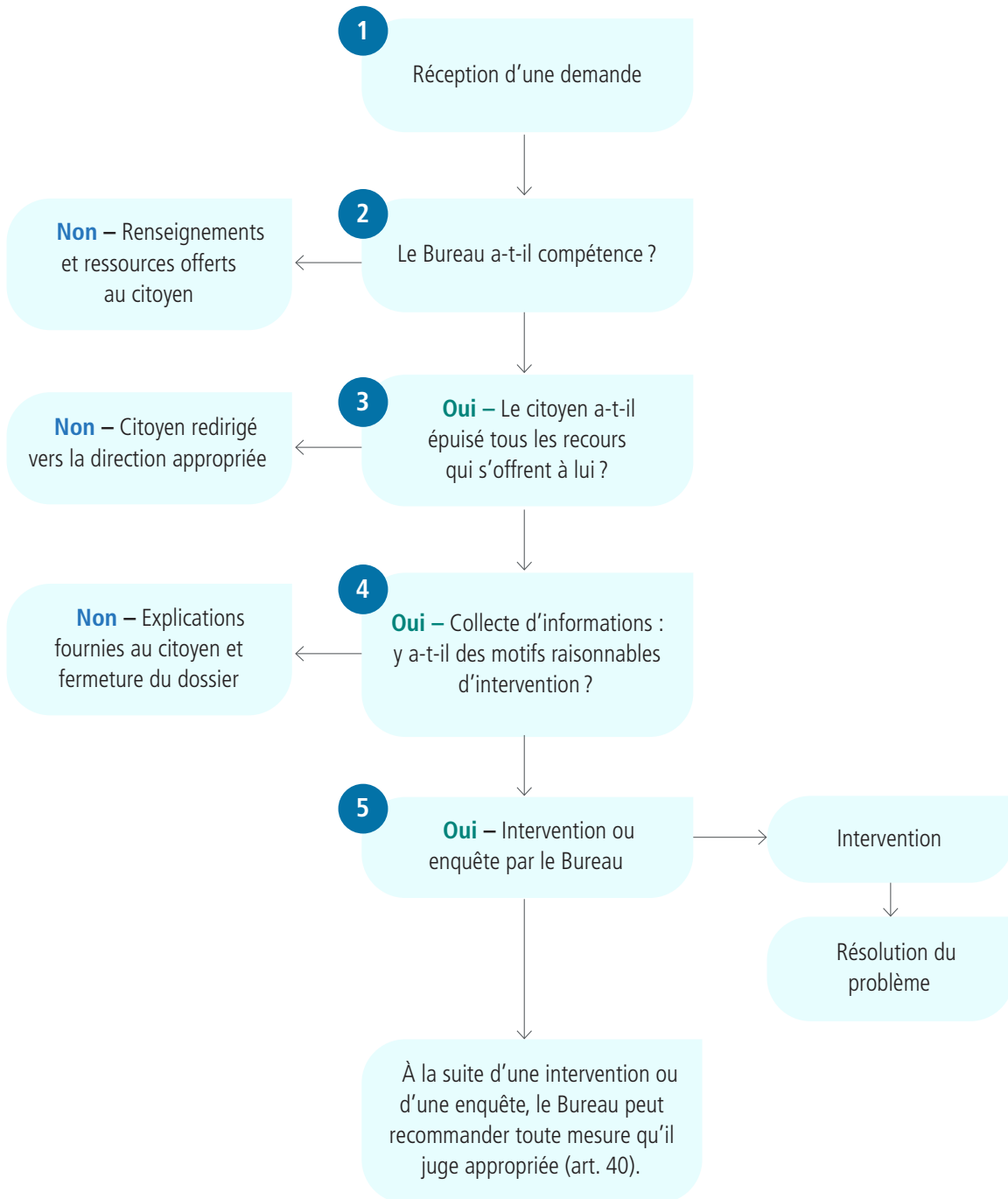
Adjointe de direction

L'adjointe de direction seconde la directrice ou le directeur dans ses fonctions. Elle reçoit les demandes d'intervention et, lorsque celles-ci relèvent d'autres instances, elle fournit les renseignements nécessaires aux citoyens. Elle soumet toutes les demandes à la directrice ou au directeur.



Stéphanie Rocheleau
Adjointe de direction

Cheminement d'une demande d'intervention



CHAPITRE 2 - ACTIVITÉS EN 2025



Faits saillants



Les directions et le service de la Ville ayant été visés par le plus grand nombre de demandes :

Aménagement et urbanisme
113 demandes¹ (21%)

Travaux publics et entretien
des équipements motorisés
101 demandes (19%)

Service de police de
l'agglomération de Longueuil
75 demandes² (14%)

¹ Sept citoyens ont choisi de retirer leur demande après l'avoir déposée.
² Trois citoyens ont choisi de retirer leur demande après l'avoir déposée.

83 %
des demandes étaient admissibles.

19 %
des demandes admissibles ont
nécessité une intervention.

Présentation de :

3
dossiers
d'intervention concernant :

- › Une demande de permis pour un triplex;
- › Des cours de natation de niveau 2 pour adultes;
 - › Un problème d'empiètement lié au stationnement d'un voisin.

2
dossiers
d'intérêt concernant :

- › La présence de personnes en situation d'itinérance dans une passerelle municipale;
- › L'odeur en provenance des égouts.

Objets des demandes d'intervention

Voici un aperçu des différents sujets soulevés par les citoyens dans le cadre de leurs demandes d'intervention.

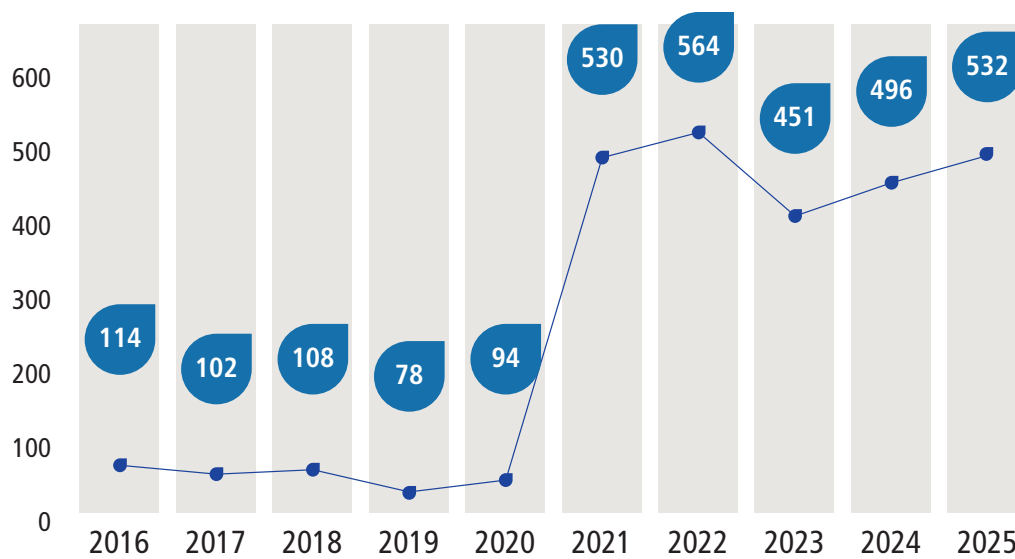
Aménagement et urbanisme	Salubrité, permis, inspections, accessibilité universelle, nuisances, conformité de construction, activités autorisées, végétation sur terrain privé, empiètements.
Travaux publics et entretien des équipements motorisés	Déneigement, chaussée, aqueducs, égouts, eau potable, interruptions de service, ouverture et fermeture d'entrée d'eau, terrains et arbres publics, entretien des parcs.
Service de police	Interventions policières, sécurité routière, stationnement, bruit, animaux, activités criminelles, itinérance, accès à l'information.
Environnement et transition écologique	Matières résiduelles, remplacement de bacs, dépôts non conformes, poubelles publiques.
Génie	Aménagements cyclables, nouvelle configuration de rue, stationnement, signalisation, mesures d'apaisement de la circulation, chantiers de construction, odeurs.
Culture, sport et développement des communautés	Organismes reconnus, itinérance, campements, loisirs municipaux, sports et plateaux, tournages cinématographiques, service à la clientèle, programmation, subventions.
Biens immobiliers	Éclairage public, feux pour piétons, feux de circulation.
Finances	Taxes municipales, facturation.
Communications et expérience citoyenne	Traitement des demandes citoyennes, informations transmises, messages automatisés.
Évaluation	Évaluation municipale.
Services juridiques	Dommages et constats liés aux opérations de déneigement, constats d'infraction, demande de réclamation, gestion de dossier, cour municipale.

Quelques chiffres

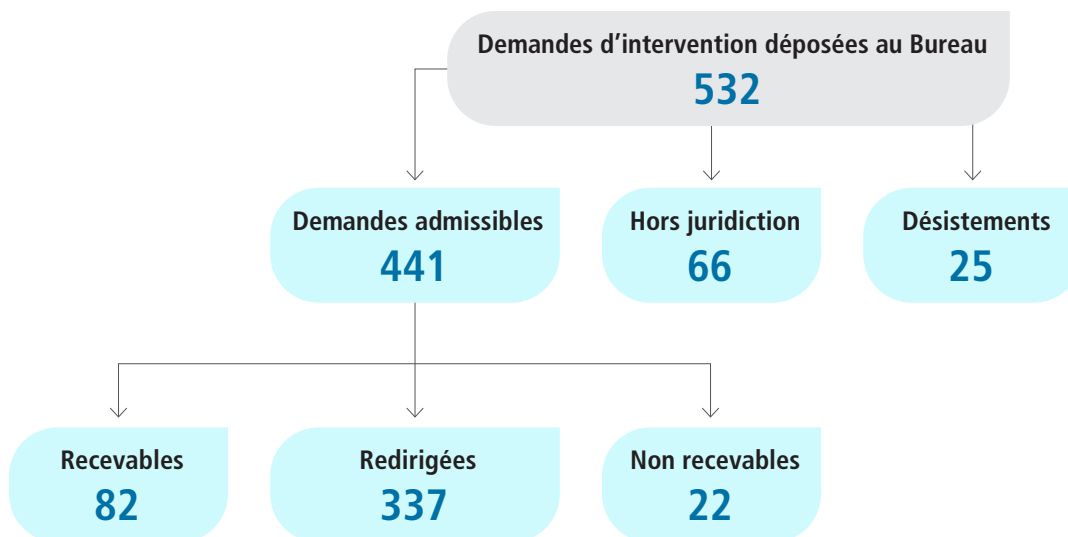
Nombre de demandes

Au cours de l'année 2025, le Bureau a traité 532 demandes d'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.
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.
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 concernent les directions dont les services entraînent des répercussions directes sur le quotidien des Longueuillois, 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 de l'administration municipale.

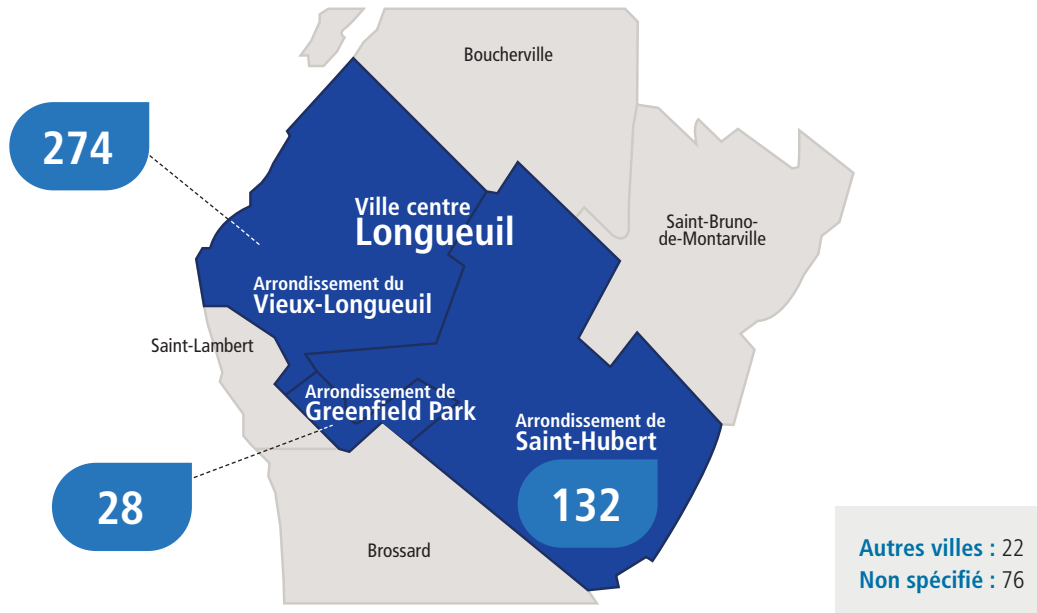
Directions et services concernés	2025	2024
Aménagement et urbanisme	106	115
Travaux publics et entretien des équipements motorisés	101	106
Service de police	72	70
Environnement et transition écologique ³	39	0
Génie	34	34
Culture, sport et développement des communautés	26	17
Services juridiques	20	15
Biens immobiliers	14	12
Finances	10	8
Communications et expérience citoyenne	6	6
Évaluation	5	1
Gestion des eaux	1	1
Ressources humaines	1	0
Développement	0	4
Service de sécurité incendie	0	2
Greffe	0	2
SOUS-TOTAL	435	393
Autres demandes admissibles ⁴	6	6
TOTAL	441	399

3 Créée au début de l'année 2025, la Direction de l'environnement et de la transition écologique concentre ses actions sur les enjeux liés aux changements climatiques, la protection et la mise en valeur des milieux naturels ainsi que la gestion des matières résiduelles, des sols, de la faune et de la flore.

4 La plupart des autres demandes d'intervention admissibles sont non recevables, donc exclues du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses règles de fonctionnement.

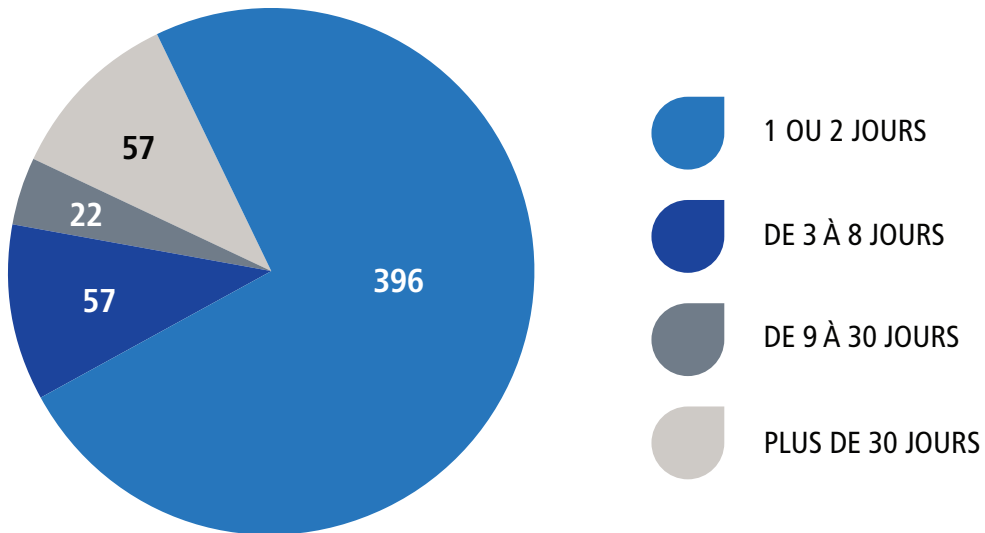
Demandses d'intervention par arrondissement

Le Bureau a juridiction uniquement sur le territoire de Longueuil.



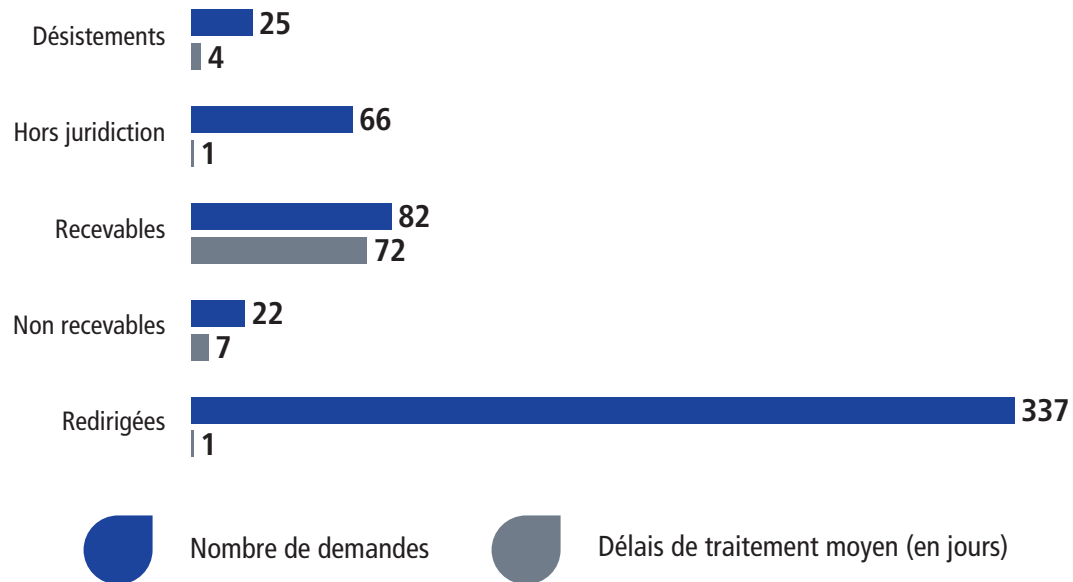
Délais de traitement des demandes d'intervention

Le Bureau a été en mesure de répondre aux demandes déposées à l'intérieur de 8 jours dans 85 % des cas.

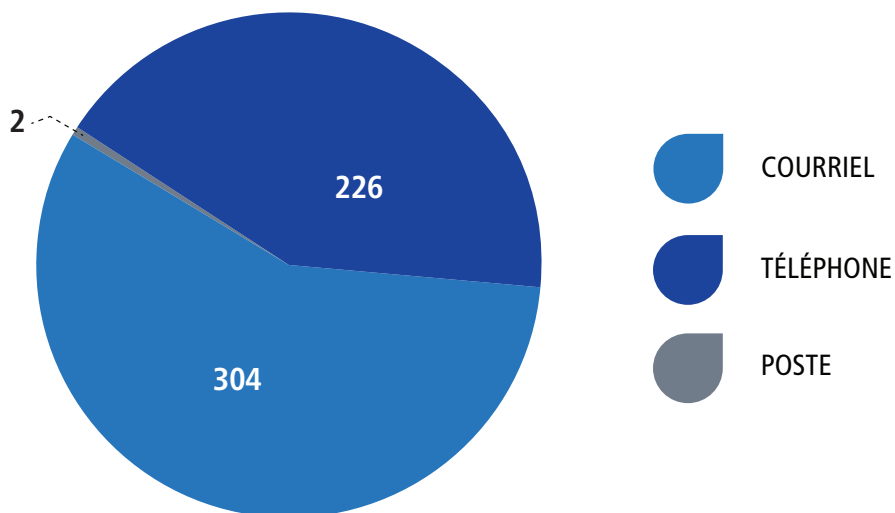


Délais de traitement moyen selon la nature des demandes

Les demandes recevables requérant une intervention ou une enquête ont généralement exigé un délai de traitement plus long.



Modes de réception des demandes



CHAPITRE 3 - ANALYSE DE DOSSIERS D'INTERVENTION ET D'INTÉRÊT



Rapport d'intervention – Engagements

Demande de permis pour un triplex

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Contexte et objectifs de l'intervention – Le Bureau du protecteur du citoyen a été saisi d'une demande d'intervention concernant le processus d'obtention d'un permis de construction pour des travaux de modification sur un immeuble résidentiel de type triplex.

Le litige portait principalement sur l'interprétation de certaines dispositions du *Code de construction du Québec*, notamment celles encadrant les exigences relatives aux issues de secours pour des logements situés à l'étage. Plus précisément, le projet consistait à retirer certains aménagements extérieurs à l'arrière du bâtiment. Cela soulevait des préoccupations quant à la conformité des accès restants aux normes de sécurité applicables.

Dans ce contexte, la Ville a proposé l'aménagement d'un long balcon en façade, muni de deux escaliers situés aux extrémités. Cette solution s'avérait conforme aux exigences réglementaires en matière d'évacuation. Toutefois, les citoyens concernés étaient en désaccord avec cette interprétation, et ils ont exprimé leur préférence pour des options qu'ils estimaient plus adaptées au bâtiment.

Le Bureau est intervenu afin d'évaluer la conformité du processus municipal, d'assurer le respect des droits des citoyens dans le cadre administratif et de favoriser un dialogue constructif entre les parties en vue d'une solution équitable et sécuritaire.

Analyse – Dans ce dossier, le Bureau a examiné le traitement administratif d'une demande de permis de construction en se concentrant sur le respect des principes de transparence, d'équité, de clarté et de cohérence. L'enjeu principal portait sur l'interprétation de certaines dispositions du *Code de construction du Québec* concernant les issues de secours. Ce sujet relève de la compétence des autorités municipales et des professionnels qualifiés.

L'analyse du Bureau a révélé que les décisions prises semblaient conformes aux règles applicables. Toutefois, une communication technique transmise aux citoyens a pu prêter à confusion en laissant entendre qu'une certaine solution proposée par les citoyens propriétaires serait acceptée automatiquement, sous certaines conditions. Cette ambiguïté a contribué à créer de fausses attentes.

À la suite de cette situation, le Bureau a rappelé l'importance d'une communication claire à la Direction, surtout dans les dossiers techniques complexes, afin d'éviter toute confusion ou tout malentendu quant aux exigences. Il a également souligné l'ouverture des équipes municipales à poursuivre le dialogue. Il s'agit là d'une bonne pratique à encourager.

Conclusion – Dans ce dossier, le Bureau a examiné les enjeux liés à la délivrance d'un permis de construction, notamment sous les angles de l'équité administrative, de la sécurité des occupants et de la clarté des communications. Bien que la décision relève des autorités compétentes en matière de réglementation du bâtiment, l'analyse a révélé que la proposition de la Ville constituait une solution conforme et sécuritaire en l'absence d'une sortie arrière.

Par ailleurs, une communication écrite liée au traitement du dossier a pu prêter à confusion quant aux conditions d'acceptation d'une solution de rechange. Cette situation rappelle l'importance d'employer un langage précis et nuancé, surtout dans des contextes techniques complexes, où les citoyens s'appuient sur les indications reçues.

Le Bureau a recommandé à la Direction d'envisager des mesures pour clarifier les communications écrites avec les citoyens, par exemple en ajoutant un libellé explicatif au bas des courriels liés aux demandes de permis. Cette mesure préventive contribuerait à éviter les malentendus et à renforcer la transparence du processus administratif.

Engagements et actions de la Direction – Le Bureau a communiqué avec la Direction pour lui faire part de son analyse à la suite de la demande des citoyens. Par ailleurs, il tient à souligner la collaboration des équipes concernées ainsi que leur ouverture à poursuivre les échanges dans une perspective d'amélioration continue.

Réponse de la Direction – Le 22 septembre 2025, elle s'est engagée à :

- › Bonifier ses communications écrites avec les citoyens, notamment en précisant que le dépôt d'un document ne garantit pas son approbation, en privilégiant l'utilisation du conditionnel tant que l'analyse n'est pas finalisée et en rappelant que son interprétation des codes et des normes prévaut;
- › Parfaire la formation de son personnel par une sensibilisation continue au choix des mots utilisés dans les échanges avec les citoyens ainsi que par des rappels des principes d'équité, de transparence et de rigueur administrative;
- › Améliorer ses pratiques de gestion interne, entre autres, en renforçant les processus de validation et de traçabilité des actions et des décisions ainsi que le suivi des dossiers grâce à des rappels automatisés favorisant des délais de réponse raisonnables aux demandes de permis.



Dossier d'intervention – Engagements

Cours de natation de niveau 2 pour adultes

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés

Contexte et objectifs de l'intervention – Une citoyenne a sollicité l'intervention du Bureau concernant son expérience lors de son inscription au cours de natation pour adultes de niveau 2 offert par la Ville. La citoyenne se disait insatisfaite tant du processus administratif que du déroulement de sa première séance. Lors de celle-ci, elle a été surprise d'apprendre que le cours se déroulait entièrement en eau profonde. Bien que la citoyenne ait réussi le niveau 1, elle ne se sentait pas suffisamment préparée pour répondre aux exigences du niveau 2. Incommodée par cette situation, elle a demandé un remboursement, une démarche qui s'est avérée difficile. Le Bureau a souhaité analyser l'ensemble du dossier et comprendre les éléments ayant conduit à la situation rapportée.

Analyse – Des rencontres ont eu lieu avec la direction responsable de l'activité. L'analyse du dossier a révélé que le descriptif du cours en ligne ne précisait pas clairement que l'activité se déroulait entièrement en eau profonde. Elle a également mis en lumière des disparités dans la communication entre les moniteurs du programme pour les adultes. De plus, certaines communications liées au remboursement de la session d'automne 2025 avaient pu prêter à confusion. Des informations divergentes avaient été transmises selon les personnes consultées, révélant du même coup un manque de coordination et de cohérence.

Le Bureau a appris que le programme de natation pour adultes repose sur un continuum basé sur les objectifs individuels plutôt que sur une progression linéaire. Cela permet à chaque participant d'avancer à son propre rythme pour qu'il se sente à l'aise dans son développement.

Lors des rencontres, le Bureau a également soulevé la question des différences d'emplacement des cours dans les bassins, entre les piscines Rosanne-Laflamme et Olympia. L'administration a expliqué qu'aucune politique ni réglementation n'impose l'utilisation d'une section particulière du bassin. Les ajustements se font selon les espaces disponibles, la profondeur, les règles d'usage et la planification des cours.

Conclusion et intervention – Le Bureau, qui compatissait avec les préoccupations exprimées et le malaise vécu par la citoyenne lors du premier cours, a discuté avec les autorités responsables de plusieurs pistes d'amélioration.

Réponse de la Direction – Le 30 octobre 2025, elle s’est engagée à :

- › Revoir la description du cours en ligne pour indiquer clairement que l’activité se déroule entièrement en eau profonde;
- › Offrir un meilleur encadrement aux moniteurs afin de renforcer une approche centrée sur le développement personnel pour les participants des niveaux 1 et 2;
- › Donner une formation au personnel lorsque nécessaire; par ailleurs, le moniteur dont la méthode avait été appréciée contribuera à la formation des moniteurs municipaux, en tenant compte de l’expérience de la citoyenne, avec son accord;
- › Effectuer des ajustements et des rappels de procédures afin d’améliorer la coordination et la communication interne.



Dossier d'intervention – Engagements

Problème d'empiètement lié au stationnement d'un voisin

Direction de l'aménagement et de l'urbanisme

Contexte et objectif d'intervention – Un citoyen a communiqué avec le Bureau concernant l'aménagement, en 2022, d'un espace de stationnement individuel construit par son voisin afin de desservir un logement accessoire. Le stationnement est situé en marge avant, le long de la limite latérale séparant les deux propriétés. Selon les informations fournies, une partie de cette installation pourrait empiéter sur la propriété du plaignant.

L'intervention du Bureau visait à obtenir un portrait complet de la situation, à évaluer la conformité du stationnement et du permis délivré ainsi qu'à vérifier si la réglementation municipale avait été appliquée de manière adéquate.

Analyse – À la suite de la demande d'intervention, le Bureau a procédé à une analyse approfondie du dossier, en plus de tenir plusieurs rencontres avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, responsable du zonage et des permis.

Empiètement possible sur la propriété

Les vérifications réalisées suggéraient que le stationnement empiétait sur la propriété du requérant. Toutefois, aucune donnée formelle ne permettait d'en préciser l'ampleur. Seul un arpenteur-géomètre mandaté par les propriétaires pourrait confirmer ce point.

De plus, certains lots du secteur pourraient nécessiter une révision cadastrale. Le cas échéant, les propriétaires concernés devraient procéder à un bornage ou à une correction cadastrale. En l'absence d'entente, un bornage judiciaire pourrait être requis.

Conformité réglementaire du stationnement

Les informations obtenues laissaient croire que le stationnement ne respectait pas les normes en vigueur. La largeur minimale de 2,5 mètres prévue par la réglementation de zonage serait notamment en cause.

En conséquence, la Direction a rouvert le dossier en question. Elle a également entrepris des démarches pour exiger du propriétaire qu'il démontre la conformité du stationnement ou corrige la situation. Les actions de la Direction incluaient communications, inspections, rencontres et échanges d'informations.

Si cela s'avère nécessaire, une mise en conformité est envisagée en 2026. Elle comprendrait l'obtention d'un permis conforme, le déplacement d'un arbre situé en marge avant (validé par un technicien en foresterie urbaine) et la reconfiguration de l'entrée charretière par la Direction des travaux publics et entretien des équipements motorisés. Une révision cadastrale pourrait, toutefois, causer des retards.

Facteurs ayant contribué au problème

Les vérifications du Bureau ont permis de mettre en lumière plusieurs éléments problématiques, soit :

- › Les imprécisions dans la délivrance du permis, notamment en ce qui concerne les documents et les conditions;
- › Les erreurs de marquage lors de deux inspections;
- › Les trois inspections réalisées sans le croquis associé au permis, bien qu'il ait été disponible;
- › Le défaut de prise en compte des avertissements du plaignant adressés à la Ville, au voisin et à l'entrepreneur;
- › Les divergences potentielles entre les certificats de localisation des deux propriétés.

Par ailleurs, la responsabilité première incomberait au propriétaire et à son entrepreneur, que ce soit en raison d'une erreur ou d'une mauvaise interprétation du plan.

Conclusion – La Direction a confirmé au Bureau la reprise complète du suivi du dossier. Elle a aussi mentionné sa volonté de corriger les irrégularités ainsi que d'assurer la mise en conformité du stationnement.

Le dossier étant désormais entièrement pris en charge par la Direction et toujours en traitement, le Bureau a procédé à sa fermeture. Les démarches municipales se poursuivront conformément aux mécanismes prévus, et toute évolution future dépendra des décisions de la Direction ou, si nécessaire, des procédures judiciaires.

Le Bureau a informé le citoyen que les processus municipaux de traitement des infractions (observation, sensibilisation, inspections, mesures coercitives) ne garantissent pas une résolution des problèmes. En effet, les municipalités ne peuvent généralement pas exécuter des travaux sur des propriétés privées sans ordonnance de la cour, sauf pour de rares cas liés à des enjeux majeurs de sécurité.

Engagements de la Direction – En plus de la reprise du suivi de ce dossier, elle s'est engagée à :

- › Améliorer ses propres processus internes liés aux permis et aux inspections afin d'éviter la répétition d'une telle situation;
- › Exiger, lorsque le contexte s'y prête, des plans annotés et précis, idéalement préparés par un professionnel, ou un projet d'implantation réalisé par arpenteur-géomètre.



Dossier d'intérêt

Présence de personnes en situation d'itinérance dans une passerelle municipale

Direction des biens immobiliers
Service de police
Service de sécurité incendie

Contexte – Une résidente a signalé la présence de personnes en situation d'itinérance dans une passerelle municipale entre deux bâtiments. Malgré de nombreuses démarches auprès des autorités concernées et des gestionnaires des immeubles, le problème a persisté. L'endroit est devenu un point de rassemblement problématique, compromettant du même coup la salubrité et la sécurité des lieux.

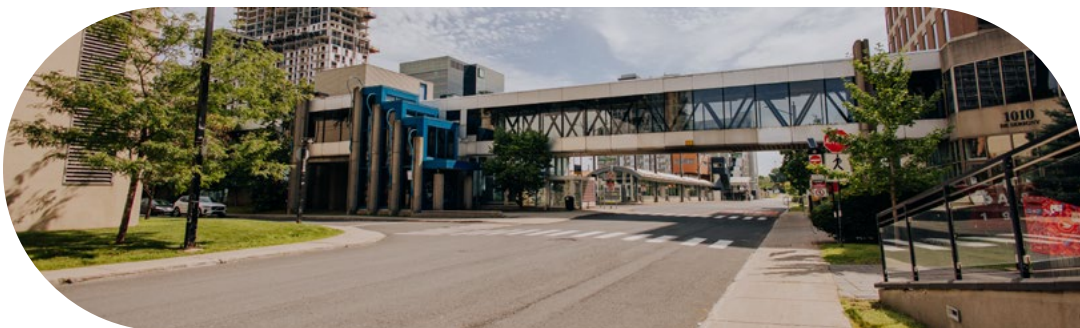
Analyse – La situation rapportée dans les aires publiques entre certains bâtiments municipaux soulève des préoccupations légitimes en matière de salubrité, de sécurité et de cohabitation. La Ville est consciente de ces enjeux. Avec la collaboration de partenaires internes et externes, elle a mis en place différentes actions au fil des dernières années pour améliorer la situation.

Pour répondre à ces enjeux, la Ville a déployé des patrouilles de sécurité, mené des campagnes de sensibilisation et offert un accompagnement social aux personnes en situation d'itinérance. Elle a aussi agi concrètement pour améliorer la propreté et l'état des lieux. De plus, la relocalisation de la halte-répît à proximité du métro permet d'offrir des services mieux adaptés aux personnes en situation d'itinérance.

Même si ces efforts n'ont pas encore permis de résoudre entièrement la situation, ils témoignent d'une volonté de la Ville d'agir sur plusieurs plans, en prenant en compte à la fois les besoins des citoyens, du personnel sur le terrain et des personnes en situation de vulnérabilité. La Ville a, par ailleurs, poursuivi la démarche de participation publique entamée afin de réfléchir collectivement à des solutions durables en matière de cohabitation sociale et d'itinérance.

Des défis restent à relever, alors que l'objectif d'améliorer la qualité de vie de tous les citoyens et de favoriser une meilleure cohabitation dans l'espace public demeure essentiel.

Conclusion – La Ville, en partenariat avec ses équipes internes et plusieurs organismes externes, demeure engagée à améliorer la situation. Elle continue d'agir avec rigueur, dans un esprit de concertation, pour offrir un environnement plus sécuritaire, plus propre et plus humain à la population.



Dossier d'intérêt

Odeur en provenance des égouts

Direction du génie

Une citoyenne du secteur Bienville a signalé au Bureau être incommodée, depuis plusieurs années, par de fortes odeurs provenant des égouts. Selon elle, la Ville devrait entreprendre le rajeunissement des infrastructures du quartier – égouts, trottoirs, asphalte – afin de prévenir les refoulements et d'éliminer les odeurs d'eaux usées.

Le Bureau a analysé le dossier et échangé avec la Direction du génie afin de mieux comprendre l'enjeu soulevé par la citoyenne. Il en est ressorti les éléments suivants :

- › Janvier 2022 : des requêtes citoyennes concernant des odeurs fréquentes dans le secteur Bienville sont reçues par la Ville;
- › Aucun problème technique n'est détecté sur le réseau d'égout sanitaire municipal : aucune fuite, aucun débordement, aucune anomalie;
- › Septembre 2023 : installation de deux modules de contrôle des odeurs dans des regards du boulevard Kimber, aux intersections des rues Houde et du Collège;
- › 1^{er} décembre 2023 : installation de trois modules supplémentaires, à la suite de commentaires de citoyens constatant une amélioration partielle;
- › 19 décembre 2023 : rencontres à domicile avec certains citoyens pour expliquer les démarches entreprises et, ainsi, permettre un échange direct avec l'équipe de professionnels.

Depuis, les équipes techniques effectuent des vérifications régulières sur le terrain.

Le Bureau a réalisé des suivis auprès de la Direction en 2024. Elle a confirmé que des analyses plus poussées seraient réalisées au cours de l'été si les odeurs persistaient. Un mandat d'investigation a ensuite été confié à une firme consultante afin de déterminer la provenance et la nature des odeurs perçues dans le secteur. Une phase de cueillette de données sur le terrain a été menée, suivie d'analyses.

Après la réception des résultats, une séance d'information a eu lieu le 30 janvier 2025 afin d'informer les citoyens concernés qu'une solution technique avait été trouvée pour régler la situation.

Les travaux civils ont commencé à l'automne 2025. Au moment de la publication du présent rapport, ils devraient être terminés.

Les devis prévoient une période de rodage, incluant des suivis à 3, à 6 mois, puis après plus de 12 mois. Ces suivis comprendront des essais et des mesurages afin, notamment, de déterminer la fréquence de remplacement des filtres au charbon.

Le Bureau entend suivre l'évolution de ce dossier au cours de l'année 2026.

CHAPITRE 4 - QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS



Revêtement de chaussée désagrégé jusqu'au trottoir

Un citoyen a contacté le Bureau parce qu'il éprouvait des difficultés à accéder à son stationnement. Selon lui, le resurfaçage de la rue, effectué plusieurs années auparavant, n'avait pas été réalisé jusqu'au trottoir, ce qui causait une dénivellation importante. En plus de nuire à l'utilisation de sa remorque, la dénivellation endommageait son équipement. Une requête avait été formulée auprès du Centre de services aux citoyens. Aucune solution n'avait été offerte à ce moment.

Résultat

À la suite de l'intervention du Bureau, une solution a été retenue. La Direction des travaux publics et entretien des équipements motorisés s'est engagée à procéder à la reconstruction de la partie désagrégée jusqu'au trottoir. Un marquage préalable a été réalisé, et un avis détaillant les modalités de l'intervention a été transmis au citoyen avant le début des travaux.



Délai pour l'obtention d'un permis de démolition

À la suite de l'incendie de sa résidence, une citoyenne a dû se relocaliser temporairement, tout en continuant d'assumer les frais liés à sa propriété. Elle a communiqué avec le Bureau après avoir appris de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme qu'un délai d'environ deux ans était requis pour obtenir les autorisations nécessaires à la démolition et à la reconstruction de sa maison. Entre-temps, le bâtiment endommagé causait des nuisances dans le voisinage, notamment en raison de la présence de vermines et de suie.

Résultat

À la suite de l'intervention du Bureau, la Direction a tenu compte de la nature particulière du sinistre. Le traitement du dossier a été priorisé, et la citoyenne a été informée que sa demande serait prise en charge sans attente.

Mesure incitative pour un raccordement au nouvel égout pluvial

Dans le cadre de travaux de réfection de rues, un citoyen a été invité par la Ville à se raccorder au nouvel égout pluvial, avec la promesse d'une aide financière. Après avoir effectué les travaux et soumis sa demande de remboursement, il n'a pas reçu de réponse. Malgré plusieurs démarches auprès du Centre de services aux citoyens pour communiquer avec les directions concernées, il n'a obtenu aucun suivi.

Résultat

L'intervention du Bureau a permis de clarifier la situation. Après vérification, l'administration a confirmé l'admissibilité du citoyen à l'aide financière et lui a versé le montant dû dans les jours suivants.

Achat d'un terrain protégé

Une citoyenne a déposé une plainte au Bureau après avoir acquis, lors d'une enchère publique, un terrain vendu par la Ville pour taxes impayées. Après l'achat, elle a appris que le terrain était situé dans une zone protégée, ce qui empêchait toute construction. Elle estimait que cette information aurait dû être portée à sa connaissance au moment de la vente.

Résultat

L'analyse du dossier montre que ce type de vente est réalisé sans garantie, conformément à la *Loi sur les cités et villes*. Il appartient aux acheteurs potentiels de vérifier, avant l'enchère, les restrictions d'usage applicables aux immeubles visés.

Par ailleurs, dans un souci de transparence, l'ensemble des informations existantes peut être fourni aux citoyens qui en font la demande avant les enchères. Ils peuvent communiquer avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme pour les obtenir.

De plus, une ressource de la Direction est disponible, le jour de l'événement, pour répondre aux questions des citoyens et orienter les acheteurs vers les informations pertinentes.



Égout gravitationnel

Une citoyenne a sollicité l'intervention du Bureau après le refus par la Ville d'autoriser un raccordement gravitationnel pour l'évacuation des eaux pluviales de sa résidence. L'inspecteur municipal lui avait indiqué que seule l'installation d'une pompe de puisard était permise, conformément à la réglementation en vigueur. Craignant les risques associés à une dépendance électrique, notamment en cas de panne ou de surcharge, la citoyenne souhaitait une solution de rechange, compte tenu des enjeux liés aux changements climatiques.

Résultat

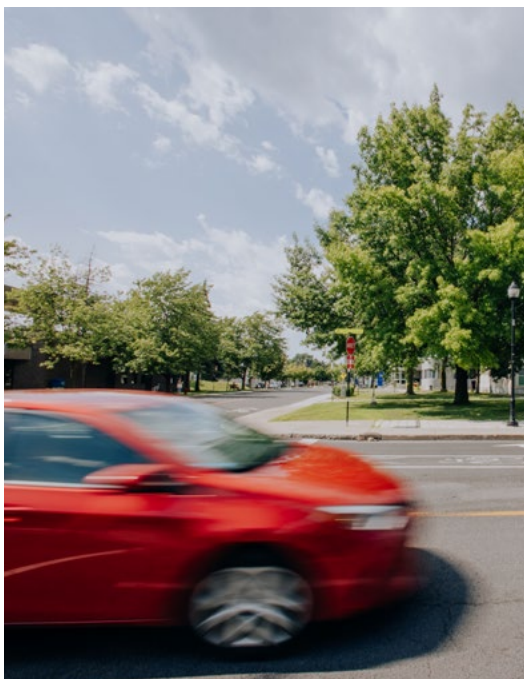
À la suite de l'intervention du Bureau, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme a effectué des vérifications sur l'infrastructure en place et la conformité des raccordements. Ces vérifications ont permis de confirmer qu'aucun égout combiné ne dessert le secteur et que le raccordement aux eaux sanitaires est interdit selon le règlement CO-2021-1141. Le Bureau a conclu que les actions de la Ville étaient conformes à la réglementation en vigueur. De plus, il n'a relevé aucun manquement administratif.

Hausse des taxes d'un gîte

Une citoyenne a communiqué avec le Bureau à la suite du reclassement de son gîte de la cote R5 à R10. Ce reclassement a entraîné une augmentation notable de son compte de taxes. La cote R10 s'applique généralement aux établissements d'hébergement touristique, comme des gîtes, des hôtels et des motels. La citoyenne exprimait son incompréhension relativement à cette décision et souhaitait être accompagnée pour en saisir les tenants et les aboutissants.

Résultat

Après vérification auprès de la Direction de l'évaluation, il a été possible de confirmer que ce reclassement découlait d'un exercice d'harmonisation réglementaire à l'échelle du territoire. La cote R10, attribuée en raison de l'usage commercial de la propriété à titre de gîte touristique, respecte les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Bureau a constaté que le règlement avait été appliqué correctement à la suite de ses démarches. La citoyenne a été informée des recours possibles pour contester son compte de taxes, conformément aux indications figurant sur le document reçu.



Vitesse excessive sur un boulevard

Une citoyenne a signalé un problème de vitesse excessive sur un boulevard. Elle a également exprimé son insatisfaction quant au suivi d'une requête antérieure. Elle mentionnait, en particulier, la défaillance d'un panneau lumineux indiquant la vitesse des automobilistes et l'apparente diminution des interventions policières. Elle disait avoir des préoccupations par rapport à la sécurité dans son quartier.

Résultat

Le Bureau a effectué des vérifications auprès du Service de police. Ce dernier a confirmé que la requête de la citoyenne avait été traitée et que plusieurs opérations de surveillance avaient été menées. Ces opérations avaient, d'ailleurs, conduit à la remise de quelques constats d'infraction. Bien que des cas de dépassement de la limite de vitesse aient été observés, il n'a pas été possible d'établir un problème généralisé à cet égard. Le Service s'est engagé à rester vigilant.

En ce qui a trait au bris du panneau lumineux, qui relève de la Direction du génie, le Bureau a recommandé à la citoyenne de formuler une nouvelle requête au Centre de services aux citoyens afin d'enclencher le suivi approprié. Le Bureau n'a relevé aucun manquement administratif, mais son intervention a permis de rétablir les canaux de communication entre la Ville et la citoyenne et d'orienter cette dernière vers les bons interlocuteurs.

Non-respect fréquent d'un arrêt obligatoire

Un citoyen a signalé que l'arrêt obligatoire à une intersection près de sa résidence était fréquemment ignoré par les automobilistes. Malgré une requête et plusieurs relances auprès du Centre de services aux citoyens pour alerter le Service de police, le citoyen n'a constaté aucune intervention policière sur le terrain.

Résultat

Le Bureau a porté les préoccupations du citoyen à l'attention du Service de police. Ce dernier a confirmé que les requêtes avaient été reçues et traitées. La priorité des interventions est déterminée en fonction des urgences sur le terrain, ce qui peut entraîner de l'attente dans certains cas. Le Service a confirmé que la situation fait l'objet d'un suivi continu. Le Bureau a pu rassurer le citoyen en lui confirmant que sa requête avait été dûment prise en charge et qu'elle avait fait l'objet d'un suivi rigoureux.

Taxe pour piscine

En avril 2024, un citoyen a retiré sa piscine hors terre et transmis le formulaire de retrait requis à la Ville. Il a ensuite communiqué avec la Direction des finances afin de savoir s'il pouvait obtenir un crédit sur son compte de taxes de l'année en cours. Il lui a été dit que, conformément à la réglementation en vigueur, ce crédit serait appliqué à compter de 2025. Insatisfait, le citoyen a demandé une révision du règlement.

Résultat

Après avoir effectué différentes vérifications, le Bureau a confirmé au citoyen que le montant applicable à une piscine n'est pas remboursable lorsqu'elle est retirée en cours d'année, puisque l'installation était présente durant une partie de l'exercice financier. Le règlement en vigueur a été respecté, et le Bureau n'a constaté aucune erreur administrative. Pour qu'un remboursement soit possible, une modification au règlement actuel serait nécessaire.

Facturation – Demande d'ouverture d'entrée d'eau

À la suite de travaux réalisés à sa résidence, une citoyenne a demandé à la Ville d'ouvrir son entrée d'eau. Les employés se sont rendus sur place le jour même. Ce faisant, des frais d'urgence ont été facturés à la citoyenne, sans qu'une situation justifie une telle tarification. Aucun ajustement n'a été apporté à la facture malgré les démarches réalisées en ce sens. Quelques mois plus tard, la citoyenne a reçu un dernier avis incluant des intérêts. Ses tentatives pour modifier le montant réclamé étant demeurées vaines, elle a sollicité l'aide du Bureau.

Résultat

Après l'analyse du dossier, le Bureau a relevé plusieurs erreurs administratives. La Direction des travaux publics et entretien des équipements motorisés s'est engagée à rembourser, à la citoyenne, la somme indûment facturée dans un délai de deux à trois semaines. Cette résolution répondant pleinement aux attentes de la citoyenne, le Bureau a fermé le dossier.



Puisard malodorant

Incommodé par des odeurs nauséabondes provenant d'un puisard situé devant son domicile à la suite de travaux municipaux, un citoyen a communiqué avec le Bureau. Malgré plusieurs requêtes transmises au Centre de services aux citoyens, il n'avait reçu aucune confirmation de la prise en charge de la situation.

Résultat

Après avoir étudié le dossier et rencontré la Direction du génie, il a été établi qu'il y avait bel et bien un problème d'odeurs dans le secteur, sans lien avec les travaux municipaux. Les odeurs proviendraient plutôt de raccordements sanitaires non conformes au réseau pluvial.

Des travaux de prolongement du réseau sanitaire sont prévus au printemps 2026, et ils devraient corriger la situation. D'ici là, la Ville s'est engagée à installer temporairement un couvercle plein afin d'atténuer les odeurs, puis à remettre la grille après les travaux pour assurer l'écoulement des eaux. Le dossier étant en cours de traitement et des solutions ayant été proposées au citoyen, le Bureau a procédé à sa fermeture.

Délai d'obtention d'un permis de construction

Un citoyen a communiqué avec le Bureau en raison du délai de traitement de sa demande de permis pour des travaux à effectuer sur sa propriété. Il souhaitait remplacer un revêtement qui se détériorait et s'envolait au vent ainsi que prolonger un escalier extérieur.

Résultat

Après avoir analysé le dossier et rencontré la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, le Bureau a conclu que la demande du citoyen était complète, à l'exception d'une précision requise quant à la conformité de l'escalier. Compte tenu de l'enjeu de sécurité lié au revêtement détérioré, la Direction a délivré le permis pour sa réfection. Il a été convenu qu'une seconde demande de permis serait nécessaire pour l'escalier, une fois sa conformité validée.

CHAPITRE 5 - SUIVIS DES ENGAGEMENTS DES DIRECTIONS



À la suite de ses enquêtes ou de ses interventions, le Bureau formule des recommandations précises aux directions afin d'améliorer les services municipaux et de répondre aux problèmes soulevés.

Pour assurer la mise en œuvre de ces recommandations et l'adoption de ces changements, le Bureau met en place un suivi rigoureux et systématique. Ce suivi comprend des communications régulières avec les directions, des vérifications des mesures prises et, au besoin, des ajustements visant à garantir l'efficacité des actions entreprises.

Vous trouverez ci-contre un résumé des principaux suivis réalisés en 2025, illustrant l'engagement du Bureau à accompagner les directions dans la concrétisation des améliorations recommandées.

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 :

1. 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.

Dernier suivi effectué par le Bureau : juin 2025.

Statut des engagements : partiellement réalisés/dossier clos.

- › La Direction mentionne qu'il n'y a qu'un seul tarif et qu'il n'est pas remboursable si la demande d'abattage est refusée. Elle dit qu'aucun changement n'est prévu en ce moment à ce sujet.
- › La note d'information à l'attention des citoyens a bien été ajoutée à la fiche technique ainsi que sur le portail *Permis en ligne*, comme prévu.

**Direction de la culture, du sport et du développement des communautés
Direction des travaux publics et entretien des équipements motorisés**

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

Engagements des directions :

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 touchés par le tournage, dans la mesure où le producteur aurait indiqué que ce site serait 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 sport et du développement des communautés (automne 2023);
- › Révision du *Règlement d'occupation du domaine public à des fins de tournage* qui datait de 2005;
- › Adoption de la nouvelle *Politique d'occupation du domaine public à des fins de tournage* (18 février 2025).

Dernier suivi effectué : décembre 2025.

Statut des engagements : respectés/suivi à effectuer en 2026, après un peu plus d'un an d'application de la *Politique d'occupation du domaine public à des fins de tournage*.

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. Réaliser des inspections ponctuelles des lieux; pour ce faire, un employé de la Ville sera sur place afin de vérifier si les travaux réalisés sont conformes à ceux qui ont été 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 :

- › Création d'un plan de communication conformément à l'engagement pris;
- › Réalisation d'inspections pendant les différentes étapes des travaux;
- › Rédaction préliminaire d'un règlement afin d'encadrer les travaux, notamment pour les situations exceptionnelles :
 - › Lorsqu'il y a présence d'une infrastructure lourde de transport en commun à proximité des travaux ou d'une infrastructure publique (ex. : réseau gazier, chemin de fer, station de pompage, station électrique);
 - › Lorsqu'il y a un risque pour la sécurité du public en général;
 - › Lorsque les travaux occasionnent une entrave majeure à la circulation;
 - › Lorsqu'une autorisation est donnée en vertu d'une autorité publique autre que la Ville de Longueuil (ex. : ministère des Transports).

Dernier suivi effectué : août 2025.

Statut des engagements : respectés/dossier clos.

- › Le règlement CM-2025-1306 modifiant le règlement CO-2011-700 est maintenant en vigueur. Il est désormais autorisé, sous conditions, d'effectuer des travaux de nuit.

Direction des travaux publics et entretien des équipements motorisés

Objet de l'enquête (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 l'installation des affichettes, avec un écart maximum de 10 %;
3. Informatiser la procédure permettant la localisation des véhicules remorqués en temps réel.

Mise en application :

- › Implantation d'un projet pilote visant à optimiser les opérations de déneigement lors des saisons hivernales 2023-2024 et 2024-2025 :
 - › Projet d'affichage lumineux : Depuis 2023, la Ville a installé des panneaux de signalisation et des panneaux lumineux dans deux secteurs de Longueuil (rues de la Barre et la Salle);
- › Planification des activités de ramassage et de soufflage de la neige en fonction de la réalité opérationnelle.

Dernier suivi effectué : décembre 2025.

Statut des engagements : respectés/dossier clos.

- › Le projet pilote est devenu permanent : les 11 affiches lumineuses demeurent installées sur les mêmes tronçons des rues de la Barre et de la Salle. Toutefois, leur déploiement ne sera pas étendu à d'autres secteurs du territoire. À ce jour, aucune donnée ne permet d'en évaluer les résultats.

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés

Objet du rapport d'intervention (2024) : réservation d'une salle municipale.

Engagements de la Direction :

1. Ajouter le lieu, la date et l'heure de la réservation au document *Engagement de responsabilité et d'acceptation des conditions de réservation*;
2. Bonifier le document *Engagement de responsabilité et d'acceptation des conditions de réservation* en y incluant une clause qui mentionne l'obligation du locataire de respecter les heures indiquées et les conséquences associées au dépassement ou au non-respect de l'horaire.

Mise en application :

- › Le document *d'Engagement de responsabilité et d'acceptation des conditions de réservation* n'existe plus; toute l'information se retrouve désormais dans un seul formulaire de confirmation que la Direction demande au locateur de signer.

Dernier suivi effectué : février 2025.

Statut des engagements : respectés avec une précision/dossier clos.

CHAPITRE 6 - **ACTIVITÉS ET RESSOURCES ORGANISATIONNELLES**



Rapport d'activités

En 2025, le Bureau a poursuivi ses efforts pour rehausser la qualité des services offerts aux membres de la collectivité. Plusieurs actions concrètes ont été réalisées afin d'optimiser son efficacité, tout en demeurant à l'écoute des préoccupations exprimées par les citoyens. Cette approche a permis au Bureau d'ajuster ses interventions de manière proactive et de mieux répondre aux attentes de la population.

Actions réalisées

Une action structurante : la création du *Plan stratégique 2026-2030*

En cohérence avec les priorités d'action établies en 2024, l'année 2025 a été marquée par un travail de fond, soit l'élaboration du *Plan stratégique 2026-2030*. Cette démarche a constitué une étape déterminante dans l'évolution du Bureau en posant les bases d'une vision commune et durable pour les années à venir.

Plus qu'un simple exercice de planification, cette initiative a permis de réfléchir collectivement aux enjeux actuels et émergents, d'identifier les axes de développement à privilégier et de clarifier les résultats attendus à moyen terme. Le processus a également favorisé une réflexion sur l'identité organisationnelle du Bureau, contribuant ainsi à la mise à jour de sa mission, de sa vision et de ses valeurs.

Le *Plan stratégique 2026-2030* se veut un outil concret et mobilisateur, destiné à orienter les décisions et les actions du Bureau, tout en assurant une cohérence avec les besoins exprimés par la population et les réalités du milieu municipal. En plus de faire évoluer le Bureau de manière réfléchie et proactive, il permettra à son équipe de structurer ses initiatives et d'en mesurer les résultats.

Cette réalisation s'inscrit pleinement dans une logique d'amélioration continue et constitue un levier pour renforcer le rôle du Bureau au sein de l'appareil municipal, et ce, au bénéfice de la communauté.

Formation professionnelle

Différentes associations

En 2025, le Bureau a poursuivi son engagement au sein de divers regroupements professionnels, dont le Forum canadien des ombudsmans (FCO), l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP) et la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ). Ces affiliations permettent à son équipe de demeurer à l'affût des meilleures pratiques en matière de traitement des plaintes et de gouvernance municipale.

Tout au long de l'année, le Bureau a pris part à plusieurs rencontres virtuelles organisées par ces associations, qui ont offert des occasions d'échange enrichissantes sur des enjeux concrets. Parmi les thèmes abordés figuraient, notamment, la gestion de la conduite déraisonnable d'un plaignant, les répercussions de la fatigue de compassion chez les intervenants ainsi que les stratégies pour transformer les plaintes en leviers d'amélioration de l'expérience citoyenne.

Ces espaces de réflexion collective contribuent directement à la capacité d'adaptation, à la bonification des pratiques et au développement professionnel continu de l'équipe du Bureau.

Groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux

En 2025, le Bureau a continué de participer activement à un groupe de codéveloppement regroupant plusieurs ombudsmans municipaux. Ses rencontres régulières offrent un espace d'échange privilégié sur les enjeux communs, les approches éprouvées et les pratiques innovantes en matière de traitement des plaintes.

Ces discussions permettent à chacun des membres de réfléchir à ses propres méthodes et d'ajuster ses façons de faire, tout en s'inspirant des expériences vécues ailleurs. Cette démarche collaborative renforce la capacité du Bureau à remplir sa mission de manière juste, cohérente et adaptée aux réalités du terrain.

Budget

Le Bureau a obtenu un budget de 189 636 \$ pour la période couverte par le présent rapport.

Répartition du budget 2025	
Salaires et indemnités	172 146 \$
Services professionnels et administratifs	12 400 \$
Divers	5 090 \$
TOTAL	189 636 \$

A photograph of two elderly people sitting on a wooden bench in a park. They are seen from behind, looking towards a pond with a fountain. The scene is peaceful and scenic, with trees and a clear sky. A blue banner is overlaid on the top left of the image, containing the chapter title.

CHAPITRE 7 - **BILAN DES PRIORITÉS 2025 ET PERSPECTIVES 2026**

Dans le rapport annuel 2024, le Bureau avait souligné l'importance d'adopter une position claire afin de se doter d'une structure stratégique capable d'orienter ses actions de manière cohérente et efficace. Deux enjeux prioritaires avaient alors été choisis pour 2025 :

1. Veiller au développement et à la mise en œuvre d'un plan stratégique;
2. Adapter ses moyens en fonction de l'évolution et de la complexification croissantes des demandes.

Le Bureau a mené ces deux priorités à terme en 2025, grâce à l'engagement de son équipe et à la collaboration de ses partenaires internes. Le travail réalisé a permis de poser des bases solides pour son développement, tant sur le plan organisationnel qu'opérationnel.

Cela dit, ces deux chantiers demeurent au cœur des préoccupations du Bureau. Leur nature évolutive exige une attention continue. La mise en place d'un plan stratégique n'est pas une fin en soi, mais le début d'un processus d'amélioration constante. De même, l'adaptation des moyens d'action du Bureau à un contexte municipal de plus en plus complexe nécessite de maintenir un haut niveau d'agilité, d'analyse et d'innovation. Son équipe poursuit donc les efforts dans ces domaines afin de renforcer la capacité d'intervention, d'améliorer l'efficacité et de consolider la pertinence institutionnelle du Bureau.

Les enjeux stratégiques de 2026

Pour l'année 2026, deux nouveaux enjeux stratégiques guideront les actions du Bureau.

Orientation 1 – La mise en œuvre du *Plan stratégique 2026-2030*

Finalisé récemment, le *Plan stratégique 2026-2030* constitue un cadre structurant qui définira les priorités du Bureau au cours des prochaines années. Dès 2026, son équipe commencera à agir sur les premiers axes, soit :

- › Le renforcement de la visibilité et de la communication du Bureau;
- › L'optimisation de l'efficacité organisationnelle;
- › La révision et l'adaptation de ses règles de fonctionnement pour assurer leur cohérence avec la mission actualisée et les attentes des citoyens.

Orientation 2 – La promotion du Bureau à l'interne

Le Bureau continuera de sensibiliser les directions et les employés municipaux à son rôle, à son mandat et à son mode de fonctionnement. Cette démarche vise à favoriser une collaboration harmonieuse avec les différentes entités de la Ville et à assurer une compréhension commune de la mission du Bureau.

L'année 2026 marquera ainsi le début d'un nouveau cycle de développement. L'objectif du Bureau demeure le même : offrir un service impartial, transparent et accessible, au bénéfice des usagers des services municipaux de Longueuil, tout en contribuant à l'amélioration continue de l'administration municipale.

Mot de la fin

À l'issue de cette année, nous tenons à renouveler nos remerciements envers la population pour la confiance qu'elle nous témoigne. Par leurs démarches, leurs préoccupations et leur volonté d'améliorer les services municipaux, les citoyens contribuent activement à la pertinence et à la portée de notre mandat.

Nous souhaitons également souligner la collaboration précieuse des directions et des services de la Ville, avec qui nous sommes appelés à travailler au quotidien. Leur engagement à coopérer de façon ouverte et constructive est un levier fondamental pour faire progresser les dossiers et contribuer, ensemble, à une administration municipale plus équitable, plus efficace et plus respectueuse des droits des citoyens.

L'année 2025 a été marquée par l'élaboration du *Plan stratégique 2026-2030*. Cet exercice structurant représente une étape majeure dans le développement du Bureau. Il nous permettra de mieux définir nos priorités, d'orienter nos actions à moyen et long terme et de renforcer notre présence au sein de la communauté.

Un plan stratégique est bien plus qu'un outil de planification. Pour nous, il est une boussole qui nous permettra d'assurer la cohérence de nos interventions, d'améliorer nos pratiques et de faire évoluer notre offre de services en fonction des besoins réels de la population. Il contribuera également à mieux faire connaître notre rôle, tant à l'interne qu'à l'externe, en favorisant une compréhension partagée de notre mission.

Les prochaines années s'annoncent prometteuses pour le Bureau. Les initiatives à venir, appuyées par une vision claire et des objectifs bien définis, permettront de renforcer notre capacité d'agir, d'approfondir notre relation avec la population et de consolider nos liens avec l'ensemble des intervenants municipaux.

Nous abordons cette nouvelle étape avec confiance et détermination, en gardant toujours à l'esprit notre engagement envers l'intérêt public.

L'équipe du Bureau du protecteur du citoyen



ANNEXE I

Règles de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen

CHAPITRE I

BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Le Bureau du protecteur du citoyen est créé 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

COMPÉTENCES

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. la 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.

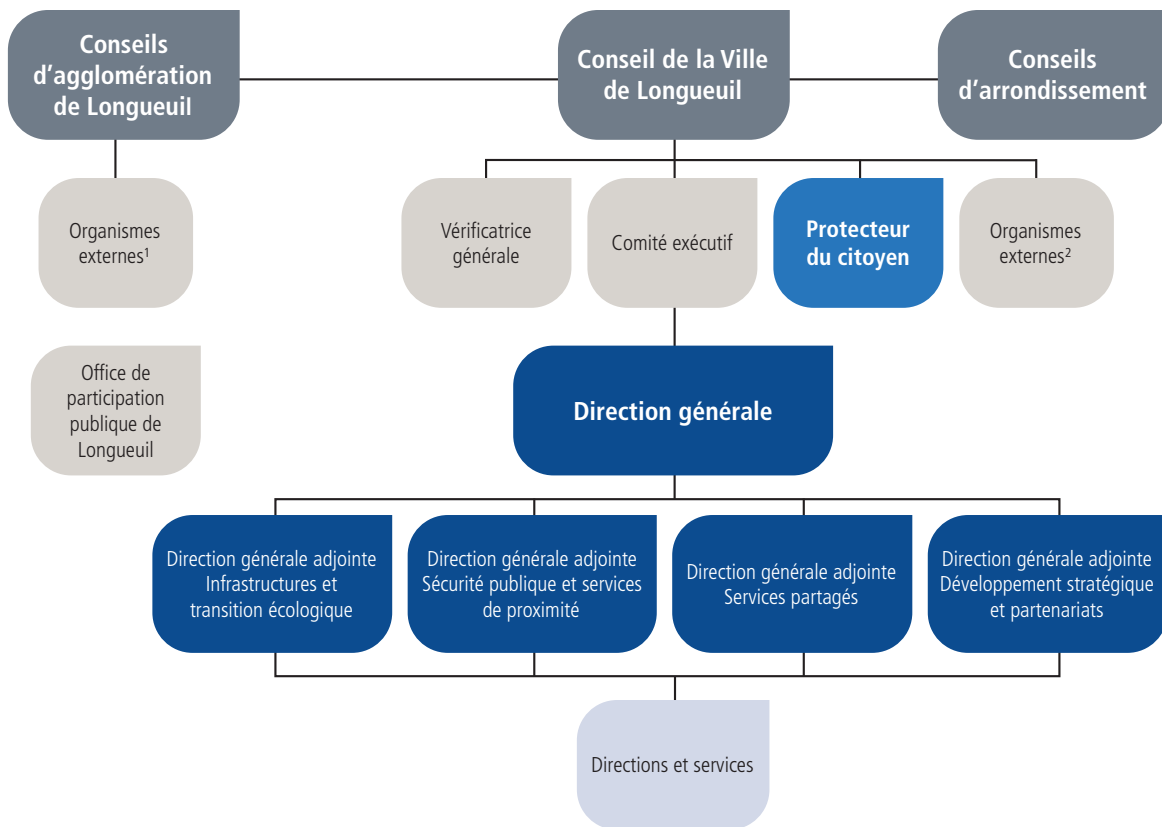
CHAPITRE V

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

