



# Procédures de requête et de plainte

- Cet outil explique diverses démarches de requêtes ou de plaintes que des personnes peuvent avoir à effectuer dans certaines situations.
- Il vise à démystifier ces démarches afin de les rendre plus accessibles et d'encourager le passage à l'action.
- Il explique la procédure pour déposer une requête auprès de la Ville, via le système de gestion des requêtes. Il explique aussi, comment et dans quelles circonstances adresser une plainte au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ensuite, il décrit la procédure de plainte pour discrimination, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que celle de la Régie du bâtiment du Québec. Enfin, il explique comment déposer une plainte au Protecteur du citoyen.



# 7



## Signalements au système de gestion des requêtes de la ville de Québec

Le **système de gestion des requêtes** de la Ville de Québec est un système centralisé qui reçoit les demandes, les plaintes et les signalements des citoyens dans chaque arrondissement et les achemine vers le département de services concerné afin qu'ils soient traités. Ce système traite des demandes quotidiennes et ponctuelles liées aux infrastructures ou aux services municipaux. Par exemple :

- Vous constatez une mauvaise signalisation ou une anomalie dans son fonctionnement ou encore, la défaillance d'un éclairage de rue ;
- Vous souhaitez signaler un bris dans la chaussée ou sur le trottoir ;
- Vous voulez dénoncer un obstacle à l'accessibilité ou aux déplacements libres et sécuritaires ;
- Vous désirez informer la Ville d'un problème concernant la collecte des ordures ou le déneigement ;
- Vous voulez formuler une plainte concernant la propreté des vestiaires du centre communautaire de votre secteur ;
- Vous doutez du respect du règlement d'urbanisme par un concitoyen ou un commerçant et souhaitez valider votre impression.



### SYSTÈME DE GESTION DES REQUÊTES DE LA VILLE DE QUÉBEC

- Demandes
- Plaintes
- Signalements
- Traite des demandes quotidiennes et ponctuelles liées aux infrastructures ou aux services municipaux



Vous pouvez acheminer vos requêtes en vous rendant directement au bureau d'arrondissement concerné, par téléphone, par courrier ou même par courriel.

Voici maintenant quelques éléments vous permettant de savoir comment adresser une requête à la Ville :

- Dans les deux derniers cas, il est important que vous vous assuriez tout de même d'obtenir un numéro de requête en laissant vos coordonnées et en demandant qu'on vous contacte après réception de votre requête. Les coordonnées des bureaux d'arrondissement se trouvent dans l'**outil 6: Fonctionnement municipal de la Ville de Québec** ou sur le site Internet de la Ville. Une grille de requête vierge et des instructions sont aussi disponibles dans l'**outil 8: Demande d'intervention aux arrondissements**. Si vous avez une demande de permis à faire pour organiser un évènement ou entreprendre des rénovations, c'est aussi les directions d'arrondissement qui recevront et traiteront votre demande.





Suite à leur réception, chaque service municipal traite les requêtes de manière indépendante, selon ses budgets et ses priorités. Les délais sont variables selon le type de requête.

Ils seront plus longs s'il s'agit d'une nouvelle demande, c'est-à-dire d'ajouter de nouveaux éléments, comme par exemple une nouvelle signalisation, car la décision devra passer par le Conseil exécutif de la Ville. Cependant, en général, lorsqu'il s'agit de demandes quotidiennes, un suivi est effectué dans un délai de 2 ou 3 semaines.

→ Lorsque vous vous adressez au système de gestion des requêtes, il est pertinent que vous :

- prenez en note le numéro qui sera attribué à votre requête ;
- notiez la date à laquelle est acheminée votre demande ;
- demandiez un retour d'appel pour être mis au courant des développements ou de l'exécution de votre requête ;
- demandiez de connaître le département municipal vers lequel sera dirigée votre requête pour mieux en comprendre le traitement.



Le numéro de requête vous permettra d'effectuer le suivi de votre demande.

→ En citoyen responsable et impliqué, il est intéressant, dans les semaines suivant le dépôt d'une requête, que vous vous rendiez sur le terrain pour vérifier que votre requête a été traitée et exécutée. Si ce n'est pas le cas, le numéro et la date pris en note lors de l'acheminement de votre requête vous permettront d'effectuer un suivi auprès du bureau d'arrondissement concerné. Pour vous convaincre de la pertinence d'effectuer un suivi de vos demandes, consultez l'**outil 10: Stratégies de revendications, de sensibilisation et suivis des demandes.**



Notez que vous devez adresser vos requêtes au bureau d'arrondissement concerné par la situation problématique et donc pas nécessairement à votre arrondissement de résidence. À moins qu'il s'agisse du même.

Par exemple, si vous habitez l'arrondissement de La Cité, mais que l'obstacle faisant l'objet de votre requête se trouve dans l'arrondissement de Charlesbourg, vous devez faire le signalement à ce dernier.





## Plaintes au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

En temps normal, lorsque vous voulez vous plaindre d'une situation liée aux services municipaux ou à l'administration municipale, c'est vers cette dernière que vous devez vous tourner.



Par ailleurs, le **ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire** peut recevoir vos plaintes à titre de citoyens lorsque la réponse fournie par votre municipalité semble inadéquate, qu'il y a sérieuse mécontente, que l'on prétend à un abus de pouvoir ou lorsque qu'une infraction aux lois municipales est présumée.

Tout d'abord, il importe que vous possédiez certaines informations. Pour éviter de confondre une plainte qui relèverait davantage des compétences de l'Ombudsman de la Ville de Québec, consultez l'**outil 6 : Fonctionnement municipal de la Ville de Québec**. Il décrit le genre de situations pour lesquelles s'y référer.



Soyez conscients que porter plainte est un geste sérieux, de dernier ressort, que vous devez envisager uniquement après avoir tenté des démarches infructueuses auprès de votre municipalité.

→ Sachez que toute personne peut adresser une plainte contre une administration municipale au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Vous pouvez le faire à titre de citoyens, de représentant de groupes, d'élus, de fonctionnaires, de fournisseurs, d'entreprises, etc.

→ Votre plainte doit toucher des questions se rapportant à des lois dont l'application relève du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle doit cependant porter sur les procédures d'adoption des règlements des villes et non sur l'application qu'elles en font par la suite. Par exemple :

- Les municipalités sont obligatoirement tenues par la loi de consulter leur population sur certains sujets. C'est le cas notamment pour les règlements d'urbanisme. Supposons maintenant, que la Ville modifierait et adopterait un nouveau règlement d'urbanisme sans consulter la population. Elle serait alors fautive et vous pourriez déposer une plainte au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

→ Pour connaître la liste des lois relevant du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire : [http://www.mamr.gouv.qc.ca/legislation/legi\\_lois.asp](http://www.mamr.gouv.qc.ca/legislation/legi_lois.asp)

→ Votre plainte peut aussi faire état d'un prétendu manquement lié à l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale ou se rapporter aux gestes d'un élu, d'une municipalité, d'un organisme municipal ou d'un membre de son personnel. Un exemple d'un tel comportement pourrait concerner un manque flagrant d'éthique, comme par exemple :

- Si un élu, aussi entrepreneur en déneigement, faisait en sorte que la Ville accorde des contrats à sa compagnie, il serait en conflit d'intérêt et le Ministère pourrait intervenir.





Lorsque vous adressez une plainte au Ministère, celle-ci doit absolument être formulée par écrit et signée. Elle peut être acheminée par courrier, par courriel ou par télécopieur. Par contre, les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ne sont pas traitées. À titre d'exemple, si vous envoyez une lettre en copie conforme, elle ne fera l'objet d'aucun traitement.

- Votre plainte doit être détaillée et fournir des renseignements tels que des parties de procès verbaux, des résolutions de Conseil de Ville, etc.
- Après le dépôt de votre plainte, le personnel du Ministère la traitera et vous enverra un accusé de réception. Ensuite, toutes les personnes mises en cause seront contactées et un rapport sera produit. Les conclusions de ce rapport vous seront transmises par courrier, ainsi qu'à la municipalité. Des avis et des recommandations seront aussi adressés aux élus concernés. Ultimement, le Ministère peut décider de déposer la cause aux tribunaux ou demander à la Commission municipale de faire enquête.
- En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (voir **outil 2: Législations**), les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, autant dans les communications avec le plaignant et avec l'organisme municipal que dans le rapport d'intervention.
- Habituellement, les plaintes soumises au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire sont traitées à l'intérieur d'un délai de 60 jours. Cependant, si l'étude de la plainte nécessite une expertise particulière, ce délai peut être prolongé.
- Pour plus d'information sur la Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités : [http://www.mamrot.gouv.qc.ca/courrier\\_plaintes.asp](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/courrier_plaintes.asp)



## Plaintes à la Commission des droits de la personne

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** est l'organisme à qui le gouvernement du Québec confie notamment, le mandat de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.



Puisque l'exploitation des personnes âgées et handicapées, ainsi que la discrimination en général, et celle fondée sur le handicap ou le moyen d'y pallier sont interdites, vous pouvez vous adresser à la Commission si vous croyez être victime d'une telle situation.

Sommairement, les motifs de discrimination interdits sont: la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale et le handicap.





Vous pouvez vous référer à l' **outil 1: Définitions utiles** pour consulter la définition de la discrimination et évaluer votre situation. Par ailleurs, l' **outil 2: Législations**, reprend les motifs interdits plus en détail en citant l'article 10 de la Charte. Il vous apportera donc quelques précisions. Vous trouverez aussi plusieurs informations sur le site Internet de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, dont l'adresse Internet figure à la fin de cette section. Les éléments suivants vous aideront à mieux comprendre le processus de plainte de la Commission.



Dans un premier temps, lorsque vous portez plainte, la Commission vous informera de vos droits et déterminera si votre plainte relève de sa compétence. Si ce n'est pas le cas, elle vous guidera vers d'autres recours ou ressources.

- Si votre plainte est recevable, elle vous aidera à la rédiger et ouvrira une enquête.
- Cette enquête servira à vérifier les allégations de la plainte et à rechercher les faits qui prouvent que l'exercice de vos droits est ou a été compromis, que cette atteinte à vos droits est basée sur un motif de discrimination interdit et qu'il en résulte pour vous un préjudice matériel, moral ou les deux.
- Après enquête, la Commission proposera une négociation ou un arbitrage et si cela est impossible, elle pourra proposer les mesures qu'elle estime nécessaires pour redresser la situation. Si ces mesures n'étaient pas exécutées dans les délais fixés, la Commission s'adressera au tribunal des droits de la personne qui tranchera le litige.



Sachez que dans le cadre d'une enquête, si cela s'avérait nécessaire, la Commission vous protège contre les représailles et dispose du pouvoir d'ordonner des mesures d'urgence. Vous ne devriez donc pas hésiter à formuler une plainte pour ces raisons.

- Vous devez savoir que les délais de traitement des plaintes à la Commission peuvent être assez longs. Ils peuvent aller de quelques semaines à 18 mois, selon le cas. Cependant, cela ne devrait pas vous empêcher de dénoncer les situations d'exploitation ou de discrimination.
- Pour plus d'information sur les mécanismes de plaintes à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-personne/plaintes.asp?noeud1=1&noeud2=3&cle=4>



## **Plaintes et signalements à la Régie du bâtiment**

En vertu de la loi sur le bâtiment, la **Régie du bâtiment du Québec** a le mandat, entre autres, de s'assurer de la sécurité des usagers dans les bâtiments et les installations techniques. Ses champs d'intervention concernent notamment :

- Les appareils sous pression
- Les ascenseurs
- Les bains publics
- Le bâtiment
- Les jeux mécaniques
- Les remontées mécaniques



Saviez-vous que les propriétaires de bâtiments et d'installations techniques sont tenus de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité dans leurs bâtiments ou leurs installations? Ainsi, si vous constatez des anomalies mettant en cause votre sécurité, vous pouvez porter plainte à la Régie du bâtiment du Québec.

Voici ce que vous devez savoir à ce sujet :

- Les anomalies pour lesquelles vous pouvez faire une plainte ou un signalement peuvent concerner :
  - Un risque d'électrocution ou d'incendie
  - Des moyens d'évacuation insuffisants
  - Un risque de chute
  - Le non respect des normes de conception sans obstacles inscrites au Code de construction du Québec.



Cependant, vous devez savoir que les bâtiments répondent aux normes du Code de construction qui se rapporte à l'année où ils ont été réalisés. Ainsi, si un bâtiment a été construit avant 1976, n'ayez pas de grandes espérances en adressant une plainte à la Régie du bâtiment du Québec concernant l'accessibilité !

À cette époque, aucun critère ne concernait l'accessibilité et c'est sensiblement la même chose pour la décennie qui suit, soit de 1976 à 1985. C'est seulement depuis 1985 que des critères d'accessibilité précis figurent au Code de construction du Québec.



Si, en raison des éléments mentionnés au point précédent, la Régie ne pouvait intervenir dans votre plainte, vous pouvez vous tourner vers les inspecteurs municipaux pour vérifier si le bâtiment en question répond aux critères d'accessibilité de la Ville.

C'est que les municipalités, via leur **règlement d'urbanisme**, appliquent aussi le Code de construction, mais elles ont en plus, le pouvoir de bonifier les exigences. Il se peut donc, qu'elles aient des critères plus élevés d'accessibilité et ce, même pour des bâtiments dont la construction précède 1976 et qui ne sont pas tenus de respecter le Code de construction actuel aux yeux de la Régie du bâtiment.



Sachez que dans le cadre d'une enquête, si cela s'avérait nécessaire, la Régie du bâtiment vous protège contre les représailles et dispose du pouvoir d'ordonner des mesures d'urgence. Vous ne devriez donc pas hésiter à formuler une plainte pour ces raisons.

S'il ne fait rien ou que les mesures prises vous semblent inadéquates, contactez la Régie du bâtiment ou la Régie du logement si vous êtes locataires de l'immeuble en question.

- La Régie du bâtiment étudiera votre plainte et après inspection, elle déterminera si les éléments décrits contreviennent ou non au Code de sécurité du Québec. Si tel est le cas, elle prescrira au propriétaire des mesures correctives et vous en informera. Elle vous informera aussi dans le cas où la plainte ne relèverait pas de sa compétence.
- Comptez des délais assez longs, de quelques semaines à quelques mois avant d'obtenir des nouvelles de votre plainte ou de votre signalement.
- Des formulaires de plainte et de signalement ainsi que des informations complémentaires sont disponibles sur le site Internet de la Régie du bâtiment.
- Pour plus d'information sur la procédure de plainte à la Régie du bâtiment : [www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte\\_signalement/index.asp](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte_signalement/index.asp)
- Vous pouvez aussi consulter le plan d'action de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées : <http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/PlanActionPersHand/PlanActionPersHand.asp>



## Plaintes au Protecteur du citoyen

Le **Protecteur du citoyen** est une instance qui a pour mission de veiller au respect des droits des citoyens auprès des ministères et des organismes publics relevant du gouvernement du Québec, comme par exemple des établissements du réseau de la santé.



Il intervient pour remédier à des situations de préjudice venant des organismes publics, à l'égard d'une personne ou un groupe de personne. Ces situations peuvent être des erreurs, de la négligence, des abus ou des manquements.

Le Protecteur du citoyen travaille notamment, à partir des droits reconnus dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et d'autres lois, dont la Loi sur les services de santé et les services sociaux (voir l'**outil 2: Législations**). La notion de dignité humaine est au cœur de ses interventions. Voici donc ce que vous devez savoir avant de porter plainte au Protecteur du citoyen.







Vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen si vous avez l'impression d'avoir été traités incorrectement par un ministère ou un organisme public provincial, soit parce qu'il a rendu une décision injuste ou qu'il a brimé un de vos droits. La plainte peut également concerner vos droits à titre d'usager des services dispensés par une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

- Voici, tirés du site Internet de Protecteur du citoyen, quelques exemples de situations qui pourraient justifier d'y déposer une plainte :
  - Vous observez de la négligence lors des soins d'hygiène personnelle donnés à votre père qui est en centre d'hébergement;
  - Votre fils, qui a des problèmes de santé mentale, a été expulsé, sans avoir été prévenu, de l'organisme communautaire qu'il fréquentait;
  - Vous receviez des services d'entretien ménager de votre Centre de santé et services sociaux (CSSS); sans préavis et sans vous fournir d'explications, le CSSS cesse de vous les offrir et vous invite à vous adresser à un organisme communautaire.
- Après avoir reçu votre plainte, le Protecteur du citoyen s'assurera que celle-ci relève de son mandat, que vous avez tenté de régler le litige avec les autorités concernées et que tous les recours possibles ont été explorés.
- Si le Protecteur du citoyen n'est pas en mesure d'intervenir dans le traitement de votre plainte, il vous dirigera vers l'instance appropriée.
- Pour plus d'information sur la procédure de plainte au Protecteur du citoyen :  
<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/plainte/index.asp>

Allo ?  
Allo !



## Références

- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2001. Vos droits et vos libertés, selon la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Brochure d'information.*
- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2008. Information tirée du site Internet : <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/commission>*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Charte des droits et libertés de la personne. Information tirée du site Internet : [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\\_12/C12.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM)*
- *Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2008. Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités. Information tirée du site Internet : <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/courrier/plaintes.asp>*
- *Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2008. Législation au Ministère. Information tirée du site Internet : [http://www.mamrot.gouv.qc.ca/legislation/legi\\_lois.asp](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/legislation/legi_lois.asp)*
- *Protecteur du citoyen, 2008. Mandat et autres. Information tirée du site Internet : <http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/mandat/index.asp>*
- *Protecteur du citoyen, 2008. Pourquoi et comment porter plainte? Information tirée du site Internet : <http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/plainte/index.asp>*
- *Régie du bâtiment du Québec, 2008. Plaintes et signalements. Information tirée du site Internet : [www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte\\_signalement/index.asp](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte_signalement/index.asp)*
- *Ville de Québec, 2008. Fonctionnement du système de gestion des requêtes. Service d'information de l'arrondissement de La Cité. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 16 juillet 2008.*
- *Monsieur Sylvain Ébachère, inspecteur en bâtiment. Régie du bâtiment du Québec, Bureau de Québec-Chaudière-Appalaches. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 26 novembre 2008.*
- *Monsieur Robert Langlois, secrétaire du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, Responsable du service de traitement des plaintes. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 18 décembre 2008.*