



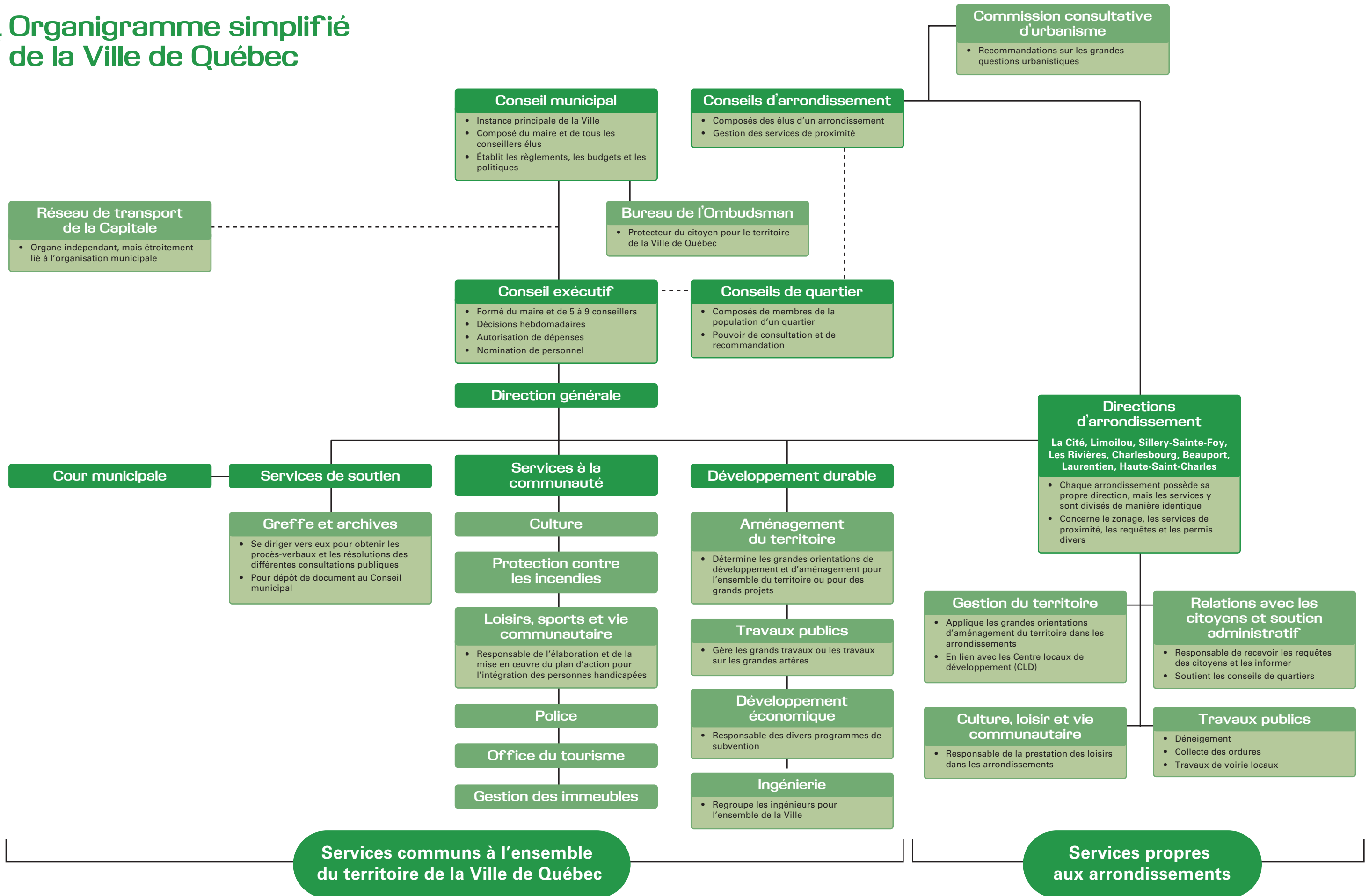
# Fonctionnement municipal de la Ville de Québec

- ➔ Cet outil vise à apporter une meilleure compréhension du fonctionnement municipal afin de démystifier la participation citoyenne au sein des instances de la Ville. Il contient un organigramme simplifié de la ville de Québec, sur lequel apparaissent des bulles explicatives concernant les différents services municipaux.
- ➔ Il définit les trois portes d'entrée principales pour les citoyens voulant faire des demandes ou désirant s'impliquer dans la vie municipale. Ces trois portes sont les directions d'arrondissement, les mécanismes de consultation publique et le bureau de l'Ombudsman.
- ➔ Il définit aussi les trois mécanismes principaux de consultation de la Ville, soit les conseils de quartier, les conseils d'arrondissement et le Conseil de Ville.
- ➔ Enfin, il présente les coordonnées des bureaux d'arrondissement de la Ville de Québec ainsi que quelques références utiles. Les informations qu'il renferme sont tirées de diverses rencontres effectuées auprès de fonctionnaires municipaux à l'automne 2008, du site Internet et de divers documents de réglementation de la Ville de Québec.





# Organigramme simplifié de la Ville de Québec



# 6



## Les portes de la participation citoyenne au niveau municipal

En tant que citoyen d'une ville, il est important que vous connaissiez les principales structures vers lesquelles vous diriger, selon le type de demandes que vous voulez adresser. Comme il est possible de le constater avec l'organigramme, l'organisation d'une Ville est complexe car elle comprend une multitude de services et de départements. Il peut alors devenir un véritable casse-tête pour un citoyen de savoir où s'adresser pour faire une plainte, se renseigner ou donner son avis sur une question particulière. Voici donc un outil qui vous permettra de mieux vous diriger. Considérez qu'à titre de citoyen, trois principales portes d'entrée s'offrent à vous afin d'actualiser votre participation citoyenne.



### À TITRE DE CITOYEN, TROIS PRINCIPALES PORTES D'ENTRÉE S'OFFRENT À VOUS

- Porte 1 : Les directions d'arrondissement
- Porte 2 : Les mécanismes de consultation publique
- Porte 3 : Le bureau de l'Ombudsman

### Porte 1 : Les directions d'arrondissement



Les **directions d'arrondissement** sont les instances vers lesquelles vous tourner lorsque vos demandes concernent votre quotidien ou les services de proximité offerts par la Ville (loisirs, collecte des ordures, etc.).

Le **service des relations avec les citoyens** de chaque arrondissement peut répondre à vos demandes d'information car il est responsable de planifier et d'assurer la prestation des services directs à la population et d'offrir le soutien administratif nécessaire au bon fonctionnement des arrondissements. Il peut vous aider à préparer une demande que vous souhaitez transmettre ultérieurement à un conseil d'arrondissement.



C'est également ce service qui reçoit, via le **système de gestion des requêtes**, les plaintes et les signalements des citoyens et qui les transmet aux services municipaux concernés. Si vous avez une demande de permis à faire pour organiser un événement ou entreprendre des rénovations, c'est aussi les directions d'arrondissement qui recevront et traiteront votre demande.



- Il y a un nid de poule sur le chemin me menant au travail.
- Le trottoir devant chez-moi est tout craqué.
- La signalisation au coin des rues Lafleur et Laplante est défectueuse.
- Les ordures n'ont pas été collectées cette semaine, dans mon secteur.
- Je souhaite entreprendre des rénovations sur ma demeure. J'ai besoin d'un permis.
- Je me demande s'il y a des loisirs adaptés dans mon secteur.
- J'aimerais m'impliquer dans mon conseil de quartier. Je ne sais pas comment faire.

TOC!  
TOC!  
TOC!

## Porte 2 : Les mécanismes de consultation publique

Les **mécanismes de consultation publique** au niveau municipal, regroupent les conseils de quartier, les conseils d'arrondissement, le Conseil de Ville, le comité consultatif d'urbanisme et d'autres commissions consultatives qui sont ponctuelles.



Ces structures sont mises en place afin de favoriser la participation des citoyens dans les décisions qui concernent l'organisation de la ville. Elles assurent ainsi une plus grande démocratie dans sa gestion.



C'est vers ces structures que vous devez vous tourner pour revendiquer ou pour questionner vos élus concernant les réglementations, le fonctionnement municipal ou les orientations d'un quartier, d'un arrondissement ou de la Ville.



- Je veux me prononcer sur l'usage d'un terrain vacant dans mon quartier.
- Je veux savoir quels sont les projets de développement dans mon secteur.
- Je m'intéresse à la vie communautaire dans mon quartier et souhaite proposer une initiative ou recherche des alliés pour la réaliser.
- Je suis préoccupé par une problématique qui concerne mon arrondissement.
- On projette de permettre la construction d'un édifice en hauteur dans mon secteur. Je m'y oppose et souhaite me faire entendre.
- La Ville propose un nouveau projet de réglementation et souhaite entendre les citoyens avant son adoption.

Toc!  
Toc!  
Toc!

## Porte 3 : Le bureau de l'Ombudsman



L'**Ombudsman** est une instance indépendante de l'administration municipale, mais qui relève de l'autorité du Conseil municipal.

Elle intervient lorsqu'un citoyen prétend qu'un service lui revient et ne lui est pas rendu. Elle entend les plaintes des citoyens qui se croient lésés par l'administration municipale ou par son fonctionnement. Elle intervient lorsqu'il y a conflit entre un fonctionnaire municipal et un citoyen ou lorsque des motifs raisonnables portent à

croire qu'une personne ou un groupe a subi ou risque de subir des préjudices dans son rapport avec la Ville résultant de négligences, d'erreurs, d'injustices ou d'abus.

Il s'agit d'une instance de dernier recours qui enquêtera, portera un jugement et prononcera des recommandations à la Direction générale de la Ville, mais elle ne peut vous accorder d'indemnités.



Toutefois, vous devez savoir, que le Bureau de l'Ombudsman recevra votre plainte uniquement si vous démontrez avoir tenté, par tous les moyens mis à votre disposition, de régler la situation problématique.

Voici quelques exemples tirés du site Internet du Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec que vous pouvez d'ailleurs consulter au : <http://www.ombudsman-villedequebec.qc.ca>.



- Le système de ventilation d'un immeuble près de chez vous produit un bruit qui excède les normes réglementaires municipales. Malgré vos démarches, la Ville ne prend pas les mesures pour faire respecter son règlement. Vous pouvez avoir recours au Bureau de l'ombudsman.
- Un club de patinage artistique se plaint de ne pas avoir un accès équitable à la patinoire par rapport aux équipes de hockey. Il peut avoir recours au Bureau de l'Ombudsman, car tous les citoyens ont droit à un accès équitable aux équipements municipaux. Des démarches auprès de l'arrondissement gestionnaire de l'équipement doivent d'abord avoir été tentées.
- Un citoyen prétend que de façon systématique et discriminatoire, la Ville ne livre pas à sa résidence les dépliants d'information distribués aux autres résidents de son quartier. Malgré ses interventions répétées auprès de son arrondissement, la situation ne se corrige pas. Le cas pourrait être soumis au Bureau de l'Ombudsman.

Toc!  
Toc!  
Toc!



## Les trois principaux mécanismes de consultation publique

Il faut savoir qu'une municipalité est tenue par différentes lois provinciales de soumettre à des consultations publiques, certains sujets. Dans le règlement de la politique de consultation publique de la Ville de Québec, vous trouverez ces sujets obligatoires. Le plus souvent, elle mandatera les conseils de quartier pour réaliser ces consultations, mais elle peut aussi faire appel à une commission consultative particulière ou tenir des audiences publiques. Le service des communications de la Ville est responsable de la mise en oeuvre de la Politique de consultation publique de la Ville de Québec.



Cette politique encadre la tenue des diverses consultations et prévoit entre autres, que les consultations doivent se tenir dans un lieu et à une heure permettant la participation du plus grand nombre de personnes intéressées.

Elle définit aussi les modes de fonctionnement relatifs aux assemblées publiques. Par ailleurs, c'est aux arrondissements que revient la responsabilité des consultations relevant de leurs compétences.

Les pages qui suivent décrivent les trois principaux mécanismes de consultation publique de la Ville de Québec afin de vous permettre de bien les distinguer. Par ailleurs, pour savoir comment vous préparer en vue de vous exprimer au sein d'un d'entre eux, consultez l'**outil 12 : La prise de parole**.



## Les conseils de quartier

- Les **conseils de quartier** sont des organismes sans but lucratif qui sont accrédités par la Ville de Québec. Ils reçoivent un budget de fonctionnement de l'arrondissement auquel ils sont rattachés.
- Ils sont composés de huit personnes élues par la population d'un quartier, quatre femmes et quatre hommes, dont un représentant du milieu commercial ou institutionnel. Le conseiller municipal du district siège au conseil de quartier, mais n'a pas droit de vote.



Les séances des conseils de quartier sont publiques. Les membres pouvant y participer sont la population (citoyens), les gens d'affaires et les organismes communautaires d'un quartier. Durant les séances, une période est réservée aux interventions des citoyens.



Les conseils de quartier sont les instances consultatives qui sont les plus près des citoyens et dont les procédures sont les moins formelles.

En ce sens, ils sont des interlocuteurs privilégiés que les conseils d'arrondissement et le Conseil municipal interpellent pour prendre le pouls de la population sur diverses questions.

- Les activités des conseils de quartier se concentrent autour de la concertation, la consultation, la recommandation, l'élaboration des plans directeurs de quartier, l'initiation de projet pour stimuler le développement d'un quartier et la réponse à des demandes de citoyens.



Les demandes courantes reçues par les conseils de quartier concernent principalement :

- Des problèmes ou des questions soulevés par les citoyens d'un quartier
- Des demandes d'appui pour implanter un service ou mettre sur pied un projet
- Des sollicitations à participer à des tables de concertation, des colloques, etc.

- Les demandes traitées par les conseils de quartier peuvent provenir directement des citoyens ou encore, provenir d'élus ou de fonctionnaires qui souhaitent obtenir son avis sur une question particulière. Les thèmes soumis à la consultation par un conseil de quartier peuvent donc déborder les enjeux de quartier et concerner l'ensemble de la Ville ou un arrondissement.





Avant de vous rendre à une séance d'un conseil de quartier pour y soumettre une question ou une demande, vous devriez vous poser les questions suivantes :

- Est-ce qu'il s'agit d'un enjeu ou d'un problème personnel ? Si oui, vous n'êtes pas au bon endroit. Vous devriez plutôt vous adresser à votre bureau d'arrondissement.
- Est-ce que cela touche le développement ou la vie de mon quartier ?
- Est-ce que cela contribue au travail de mon conseil de quartier ?

## Les conseils d'arrondissement

- Les **conseils d'arrondissement** sont composés par l'ensemble des conseillers municipaux représentant chaque arrondissement au Conseil de Ville.
- Les demandes traitées par les conseils d'arrondissement proviennent de l'interne ou de citoyens, mais sont préalablement étudiées par l'administration municipale avant d'y être transmises pour décision.



Ces demandes concernent principalement des questions de zonage, l'octroi de subventions dans le cadre de programme, l'adoption des plans directeurs des quartiers ou des modifications à la circulation ou au stationnement.

- Les conseils d'arrondissement, contrairement aux conseils de quartier, ont un certain pouvoir décisionnel. Ils possèdent une autonomie par rapport au Conseil de Ville sur certains dossiers.
- Un conseil d'arrondissement peut donner le mandat aux conseils de quartier de son territoire, de consulter la population sur un enjeu particulier. Il étudiera ensuite ses recommandations pour prendre ses décisions.



Les séances des conseils d'arrondissement sont publiques. Une période est réservée aux interventions des citoyens.



En tant que citoyen ou représentant d'organisme, vous pouvez vous y rendre pour poser une question, soumettre votre opinion sur des enjeux d'arrondissement, obtenir des appuis sur un dossier particulier, mettre en lumière une problématique importante ou exprimer votre désaccord avec les recommandations de votre conseil de quartier. Vous pouvez aussi, vous y rendre simplement pour observer le fonctionnement et vous informer.



## Le Conseil de Ville

→ Le **Conseil de Ville** est composé du maire et de tous les conseillers élus à la Ville.



Le Conseil de Ville est l'instance supérieure. Il prend les décisions réglementaires et administratives nécessaires au bon fonctionnement de la Ville et des arrondissements.

→ Les séances du Conseil de Ville sont publiques et ont lieu deux fois par mois. Durant les séances, une période est réservée aux interventions des citoyens.



Vous pouvez prendre la parole lors d'une séance du Conseil de Ville pour poser des questions ou soumettre des problématiques. Assurez-vous toutefois, qu'il s'agit d'enjeux majeurs et de portée générale.



# Coordonnées des bureaux d'arrondissement\*

## **Arrondissement de Beauport**

10, rue Hugues-Pommier  
Québec (Québec) G1E 4T9  
(418) 641-6005  
(418) 641-6500 (message enregistré)  
[beauport@ville.quebec.qc.ca](mailto:beauport@ville.quebec.qc.ca)

## **Arrondissement de Charlesbourg**

160, 76<sup>e</sup> Rue Est  
Québec (Québec) G1H 7H5  
(418) 641-6004  
(418) 641-6400 (message enregistré)  
[charlesbourg@ville.quebec.qc.ca](mailto:charlesbourg@ville.quebec.qc.ca)

## **Arrondissement de La Cité**

399, rue Saint-Joseph Est  
Québec (Québec) G1K 8E2  
(418) 641-6001  
(418) 641-6100 (message enregistré)  
[lacite@ville.quebec.qc.ca](mailto:lacite@ville.quebec.qc.ca)

## **Arrondissement de la Haute Saint-Charles**

305, rue Racine  
Québec (Québec) G2B 1E7  
(418) 641-6007  
(418) 641-6700 (message enregistré)  
[haute-saint-charles@ville.quebec.qc.ca](mailto:haute-saint-charles@ville.quebec.qc.ca)

## **Arrondissement des Rivières**

233, boulevard Pierre-Bertrand  
Québec (Québec) G1M 2C7  
(418) 641-6002  
(418) 641-6200 (message enregistré)  
[lesrivieres@ville.quebec.qc.ca](mailto:lesrivieres@ville.quebec.qc.ca)

## **Arrondissement Laurentien**

3490, route de l'Aéroport  
Québec (Québec) G3K 1X5  
(418) 641-6008  
(418) 641-6800 (message enregistré)  
[laurentien@ville.quebec.qc.ca](mailto:laurentien@ville.quebec.qc.ca)

## **Point de service, secteur de Cap-Rouge**

4473, rue Saint-Félix  
Québec (Québec) G1Y 3A6  
(418) 641-6126

## **Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery**

1130, route de l'Église  
Québec (Québec) G1V 4E1  
(418) 641-6003  
(418) 641-6300 (message enregistré)  
[sainte-foy-sillery@ville.quebec.qc.ca](mailto:sainte-foy-sillery@ville.quebec.qc.ca)

## **Point de service, secteur de Sillery**

1229, avenue du Chanoine-Morel  
Québec (Québec) G1S 4B1  
(418) 641-6273

## **Arrondissement Limoilou**

1310, 1<sup>re</sup> Avenue  
Québec (Québec) G1L 3L1  
(418) 641-6006  
(418) 641-6600 (message enregistré)  
[limoilou@ville.quebec.qc.ca](mailto:limoilou@ville.quebec.qc.ca)

\* À noter : Il s'agit de la structure des bureaux d'arrondissement de la Ville de Québec en vigueur lors de l'impression du document, laquelle sera appelée à changer dans les mois à venir. Nous assurerons le suivi de ces changements.



## Références

- Bureau de l'Ombudsman, Ville de Québec, 2008. Information tirée du site Internet : [http://www.ombudsman-villedequébec.qc.ca/a\\_propos/bienvenue.php](http://www.ombudsman-villedequébec.qc.ca/a_propos/bienvenue.php)
- Ville de Québec, 2007. Charte de la Ville de Québec. Information tirée du site Internet : [http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/administration/charte\\_lois](http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/administration/charte_lois)
- Ville de Québec, Arrondissement de La Cité, 2007. Guide L'indispensable. Répertoire d'information sur l'organisation municipale à l'intention des citoyens.
- Ville de Québec, 2002. Règlement intérieur du Conseil de la Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée. Information tirée du site Internet : [http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie\\_democratique/elus/conseil\\_municipal](http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/elus/conseil_municipal)
- Ville de Québec, 2007. Règlement sur la politique de consultation publique. Information tirée du site Internet : [http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie\\_democratique/participation\\_citoyenne/consultations\\_publiques](http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/participation_citoyenne/consultations_publiques)
- Ville de Québec, 2008. Information générale tirée du site Internet : [www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)
- Monsieur Sergio Avellan, urbaniste. Arrondissement Limoilou, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 13 août 2008.
- Monsieur Yvon Desrosiers, conseiller principal. Service des sports, des loisirs et de la vie communautaire, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 23 septembre 2008.
- Madame Françoise Roy, conseillère en urbanisme. Arrondissement La Cité, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 14 août 2008.
- Madame Pascale Therreault, conseillère en consultation publique. Arrondissement La Cité, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 1 octobre 2008.