SORTIR DES SENTIERS BATTUS



Rapport annuel 2015

OMBUDSMAN
Ville de Laval

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN S'INSPIRE DE VALEURS QUI PLACENT AU PREMIER RANG LE RESPECT DES DROITS DES CITOYENS. LES VALEURS QUI SUIVENT GUIDENT LES ACTIONS ET LA CONDUITE DE L'OMBUDSMAN ET DE SON PERSONNEL.

Laval, le 31 mars 2016

Conseil municipal de la Ville de Laval
1, place du Souvenir
Laval (Québec) H7V 1W7

OBJET

RAPPORT ANNUEL 2015 DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2015 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015 et intitulé « Sortir des sentiers battus ».

Ce rapport présente les demandes, interventions et enquêtes réalisées par l'ombudsman au cours de cette période. Il fait également état des divers aspects traités, des recommandations émises, des engagements pris par la Ville de même que du suivi fait par l'administration à l'égard de ceux-ci.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de mes salutations distinguées.



Nadine Mailloux
Ombudsman

VALEURS

RESPECT

Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite l'ombudsman à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation.

IMPARTIALITÉ

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

ÉQUITÉ

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

INTÉGRITÉ

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Le Bureau évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant rendre l'ombudsman influençable ou redevable à quiconque dans l'exercice de ses fonctions.

TRANSPARENCE

La transparence permet de laisser voir clairement les faits sans les altérer. En ce sens, elle permet à l'ombudsman d'établir une relation de confiance avec le citoyen ainsi qu'avec les différents intervenants.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 8

ÉQUIPE / CURRICULUM 10

MISSION 12

HISTORIQUE 13

FAITS SAILLANTS 14

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER 15

EXEMPLES : INTERVENTIONS ET ENQUÊTES 16

EXEMPLES : INTERVENTIONS, AUTRES ENQUÊTES ET COMMENTAIRES 20

RECOMMANDATIONS 24

DOSSIERS TRAITÉS ET TABLEAUX 32

SORTIR DES SENTIERS BATTUS

On dit que la justesse du processus administratif est tout aussi importante que le résultat de ce processus. Ce principe prend tout son sens ici, à la Ville de Laval. Avec une confiance ébranlée, les citoyens de Laval ont mérité d'être traités de manière juste, d'être écoutés et entendus, et surtout, ils ont mérité des processus ouverts et transparents.

Or dans la plupart des cas, c'est désormais exactement ce qu'ils obtiennent de l'administration municipale lavalloise. Pour les situations où le citoyen se sent néanmoins lésé par une décision, et lorsqu'il a épuisé ses recours au sein de l'appareil municipal, il peut faire appel au Bureau de l'ombudsman. Ce dernier veille à garantir une interaction équitable entre la Ville et ses citoyens. Mais il tente aussi de sortir des sentiers battus en proposant des solutions qui considèrent l'équité et qui amènent parfois l'organisation à se questionner, à voir les choses sous un angle différent. Mais au quotidien, qu'est-ce que cela veut dire ?

Cela veut dire que les services municipaux mettent en place les conditions nécessaires pour bien identifier chaque problématique et situation parfois particulière dont les saisit un citoyen. Ils assurent ensuite le suivi de cette demande jusqu'à une conclusion finale, et ce, dans un délai raisonnable. Les citoyens qui nous consultent sont souvent plus mécontents du processus qu'ils viennent de traverser que de la réponse à leur requête. Évidemment, il est naturel de souhaiter un dénouement satisfaisant ou une réponse favorable à une demande que l'on a formulée. Mais les gens souhaitent surtout comprendre, être entendus et sentir que l'ensemble des options ont été considérées avant qu'on leur réponde. Et tant mieux s'ils obtiennent ce qu'ils avaient demandé, mais là n'est pas la majeure.

À preuve, dans plusieurs dossiers, alors que nous réexpliquons simplement la position tenue par la Ville, les citoyens nous remercient d'avoir pris le temps de les écouter, de leur avoir fait la démonstration que la problématique soulevée ne pouvait connaître d'autre dénouement et ils repartent satisfaits du service reçu. Nous leur avons dit non. Mais ils en comprennent désormais le bien-fondé.

Il va sans dire que dans certains cas, notre enquête mène à des recommandations à la Ville. Et de plus en plus, à des engagements de la part des services municipaux. Il est d'ailleurs bien illustré dans le tableau de suivi présenté à la fin de ce rapport que ces engagements ont, pour la plupart, été dûment suivis ou sont en voie de l'être.

Nous tenons ainsi à souligner que nous observons un changement de philosophie des services face à l'approche du Bureau de l'ombudsman, qui consiste à porter un regard différent sur une problématique déjà examinée. Nous sentons que les services abordent désormais le traitement des dossiers de plainte provenant du Bureau avec plus de collaboration et d'adhésion et qu'ils comprennent le bénéfice de ce mécanisme. Et dans cet esprit, nous tenons à les remercier de leur ouverture et de leur coopération. Chacun des intervenants avec qui nous échangeons quotidiennement, de même que les directeurs des différents services municipaux, nous démontrent un respect et une aide sans lesquels notre tâche serait des plus ardues.

L'EX-OMBUDSMAN DE LA VILLE DE TORONTO, FIONA CREAN, DIT DE CETTE FONCTION QU'IL « S'AGIT D'UN MÉCANISME HORS PAIR ET EFFICACE POUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET QU'IL CONTRIBUE GRANDEMENT À L'ÉTABLISSEMENT D'UNE BONNE GOUVERNANCE ».

Soulignons également le soutien de la direction générale de la Ville, qui adopte systématiquement une position de mise en valeur de l'indépendance de l'ombudsman, de même qu'un alignement philosophique de gestion sans équivoque quant à l'importance des interventions menées par le Bureau de l'ombudsman.

Finalement, le soutien des élus et du maire de la Ville de Laval au Bureau de l'ombudsman est toujours proportionnel aux moyens qu'ils ont choisi de mettre en place depuis leur arrivée, ainsi qu'au respect inébranlable qu'ils accordent à l'indépendance et à la neutralité de l'institution. Nous les en remercions sincèrement.

L'ex-ombudsman de la Ville de Toronto, Fiona Crean, dit de cette fonction qu'il « s'agit d'un mécanisme hors pair et efficace pour le règlement des différends et qu'il contribue grandement à l'établissement d'une bonne gouvernance ».

De façon manifeste, la Ville de Laval a fait le pari d'adhérer à cette vision et de sortir des sentiers battus.

PRÉSENTATION



Me Nadine Mailloux est titulaire d'un baccalauréat en droit et membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec, par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et elle est membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Me Mailloux est également membre du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans.

Me Mailloux a brièvement pratiqué le litige en début de carrière pour devenir par la suite ombudsman dans le réseau de la santé de Montréal au sein de la Régie régionale de la santé et des services sociaux, d'un centre hospitalier affilié universitaire et d'un centre de santé et de services sociaux affilié universitaire.

Me Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également ombudsman pro bono au sein du Phare, enfants et familles, un organisme sans but lucratif offrant répit et soutien aux familles d'enfants affligés par une maladie nécessitant des soins complexes.

Elle a orienté la majeure partie de sa carrière vers les modes alternatifs de résolution de conflit et met l'ensemble de son expertise dans ce domaine au service des citoyens de Laval.

« L'OMBUDSMAN RELÈVE DIRECTEMENT DU CONSEIL MUNICIPAL ET, PAR SON MODE DE NOMINATION, EST UNE ENTITÉ INDÉPENDANTE DE L'ADMINISTRATION ».

Me NADINE MAILLOUX
OMBUDSMAN





TERESA CICIOTTI

RESPONSABLE – SOUTIEN ADMINISTRATIF

Teresa Ciciotti est titulaire d'un certificat en secrétariat juridique. Elle a travaillé pendant plus de 18 ans dans le domaine de l'immobilier commercial, collaborant à la gestion de l'ensemble des activités administratives dans l'optique d'assurer la définition, le fonctionnement et l'optimisation de la performance opérationnelle d'une firme de courtage immobilier.

Mme Ciciotti préconise une approche axée sur le citoyen, reposant sur les principes d'offrir un service à la clientèle de grande qualité. Elle reconnait l'importance d'établir un lien de confiance avec les citoyens, de démontrer une bonne compréhension de leurs besoins et de favoriser un dialogue efficace.

Son objectif principal en tant que responsable du soutien administratif pour le Bureau de l'ombudsman est d'offrir un service de qualité supérieure et d'avoir une écoute active auprès de ses clients : les citoyens lavallois.

MISSION

L'ombudsman 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 est vraisemblablement susceptible de l'être par l'acte ou l'omission de la Ville ou d'un organisme paramunicipal ou de leurs employés. Il peut le faire de sa propre initiative, à la demande d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens, du comité exécutif ou du conseil municipal.

Il peut également intervenir ou faire enquête 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 s'agit d'une instance de dernier recours, après que le plaignant a épuisé tous les autres recours mis à sa disposition par l'administration municipale. Par ailleurs, l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal, un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

L'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier n'a pas effectué les démarches appropriées auprès de la Ville pour résoudre son problème. Le Bureau peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire, qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation dénoncée.

Lorsque le Bureau décide d'intervenir ou d'enquêter, il doit aviser le directeur général et le directeur du service municipal concerné et faire rapport par écrit des résultats au plaignant.

Enfin, dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir de toute personne tous les renseignements, explications et documents qu'il juge nécessaires et tout employé de la Ville ou d'un organisme paramunicipal est tenu de collaborer aux enquêtes. Les renseignements colligés et documents ou rapports d'enquête de l'ombudsman sont confidentiels.

Son budget annuel pour 2015 était de 345 500 $.

L'OMBUDSMAN NE PEUT INTERVENIR OU ENQUÊTER À L'ÉGARD DE L'ACTE OU DE L'OMISSION :

1. du conseil municipal, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission de la Ville;
2. de toute personne dans le cadre de relations de travail avec le citoyen ou le groupe de citoyens dont les intérêts seraient visés par l'intervention ou l'enquête;
3. d'un élu ou de toute personne membre des cabinets des élus municipaux;
4. d'un policier du Service de police de la Ville;
5. du vérificateur général de la Ville;
6. de la Société de transport de Laval ou de l'un de ses employés.

HISTORIQUE

Le Forum canadien des ombudsmans définit ainsi la fonction d'ombudsman : « L'ombudsman aide à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste; il respecte la confidentialité de toutes les personnes qui le consultent, et il agit de manière impartiale et indépendante. Ses services sont offerts gratuitement. L'ombudsman n'agit pas comme un représentant du plaignant ni de l'organisation qui est visée par la plainte. »

À l'origine, conformément à sa résolution de création (2010/845), le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval était composé de douze commissaires désignés par le conseil municipal.

En janvier 2013, le conseil municipal revoyait entièrement la structure du Bureau de l'ombudsman en adoptant la résolution 2013-58 visant à mettre en place une fonction d'ombudsman seul, modèle traditionnel, qui traiterait les demandes des citoyens sans le concours de commissaires.

Le 18 août 2013, M^e^ Nadine Mailloux était nommée par la Commission municipale du Québec et une résolution du conseil municipal (2013-350), adoptée le 3 septembre 2013, confirmait son entrée en fonction en tant qu'ombudsman de la Ville de Laval. Le conseil municipal revoyait les pouvoirs de l'ombudsman en mars 2014 pour la rendre plus indépendante et pour qu'elle ait les coudées franches afin d'agir et d'enquêter.

Ces nouveaux pouvoirs permettent ainsi à l'ombudsman d'agir de sa propre initiative et d'évaluer elle-même les motifs pouvant donner accès au recours, ce qui est fondamental pour que la démarche soit utile aux citoyens de Laval et surtout, pour qu'ils y croient. L'obligation d'avoir épuisé les recours judiciaires normaux a également été abolie. Ainsi, les seules démarches que le citoyen doit désormais avoir complétées avant de recourir à l'ombudsman sont les étapes administratives normales.

« L'OMBUDSMAN N'AGIT PAS COMME UN REPRÉSENTANT DU PLAIGNANT NI DE L'ORGANISATION QUI EST VISÉE PAR LA PLAINTE. »

FAITS SAILLANTS

Occupation de nouveaux locaux dédiés exclusivement à l'ombudsman.

309
dossiers ouverts

90 %
des dossiers traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont 74 % en 5 jours ou moins

41 %
des plaintes concernaient les services des travaux publics et de l'urbanisme

49 %
des dossiers ont necessité que le Bureau de l'ombudsman oriente les citoyens, les renseigne sur leurs droits ou les mette en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent

39 %
des dossiers ont requis une intervention du Bureau de l'ombudsman auprès de l'administration municipale

12 %
des dossiers ont nécessité une enquête par l'ombudsman.

13
recommandations et engagements ont été formulés dans des dossiers traités en 2015

16 084
visites du site Web www.ombudsmanlaval.com

55 %
des plaintes ont été formulées par des hommes

45 %
des plaintes ont été formulées par des femmes

LE CHEMINEMENT D'UN DOSSIER

Lorsqu'un citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman, il est d'abord reçu par madame Teresa Ciciotti, responsable du soutien administratif. C'est elle qui :

– identifie la nature de la demande;

– révise avec le citoyen les démarches entreprises jusqu'à ce jour;

– réfère au besoin le citoyen vers le service ou l'intervenant concerné par la demande.

Si l'ensemble de ces étapes ont déjà été franchies par le citoyen, madame Ciciotti l'invite à remplir une demande d'intervention qui permettra de bien cibler les éléments du dossier et ses attentes.

Lorsqu'une demande d'intervention est complétée :

– le service concerné par la plainte est joint;

– une copie du dossier est demandée pour l'obtention des informations préliminaires;

– une tentative de dénouer l'impasse est entreprise et souvent, le cheminement prend fin à cette étape.

Lorsqu'une démarche complémentaire est requise, l'ombudsman veille à :

– cerner la problématique;

– identifier si le citoyen est lésé par la décision ou l'omission de la Ville de Laval;

– proposer des avenues de solution au citoyen et au service en cause.

Dans certains cas :

– l'ombudsman mène une enquête approfondie et exerce son pouvoir de recommandation auprès de la Ville de Laval;

– le rapport d'enquête est transmis à la Direction générale et au citoyen par lettre;

– le directeur général informe l'ombudsman du suivi donné à la recommandation, le cas échéant;

Si l'ombudsman l'estime nécessaire, elle peut saisir le conseil municipal d'une recommandation que la Ville refuse d'appliquer par voie de rapport spécial. Le conseil doit alors se prononcer sur la position retenue par la Ville.

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS

« Me Mailloux,

Je ne peux vous remercier assez pour votre intervention ! Après toutes ces années, vous êtes celle qui a su dénouer l'impasse dans laquelle nous nous trouvions !

Merci du fond du cœur. »

« Bonjour Madame Ciciotti,

Je voulais confirmer que la construction a recommencé ce matin, grâce à votre appui et votre intervention.

Je vous serai éternellement reconnaissante. *Grazie mille.* »

« Bonjour Mme Teresa. Mon mari et moi sommes très reconnaissants pour tout le support que vous nous avez offert. Aussi, nous voulons remercier Mme Mailloux pour ses interventions productives. Je vous appellerai pour vous remercier de vive voix. »

« Tout est allé pour le mieux [pour ma demande de révision]. Je vous remercie beaucoup de votre intervention. »

« I was fortunate enough to have the assistance of Me Nadine Mailloux. I cannot thank her enough for her work on this matter. Mme Mailloux's work ethic, professionalism and integrity are incredible. »

EXEMPLES

INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

Les citoyens communiquent avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils sont insatisfaits des décisions ou explications fournies par l'administration municipale. Ils ont parfois l'impression de ne pas avoir été entendus ou compris et souhaitent que leur dossier soit réexaminé par l'ombudsman pour avoir l'occasion de présenter leur perception des événements ayant donné lieu au problème.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes des citoyens lorsque ces derniers ont épuisé les recours possibles au sein de l'appareil municipal. Ainsi, dans la plupart des cas, les intervenants des services municipaux concernés ont rigoureusement examiné le dossier avant d'en arriver aux conclusions transmises au citoyen. Néanmoins, l'ombudsman examinant les situations qui lui sont soumises, sous l'angle de l'équité et du caractère raisonnable des règles qui ont été appliquées, il arrive que ses conclusions soient différentes.

Les exemples suivants permettent de mieux comprendre cette approche.

EXEMPLE 1

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Une citoyenne a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle elle déplorait le délai de traitement d'une réclamation formulée quelques mois auparavant.

L'enquête a révélé que bien que la Division des réclamations se soit correctement acquittée de l'analyse du dossier, les services sollicités dans le cadre de cette analyse ont mis trop de temps à effectuer les suivis demandés, ce qui a engendré un temps de réponse déraisonnable pour la citoyenne, compte tenu du délai de prescription de 180 jours.

L'enquête a également révélé que la Division des réclamations, qui dépend généralement d'autres services municipaux pour répondre aux plaintes, expérimente couramment ce type de difficultés. Le Bureau de l'ombudsman aussi. De notre côté, sachant que les services qui doivent nous répondre gèrent un grand volume de demandes, nous tentons systématiquement d'accommoder cette réalité et de démontrer la plus grande ouverture quant aux contraintes intrinsèques à la gestion des services. Cela étant dit, ne pas répondre à une plainte ou le faire après plusieurs relances aggrave la situation, irrite les plaignants et diminue éventuellement la crédibilité de la conclusion qui leur est livrée.

Dans ces circonstances, il nous est apparu important de rappeler que la gestion diligente des délais de réponse est un aspect qui contribue fortement à une bonne approche client face aux citoyens et que même si la réponse n'est parfois pas celle attendue par le citoyen, le fait de la lui rendre dans un délai raisonnable favorise souvent une réaction d'ouverture. Également, lorsqu'il apparaît impossible de rencontrer le délai de réponse prescrit, il importe d'en informer rapidement les interlocuteurs concernés, que ce soit un citoyen, un service ou le Bureau de l'ombudsman, de façon à les sensibiliser et à leur expliquer les raisons ou les enjeux qui expliquent ce délai. Précisons toutefois que cette dernière approche ne saurait compenser une saine gestion des délais raisonnables.

Il nous est donc apparu nécessaire, particulièrement en cette ère où nous sentons un souci des autorités de la Ville d'adopter une meilleure approche client envers les citoyens, de formuler la recommandation de diminuer le plus possible les délais de réponse, notamment en s'assurant d'une communication diligente entre les services, ce qui permettrait un suivi adéquat et selon des délais raisonnables.

« IL NOUS EST DONC APPARU NÉCESSAIRE, PARTICULIÈREMENT EN CETTE ÈRE OÙ NOUS SENTONS UN SOUCI DES AUTORITÉS DE LA VILLE D'ASSURER UNE MEILLEURE APPROCHE CLIENT AUX CITOYENS, DE FORMULER LA RECOMMANDATION DE DIMINUER LE PLUS POSSIBLE LES DÉLAIS DE RÉPONSES AUX CITOYENS. »

ENQUÊTE 2

L'INFORMATION DONNÉE SUITE AUX PROCESSUS D'APPEL D'OFFRES

Le plaignant a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle il déplorait les délais et difficultés à obtenir des informations suite au rejet de la soumission produite par son entreprise dans le cadre d'un appel d'offres de la Ville de Laval.

Après analyse, la Ville a en effet conclu à la non-conformité de la soumission et l'a rejetée. Le plaignant souhaitait obtenir un minimum d'information pouvant lui permettre de cerner les failles de sa soumission de façon à corriger le tir pour les processus subséquents.

L'enquête du Bureau de l'ombudsman a révélé que le plaignant avait multiplié les tentatives pour connaître les motifs de la décision de la Ville, et ce n'est que plusieurs semaines plus tard, au terme de nombreuses démarches, qu'il a réussi à obtenir une portion de l'information demandée.

Il n'existe pas, dans la Loi sur les cités et villes, d'obligation pour les villes de communiquer aux soumissionnaires les motifs de rejet de leur soumission. Par contre, la jurisprudence a déterminé qu'un organisme public, comme une municipalité, est tenu à une obligation d'équité procédurale lorsqu'elle rend une décision de nature à affecter les droits, privilèges ou biens d'une personne. Or l'obligation d'équité procédurale exige généralement, en matière administrative, que le décideur communique les renseignements sur lesquels il se fonde, de façon à permettre au justiciable d'exercer ses recours s'il juge que ses droits n'ont pas été respectés. Il nous apparaît donc que lorsqu'une ville, lors de l'étude de soumissions, rejette une soumission qu'elle juge non conforme, elle prend une décision touchant les droits d'un justiciable.

La Ville de Laval a pris le pari, depuis un peu plus de deux ans, d'être transparente envers ses contribuables. Nous estimons que cette même transparence devrait se refléter, dans la mesure du possible, dans les processus d'appel d'offres et que cela ne représente que la continuité du travail déjà réalisé par l'administration pour démontrer cette ouverture.

Ainsi, l'ombudsman recommandait à la Ville de Laval d'informer dès que possible les soumissionnaires des motifs de rejet de leur offre de service, simplement mais de façon intelligible.

« IL NOUS APPARAÎT QUE LORSQU'UNE VILLE, LORS DE L'ÉTUDE DE SOUMISSIONS, REJETTE UNE SOUMISSION QU'ELLE JUGE NON CONFORME, ELLE PREND UNE DÉCISION TOUCHANT LES DROITS D'UN JUSTICIABLE. »

ENQUÊTE 3

LES BANQUES DE CONTRIBUTIONS POUR FINS DE PARCS

Le plaignant a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle il déplorait ses droits lésés par l'administration municipale parce qu'elle ne lui offrait pas la collaboration souhaitée afin qu'il puisse se départir d'une réserve à des fins de parc dont il avait hérité. Ce type de réserve peut être utilisé pour compenser une superficie de terrain à être cédée ou une somme à être versée pour couvrir les frais de parc d'une opération cadastrale réalisée sur le territoire de Laval.

La Ville de Laval pouvait en toute légalité exiger que lui soit cédé un terrain à des fins de parcs et terrains de jeux. Toutefois, selon la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, la Ville et le propriétaire peuvent négocier une entente et prévoir les termes qui leur conviennent. Ils peuvent ainsi dépasser le pourcentage de 10 % du terrain compris dans le plan. Cette entente devait avoir été négociée entre les parties. Ce type d'entente est habituel dans plusieurs villes et se concrétise notamment sous la forme de protocoles d'entente.

Ce qui diffère dans le présent dossier, et en particulier en ce qui a trait aux actes de cession fait par la Ville de Laval, c'est l'absence de modalités prévues dans l'entente pour la disposition, dans certaines circonstances, des terrains cédés en trop.

Dans le cas présent, ces modalités n'ont pas été prévues. Le plaignant dispose donc d'une banque de parcs dont les terrains ont été aménagés par la Ville et dont monsieur, n'étant pas promoteur, ne peut disposer autrement qu'en les cédant à une partie intéressée. Sachant que les divers intervenants veulent trouver une façon d'en arriver à un dénouement équitable, et en l'absence de modalités prévues à la cession, le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Ville de Laval de dénouer l'impasse dans laquelle se trouve le plaignant.

ENQUÊTE 4

L'AJOUT DE 2e ÉTAGE

Le plaignant a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle il déplorait les travaux d'ajout d'un deuxième étage à la maison de son voisin contigu. Il souhaitait que la Ville de Laval intervienne en vertu de sa règlementation pour limiter les atteintes à ce qu'il considérait comme son intimité.

Le voisin avait donc entrepris des travaux d'agrandissement de sa propriété par l'ajout d'un deuxième étage en faisant les démarches exigées par la Ville de Laval et en se conformant à certains critères que suggère la Ville lors dans de pareilles circonstances.

L'enquête a permis de constater que la démarche d'ajout d'un deuxième étage à une propriété n'est pas régie par une règlementation spécifique encadrant l'intégration de ce type de construction.

Les intervenants du Service de l'urbanisme tentent donc, dans la mesure du possible, d'encadrer adéquatement ce type de projets. Ils sont toutefois limités dans leurs actions par l'absence de dispositions réglementaires, bien que nous ayons observé une réelle volonté des intervenants de s'assurer du respect des droits des voisins.

Il est nécessaire pour la Ville de Laval de s'assurer d'encadrer de telles rénovations à l'aide de critères ou de normes particulières, d'une part pour éviter que des citoyens aient à subir les impacts d'une règlementation inadéquate, et d'autre part, pour assurer la revitalisation harmonieuse des différents secteurs de Laval.

Dans ces circonstances, nous prenons acte de l'engagement de la Ville de Laval d'enchâsser des dispositions encadrant l'ajout d'étages dans sa règlementation dans le cadre de la révision du règlement de zonage L-2000.

EXEMPLES

INTERVENTIONS, AUTRES ENQUÊTES ET COMMENTAIRES

SAVOIR COMMUNIQUER

Les citoyens contactent le Bureau de l'ombudsman pour différentes raisons. Parfois parce qu'ils s'estiment lésés par une décision ou une omission de la Ville. Mais parfois aussi parce qu'ils ont le sentiment de ne pas avoir eu l'opportunité de bien exprimer leur point de vue ou encore, parce qu'ils n'ont pas reçu de réponse dans un délai raisonnable, pas assez d'information ou que celle-ci n'était pas suffisamment intelligible.

Ainsi, bien souvent, notre intervention consiste à réexpliquer la position de la Ville de Laval, à orienter le citoyen vers le bon intervenant ou à susciter un contact entre le citoyen et le service concerné. Dans d'autres cas, nous agissons de façon plus directe tout en constatant qu'une analyse plus ouverte du dossier aurait pu éviter au citoyen d'avoir à faire une démarche auprès de notre Bureau.

Nous soulignons également de nouveau sous ce thème l'importance d'effectuer les suivis, de retourner les appels des citoyens et de les informer de tout retard dans l'échéancier annoncé. Cela donne confiance au citoyen qu'il est écouté et que sa situation est prise en considération. Et cela induit également beaucoup plus d'ouverture et de flexibilité de la part du citoyen envers les limites intrinsèques des services.

EXEMPLE 1

Un citoyen souhaitait aménager un local professionnel dans un secteur donné. Or les restrictions du zonage de ce secteur contrevenaient aux exigences de l'ordre professionnel dont était membre le citoyen. L'intervention du Bureau de l'ombudsman a permis que le Service de l'urbanisme modifie son interprétation du règlement pour respecter les normes de pratique établies par l'ordre professionnel.

EXEMPLE 2

Un citoyen voyait depuis plusieurs années la section de rue où il habite ne pas être adéquatement déneigée par les services municipaux, et ce, compte tenu de la configuration de la rue en rond-point. Après plusieurs années à s'en plaindre auprès de la Ville, suite à l'enquête, sa requête a été entendue et le service concerné a accepté de faire les modifications nécessaires à un nettoyage conforme de la neige pour cette section de rue.

EXEMPLE 3

Un citoyen se plaignait depuis plusieurs années que son tronçon de rue en cul-de-sac n'était pas nettoyé. La Ville répondait que la rue était privée et que par conséquent, son entretien n'était pas sous sa responsabilité. Après enquête, la Ville a confirmé que la rue n'est pas privée et qu'elle en fera désormais l'entretien.

LES DÉLAIS

Tel que décrit dans l'enquête n°1, et précisément comme nous l'écrivions l'an dernier, il nous apparaît nécessaire de reprendre notre commentaire quant à la gestion des délais. En effet, il peut parfois arriver que le volume de travail et la lourdeur de certains mécanismes fassent perdre de vue l'impact que ces délais peuvent avoir sur les citoyens. Donc, comme l'an dernier, « nous observons que les délais sont un irritant pour plusieurs citoyens. Lorsqu'ils doivent attendre plusieurs mois pour obtenir une réponse, l'insatisfaction augmente. Lorsqu'en plus, cette attente se solde par un refus, il n'en est que plus mal reçu. Dans ces circonstances, et en étant conscient que certains délais sont incontournables, il apparaît des dossiers qui transitent par notre bureau que les services ont avantage à informer les citoyens, tout au long de leurs processus respectifs, des étapes franchies et de celles qui sont à venir. »

EXEMPLE 1

Une citoyenne déplorait que l'entrepreneur ayant construit un immeuble à condos derrière chez elle n'en finissait plus de terminer les travaux. L'absence d'aménagement de la cour arrière adjacente à la propriété de la plaignante était particulièrement problématique. Après plusieurs démarches auprès de la Ville, la citoyenne s'est tournée vers le Bureau de l'ombudsman. Dans le cadre du traitement de ce dossier, le Service de l'urbanisme a entrepris d'enjoindre l'entrepreneur de terminer les travaux pour lesquels il détenait un permis et de compléter l'aménagement de la cour arrière.

EXEMPLE 2

Une citoyenne a effectué une demande de changement de zonage en mai 2014 pour l'exploitation d'un commerce et n'avait toujours pas de réponse en mai 2015. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, la citoyenne a été informée des étapes restantes et de la conclusion imminente du processus.

EXEMPLE 3

Une citoyenne s'est vu imposer de condamner deux logements de son immeuble à cause du nombre insuffisant de places de stationnement. Demandant un délai pour s'exécuter vu les baux en cours, la citoyenne peinait à recevoir des réponses à ses demandes et a déposé une plainte au Bureau de l'ombudsman. Le Service de l'urbanisme lui a finalement proposé une solution qu'elle a acceptée.

L'APPROCHE CLIENT

Les organisations publiques qui desservent un grand nombre de clients de façon directe sont évidemment en position de recevoir des plaintes. La position qu'elles adoptent face à ces plaintes façonne la réputation de qualité des services rendus. D'une part parce que l'efficacité et l'ouverture sont un gage de qualité, mais également parce que l'autocritique dont fait preuve une organisation est proportionnelle à son désir d'amélioration. Ainsi, et en première ligne dans les services, lorsqu'un citoyen manifeste son insatisfaction, celle-ci devrait faire l'objet d'une analyse systématique pour identifier le problème et établir la façon d'arriver à un règlement juste pour le citoyen, pour l'organisation et pour la collectivité. Cela ne veut absolument pas dire que la plainte sera toujours fondée et qu'il faudra accéder à la demande du plaignant. Mais il faudra systématiquement y voir puisque cette plainte reflète bien souvent l'expérience de plusieurs autres personnes qui n'ont pas signalé le problème; et la possibilité d'améliorer les processus et les façons de faire, assurément.

Il est essentiel d'accepter l'idée que parfois, les organisations et leurs employés les mieux intentionnés peuvent se tromper. Le cas échéant, rectifier la situation devient impératif et donne confiance au client, même s'il s'est initialement senti lésé.

Il est important de mentionner que bien que l'on perçoive souvent la satisfaction comme fonction du résultat, cette même satisfaction est généralement beaucoup plus fonction du processus. Par conséquent, l'impartialité, la cohérence et l'éthique dans l'application des procédures sont des déterminants favorables au sentiment d'équité et de confiance du justiciable.

Il nous apparaît ainsi important de répéter ce que nous avancions dans le rapport de 2014 :

« Fournir des explications et une information compréhensible, en préciser les motifs, s'assurer d'avoir pris le temps de bien comprendre les informations fournies par le plaignant, lui faire préciser ses attentes, expliquer notre démarche, offrir des solutions de rechange, reconnaître les ratés, effectuer un suivi, respecter les engagements d'échéancier ou informer le citoyen si on ne peut le faire sont autant d'actions participant au service à la clientèle auquel les citoyens sont en droit de s'attendre et qui assurent des interventions constructives. »

Finalement, le Bureau de l'ombudsman amène parfois les services municipaux à tenter d'aborder les problématiques selon une approche différente pour éviter certains pièges tels :

– Craindre de créer un précédent;

– Invoquer la légalité de la décision comme seul motif de refus et sans autre forme d'explication;

– Constater l'effet déraisonnable d'une décision légalement conforme sur un citoyen avec fatalité en ne tentant pas d'apporter un correctif;

– Constater que le délai annoncé lèse considérablement le citoyen sans y remédier.

EXEMPLE 1

Un citoyen s'est plaint qu'une erreur de la Ville a généré la facturation d'intérêts et pénalités sur son avis d'imposition. Après avoir fait plusieurs démarches auprès du Service des finances, il n'a pas réussi à dénouer l'impasse. Nous avons finalement reçu confirmation du Service de l'évaluation qu'une erreur administrative était à l'origine des frais et le Service des finances a accepté de corriger la situation.

EXEMPLE 2

Un citoyen payait des milliers de dollars en taxe sur des terrains vagues non desservis, bien que la plus grande partie de ces terrains se trouve en zone inondable. Après avoir interpellé le Service des finances à quelques reprises, il a décidé de faire appel au Bureau de l'ombudsman. Le Service de l'évaluation nous a alors confirmé que les lots de ce citoyen n'auraient pas dû apparaître au registre des lots touchés par la taxe sur les terrains vagues non desservis et le Service des finances a accepté de corriger la situation.

EXEMPLE 3

Une citoyenne se plaignait depuis 2009 que le terrain de son voisin présentait une végétation excessive et envahissante nuisible pour l'entourage. Suite à l'intervention du Bureau de l'ombudsman, les services concernés ont coordonné le nettoyage du terrain et la citoyenne s'en est déclaré satisfaite.

EXEMPLE 4

Une citoyenne constatait depuis plus d'un an de la flânerie, des dommages et des comportements à risque autour du chalet d'un parc attenant à sa résidence. Lorsqu'elle s'en plaignait, on la référait aux services municipaux sans que la situation ne s'améliore. Le Bureau de l'ombudsman a coordonné le partage d'information entre les différents services impliqués, ce qui a donné lieu à une action concertée ayant à toutes fins pratiques résolu le problème.

RECOMMANDATIONS / 2013-2014-2015

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2013-47 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATIONS** – Encadrer les pratiques des promoteurs ou entrepreneurs lorsque le drainage des eaux doit être modifié dans le cadre d'un projet de construction. Les plans détaillés de l'entrepreneur devraient alors être approuvés par la Ville selon des normes qui tiendront compte des impacts que ces changements auront sur le drainage des futures propriétés; – Se doter de normes plus précises pour les travaux de construction ou rénovation impliquant des modifications au drainage des eaux; – Procéder minimalement à une inspection des travaux lorsqu'ils sont en cours et s'assurer ainsi du respect des marges annoncées par l'entrepreneur et prévues au règlement. Cela suppose que la Ville se dote des moyens appropriés pour faire respecter ses règlements; – Faire l'analyse des mesures qui permettraient de minimiser les inconvénients de cette proximité.	RECOMMANDATIONS : EN COURS Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme : La règlementation actuelle prescrit que l'écoulement des eaux de surface doit se faire vers la rue. Or nous sommes à étudier la portée de ce règlement (URB-2015-4657) en modifiant cette norme afin d'introduire des nouvelles pratiques d'aménagement en présence d'un ruisseau ou autres contraintes. De plus, afin de bien valider les niveaux, l'équipe d'inspection s'est dotée d'un niveau laser rotatif à l'automne 2015, ce qui lui permet maintenant d'avoir une lecture juste de la situation. Enfin, les services de l'ingénierie, de l'urbanisme et des affaires juridiques ont présenté un nouveau règlement concernant la gestion de travaux municipaux (MOP) (règlement L-12400, en voie d'adoption). Ce règlement permettra d'améliorer la gestion des plans de terrassement, le suivi de ces ouvrages et obligera l'obtention de certificat de conformité d'un ingénieur à la fin des travaux.
OMB-2013-48 **SERVICE** Travaux publics	**RECOMMANDATION** Cesser la tarification pour la disposition de la neige des rues en cause.	RECOMMANDATION : RÉALISÉE

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2013-49 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Rendre le processus neutre en déléguant au Service de l'urbanisme la responsabilité de déterminer de façon systématique et objective les adresses devant recevoir les lettres d'avis public.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2013-50 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Faire une réflexion sur le bien-fondé, le libellé, l'interprétation et l'application du règlement L-10837.	ENGAGEMENT : EN COURS Commentaire de la direction du Service des travaux publics : L'article 5 du règlement L-10837 a été modifié à la suite de vos recommandations afin de rectifier la problématique de la tarification pour les propriétaires de résidences situées sur un coin de rue. ARTICLE 5- Dans le cas d'un bâtiment faisant front sur plus d'une rue, le calcul du tarif est imposé de la façon suivante : a) pour le calcul par logement et local, le tarif est réduit de 50 % si la disposition de la neige est effectuée sur la rue latérale seulement, mais non en façade ou sur la rue en façade seulement, mais non sur la rue latérale; b) pour les bâtiments non résidentiels ou mixtes, à 50 % et plus d'usage non résidentiel, le tarif au pied (au mètre) de front s'applique sur la somme des frontages faisant l'objet d'une opération de disposition de la neige.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-06 **SERVICE** Environnement	**ENGAGEMENT** Faire le monitoring des insectes à proximité d'un milieu humide.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-07 **SERVICE** Évaluation	**RECOMMANDATION** Considérer les cas d'exception des lots qui sont affectés de façon inéquitable par l'application de la taxe sur les terrains vagues non desservis, dans le but de diminuer le montant de taxes auxquelles sont assujettis lesdits lots.	RECOMMANDATION : ACCEPTÉE La Ville de Laval a fait des représentations écrites à ce sujet au ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.
OMB-2014-10 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Présenter une demande à portée collective à la Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ) en vertu de l'article 59 de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles pour certains secteurs déstructurés de sa zone agricole, de façon à régulariser, dans le cas où la Commission autorisait en tout ou en partie la demande, la situation des terrains comme celui du plaignant.	RECOMMANDATION : EN COURS Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme : Cette requête est traitée dans le cadre de la révision du schéma d'aménagement et de développement de Laval. Une analyse sera complétée à la suite de l'entrée en vigueur du schéma (hiver 2017) afin de déterminer s'il est pertinent et avantageux pour la Ville de présenter une demande à portée collective à la CPTAQ en vertu de l'article 59 de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles.
OMB-2014-36 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATIONS** – Modifier l'article 29 du règlement L-2000 de façon à l'adapter à l'avancement de la technologie disponible en climatisation; – Assurer une phase transitoire d'ici à la modification de l'article 29 du règlement L-2000 de façon à éviter que des citoyens ne soient contraints, pour se conformer à la règlementation actuelle, de faire l'acquisition de climatiseurs désuets.	RECOMMANDATIONS : ACCEPTÉES ET RÉALISÉES

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-38 **SERVICE** Organisme paramunicipal	**ENGAGEMENT** Effectuer une réflexion sur les activités d'un futur groupe de réflexion sous une autre forme.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ La direction générale de l'organisme confirme la tenue de la réflexion.
OMB-2014-57 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Revoir le processus d'examen des logements additionnels sans permis, pour assurer une meilleure prise en compte des faits et une cueillette de données plus rigoureuse.	RECOMMANDATION : EN COURS Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme : Le processus d'analyse des logements non officiels a été revu. En effet, un rapport décisionnel est rédigé et signé par les participants. Par ailleurs, une présentation au comité exécutif a eu lieu le 9 mars 2015 et un état de la situation a été réalisé. Il est bon de rappeler que le service a obtenu, dans le cadre du budget 2016, une ressource supplémentaire pour analyser, documenter et proposer des solutions face à cette problématique.
OMB-2014-67 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Octroyer la subvention à l'abattage en raison de circonstances particulières.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-76 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Réexaminer la demande de changement de zonage au mérite et en tenant compte des nouveaux éléments présentés. **RECOMMANDATION** S'assurer de motiver les décisions de modification de zonage de façon à respecter les obligations d'équité procédurales des organismes publics.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ RECOMMANDATION : ACCEPTÉE ET RÉALISÉE
OMB-2014-79 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Mener une enquête disciplinaire.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-84 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Ne plus utiliser le formulaire.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme : Le Service de l'urbanisme confirme le retrait du formulaire.
OMB-2014-89 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Effectuer des travaux à une bordure de ciment afin de corriger un problème d'accumulation d'eau.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-100 **SERVICE** Affaires juridiques	**ENGAGEMENT** Radier les frais de saisie excédentaires de la cour municipale.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-101 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Créer une sorte de guichet unique pour l'émission des permis de façon à rendre le processus plus efficace et surtout, à en maintenir la cohérence. **RECOMMANDATION** Finaliser les démarches nécessaires à l'émission des permis de construction des édifices concernés.	ENGAGEMENT : ACCEPTÉ ET RÉALISÉ RECOMMANDATION : ACCEPTÉE ET RÉALISÉE Commentaires de la Direction générale adjointe au développement durable et de la direction du Service de l'urbanisme En suivi de cet engagement de la Direction générale adjointe au développement durable, nous vous informons qu'une importante révision des processus reliés aux projets de développement a été entreprise depuis janvier 2015. Notons la mise en place de l'équipe responsable des demandes de services municipaux («guichet unique»), l'élaboration du nouveau règlement de maîtrise d'œuvre privée (MOP), la révision de plusieurs normes pour alléger l'analyse des demandes de permis et l'amélioration du processus relié aux enjeux de surverses. La démarche comprend également un kaizen (exercice d'amélioration continue) sur l'émission des permis et les changements de zonage.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-105 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Émettre un avis d'infraction au contrevenant et effectuer un suivi rigoureux du dossier.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-126 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Mener une enquête disciplinaire et accorder une attention et un suivi particuliers à l'avenir, de façon à monitorer la résurgence de comportements s'apparentant à celui reproché.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2014-137 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Enchâsser des dispositions encadrant l'ajout d'étages dans le cadre de la révision du règlement de zonage L-2000.	ENGAGEMENT : EN COURS Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme : Le Service de l'urbanisme confirme que cet aspect sera traité dans le cadre de la refonte du règlement.
OMB-2014-160 **SERVICE** Organisme paramunicipal	**ENGAGEMENT** Aviser les résidents plusieurs jours à l'avance afin de permettre à ceux-ci d'identifier une option de résidence si nécessaire, et d'éviter ou de minimiser une situation anxiogène.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-184 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Dénouer la situation d'impasse du plaignant.	RECOMMANDATION : EN ATTENTE (Rapport récemment envoyé)
OMB-2015-199 **SERVICE** Affaires juridiques – Réclamations	**RECOMMANDATION** Diminuer le plus possible les délais de réponse aux citoyens, notamment en s'assurant d'une communication diligente entre les services permettant un suivi adéquat et en temps utiles.	RECOMMANDATION : EN ATTENTE (Rapport récemment envoyé)

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2015-217 **SERVICE** Greffe	**RECOMMANDATION** Informer dès que possible les soumissionnaires des motifs de rejet de leur offre de service, simplement mais de façon intelligible.	RECOMMANDATION : EN ATTENTE (Rapport récemment envoyé)
OMB-2015-01 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Communiquer des directives aux superviseurs et employés responsables des opérations de déneigement afin qu'ils portent une attention particulière à la situation du tronçon de rue visé.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-10 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** Accorder une attention particulière au dégagement de cette portion de rue.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-26 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Se doter d'une politique de consultation des citoyens.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-29 **SERVICE** Travaux publics	**ENGAGEMENT** S'assurer que le soufflage de la neige ne s'effectue pas dans les cours arrière des citoyens.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ Commentaires de la direction du Service des travaux publics : Nos opérateurs ont été informés de cette recommandation et prennent maintenant les mesures nécessaires afin d'éviter cette situation. Dorénavant, une directive leur sera transmise au lancement des activités hivernales. Si toutefois nous notons des incidents, une directive écrite sera remise aux employés concernés.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2015-30 **SERVICE** Finances	**ENGAGEMENT** Créditer rétroactivement la taxe sur les terrains vagues non desservis, incluant les intérêts.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-44 **SERVICE** Affaires juridiques	**ENGAGEMENT** Faire en sorte que la Ville de Laval désintéresse un citoyen dans une affaire juridique.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ
OMB-2015-51 **SERVICE** Finances	**RECOMMANDATION** Créditer les intérêts et pénalités.	RECOMMANDATION : ACCEPTÉE ET RÉALISÉE
OMB-2015-73 **SERVICE** **Travaux publics**	**ENGAGEMENT** Tenir compte des circonstances particulières d'un secteur de rue pour le déneigement.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ

DOSSIERS TRAITÉS

↑ 27 %
Augmentation des demandes d'intervention

↑ 100 %
Augmentation des demandes d'enquête

↑ 86 %
Augmentation des demandes totales

TABLEAU 1
Types de dossiers et modes de dépôt 34

TABLEAU 2
Délais de traitement 35

TABLEAU 3
Demandes, interventions et enquêtes 36

TABLEAU 4
Services concernés 38

TABLEAU 5
Nature des dossiers par secteur 39

TABLEAU 6
Évolution / 2014 à 2015 42

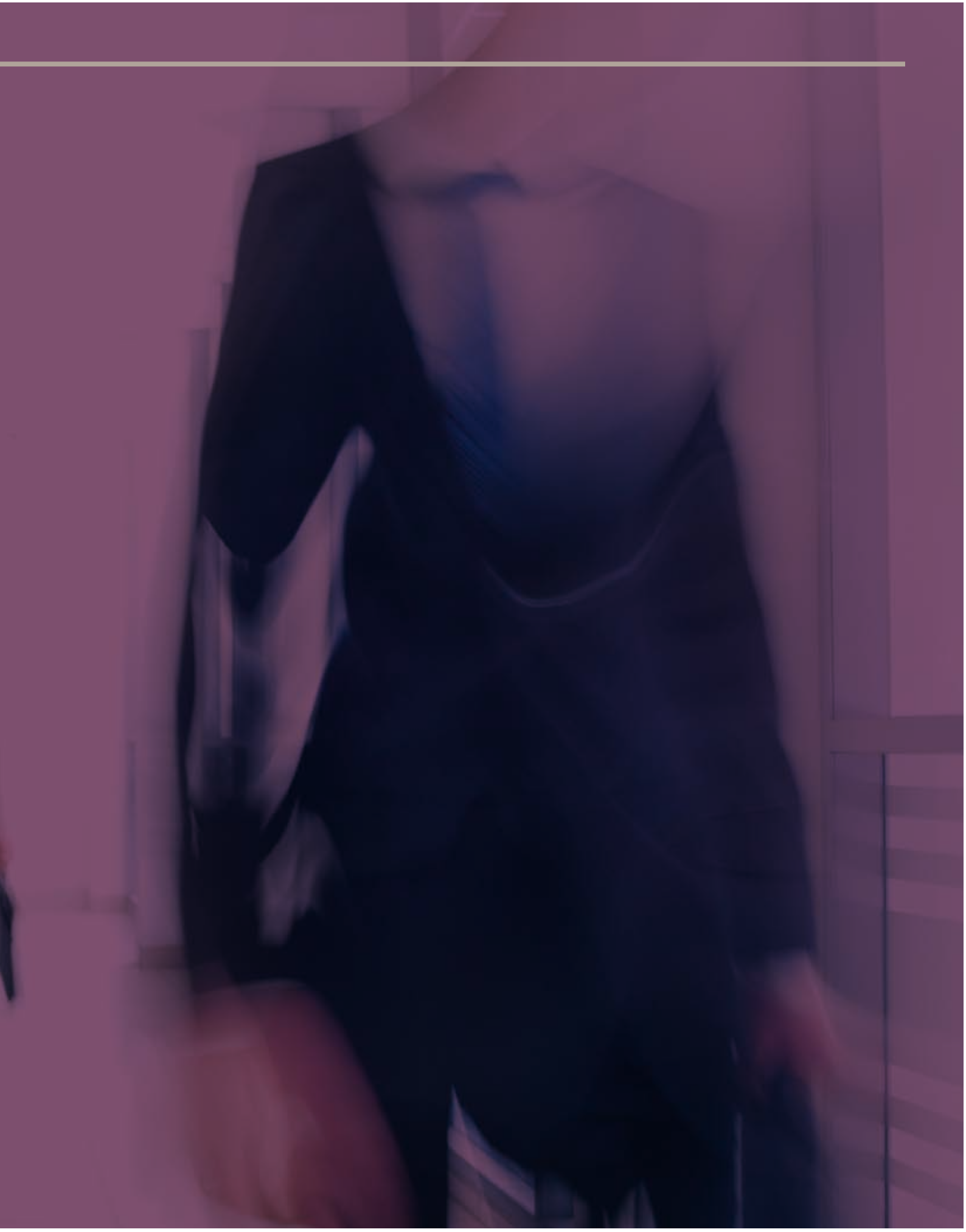


TABLEAU 1

TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

TYPE	Courriel	En personne	Poste	Télécopieur	Téléphone	**Total**
Demande	44	6	4	3	94	**151**
Enquête	11	4	2	1	18	**36**
Intervention	39	6	4	0	73	**122**
Total	94	16	10	4	185	**309**

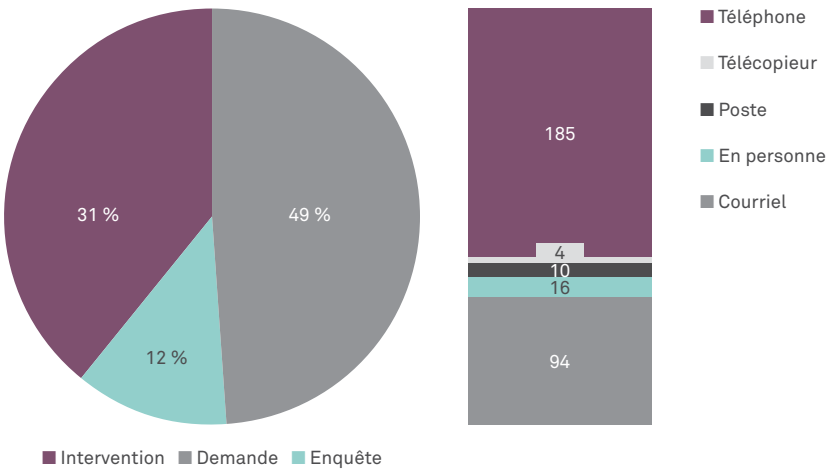
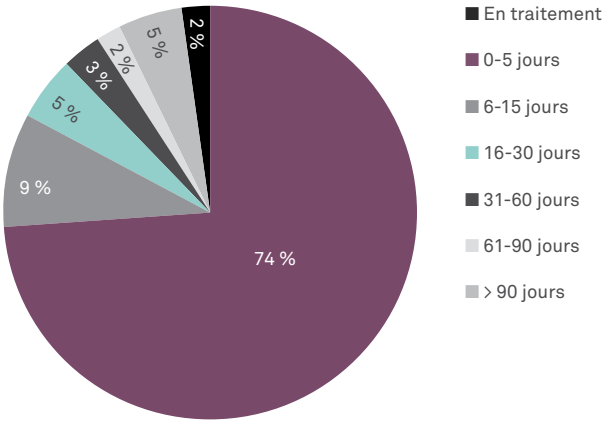


TABLEAU 2

DÉLAIS DE TRAITEMENT

DÉLAI*	Total
En traitement	5
0-5 jours	229
6-15 jours	29
16-30 jours	16
31-60 jours	10
61-90 jours	5
> 90 jours	15
Total	**309**

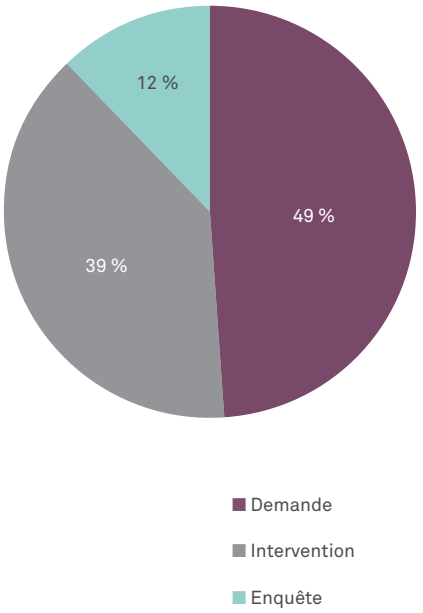


* Jours ouvrables

TABLEAU 3

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

SERVICE	Demande	Intervention	Enquête	Total	%
Achats et gestion contractuelle	1			1	0 %
Affaires juridiques	**13**	**4**	**1**	**18**	**6 %**
Autre (non municipal)	**16**	**10**		**26**	**8 %**
Bureau d'intégrité et d'éthique	2	1		3	1 %
Bureau du maire	2			2	1 %
Communications et marketing	1	1		2	1 %
Culture, loisirs, sport et développement. social	1	2	1	4	1 %
Démarche abandonnée	3			3	1 %
Direction générale	2	1		3	1 %
Environnement	**12**	**16**	**1**	**29**	**9 %**
Évaluation	6	1	2	9	3 %
Finances	8	1	3	12	4 %
Greffe	7	1	2	10	3 %
Ingénierie	**8**	**7**	**6**	**21**	**7 %**
Organisme paramunicipal		3		3	1 %
Police	**21**	**13**		**34**	**11 %**
Ressources humaines	2			2	1 %
Sécurité incendie		1		1	0 %
Travaux publics	**18**	**26**	**7**	**51**	**17 %**
Urbanisme	**28**	**34**	**13**	**75**	**24 %**
TOTAL	**151**	**122**	**36**	**309**	**100 %**
%	**49 %**	**39 %**	**12 %**	**100 %**	**–**



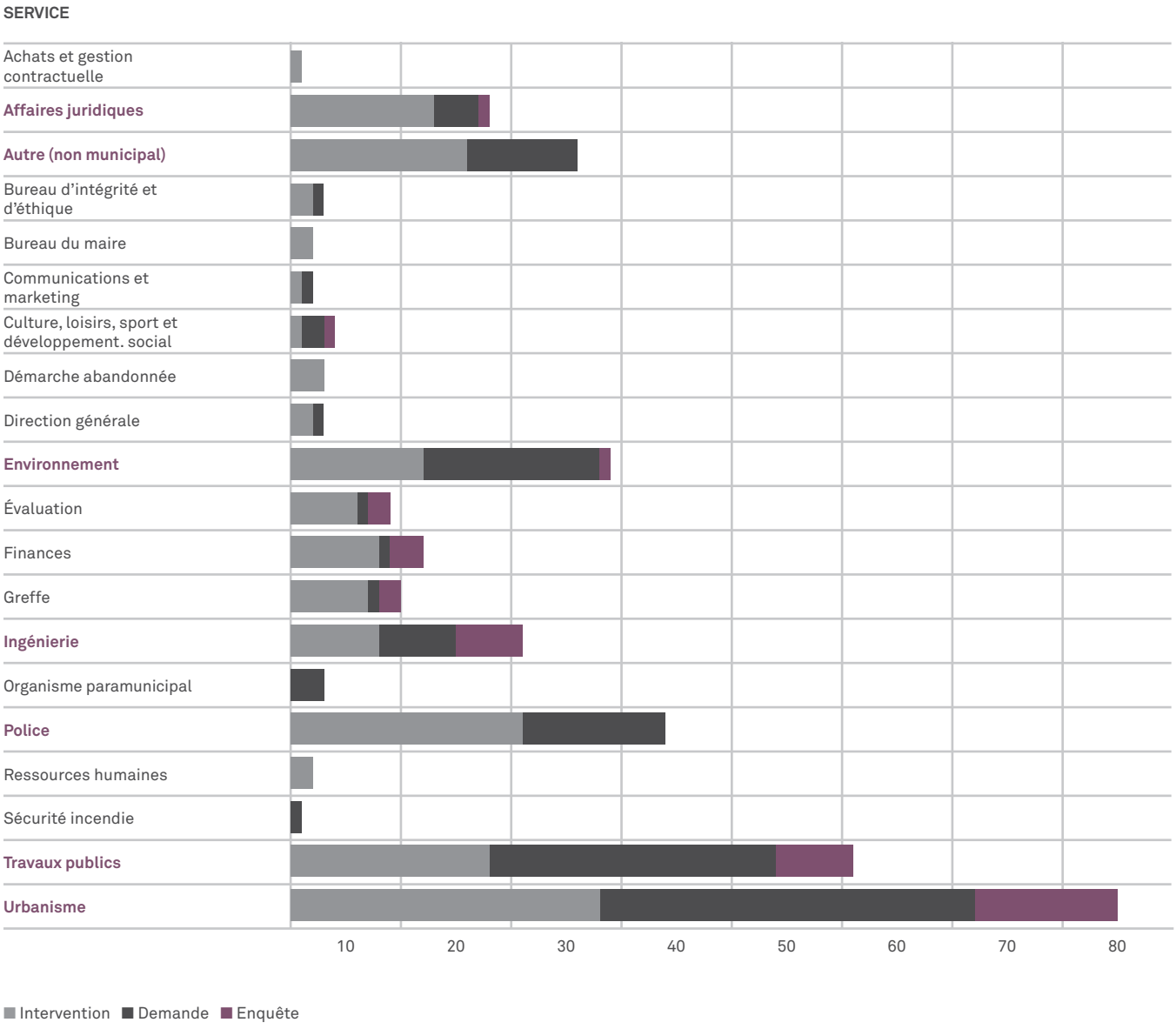

SERVICE
Achats et gestion contractuelle
Affaires juridiques
Autre (non municipal)
Bureau d'intégrité et d'éthique
Bureau du maire
Communications et marketing
Culture, loisirs, sport et développement. social
Démarche abandonnée
Direction générale
Environnement
Évaluation
Finances
Greffe
Ingénierie
Organisme paramunicipal
Police
Ressources humaines
Sécurité incendie
Travaux publics
Urbanisme
10
20
30
40
50
60
70
80
Intervention
Demande
Enquête

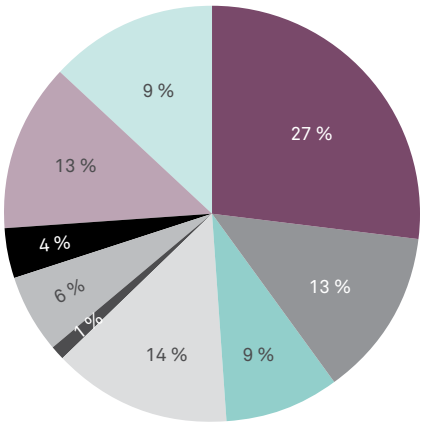
TABLEAU 4

SERVICES CONCERNÉS

SERVICE CONCERNÉS	Nombre	%
Achats et gestion contractuelle	1	0 %
Affaires juridiques	**13**	**6 %**
Autre (non municipal)	**16**	**8 %**
Bureau d'intégrité et d'éthique	2	1 %
Bureau du maire	3	1 %
Communications et marketing	1	1 %
Culture, loisirs, sport et dév. social	1	1 %
Démarche abandonnée	3	1 %
Direction générale	2	1 %
Environnement	**12**	**9 %**
Évaluation	6	3 %
Finances	8	4 %
Greffe	7	3 %
Ingénierie	**8**	**7 %**
Organisme paramunicipal		1 %
Police	**21**	**11 %**
Ressources humaines	2	1 %
Sécurité incendie		0 %
Travaux publics	**18**	**17 %**
Urbanisme	**28**	**24 %**
Total	**309**	**100 %**

TABLEAU 5

NATURE DES DOSSIERS PAR SECTEUR



SECTEUR 1
Duvernay
Saint-François
Saint-Vincent-de-Paul

SECTEUR 2
Pont-Viau
Renaud-Coursol
Laval-des-Rapides

SECTEURS 3
Chomedey

SECTEUR 4
Sainte-Dorothée
Laval-Ouest
Laval-sur-le-Lac
Fabreville-Ouest

SECTEUR 5
Frabreville-Est
Sainte-Rose

SECTEUR 6
Vimont
Auteuil

ÎLES-LAVAL

NON DIVULGUÉ

EXTÉRIEUR

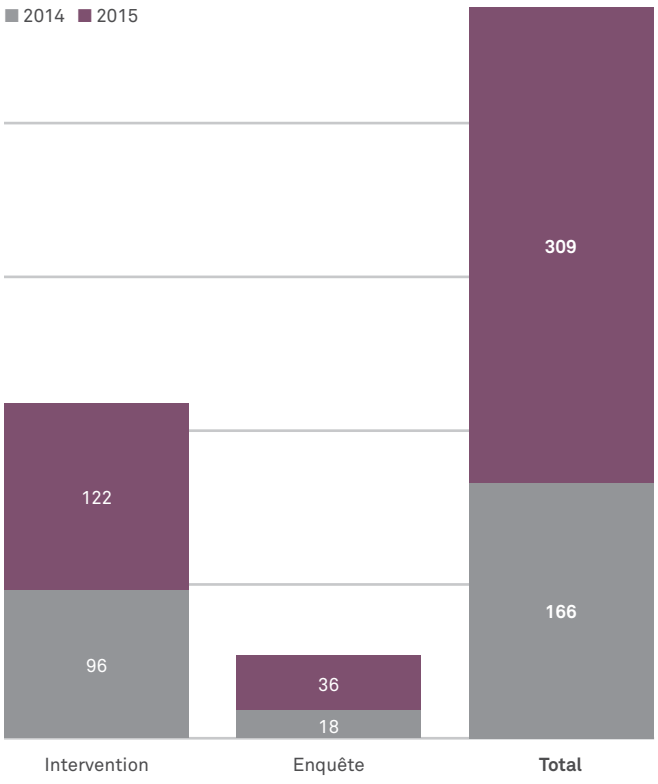
NATURES DES DOSSIERS	Secteur 1	Secteur 2	Secteur 3	Secteur 4	Secteur 5	Secteur 6	Îles-Laval	Non divulgué	Extérieur	Total	%
311 (comptoir de service)			1							1	0 %
Abri d'auto temporaire			1					1		2	1 %
Accès à l'information	2		2		1					5	2 %
Application d'un règlement de l'environnement	3	1	5	1	3	6				19	6 %
Application d'un règlement de l'urbanisme	9	10	4	4	4	8		1		40	13 %
Autre (non municipal)		1	5	3	2	2		4	6	23	7 %
BIEL (référé au)			1	1				1	1	4	1 %
Bruits et nuisances		1	1		1	1				4	1 %
Commentaires			2	2					1	5	2 %
Compte de taxes municipales	2		1	1	1	2	1			8	3 %
Conduite d'eau gelée	2		1		1					4	1 %
Conseil municipal et comité exécutif			1							1	0 %
Contestation d'un avis de jugement				1						1	0 %
Contravention			3	1						4	1 %
Cour municipale	2	2	1			1		1		7	2
Délais	2	1		1		4			1	9	3 %
Demande d'information		1							1	2	1 %
Démarche abandonnée			1					2		3	1 %
Empiètement	1		1							2	1 %
Entretien			1							1	0 %
Espace vert : parc		1		1	1					3	1 %
Espace vert : plantation et entretien des arbres	2	1	4	1	1	2				11	4 %
Évaluation		2		2		1			1	6	2 %
Frais de parc				2						2	1 %
Implantation de boîtes postales communautaires		1		1		1	1	2		6	2 %
Infrastructure : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales	1	2	3		1	1				8	3 %
Infrastructure : routes, pistes cyclables	2			1		1				4	1 %

NATURES DES DOSSIERS	Secteur 1	Secteur 2	Secteur 3	Secteur 4	Secteur 5	Secteur 6	Îles-Laval	Non divulgué	Extérieur	Total	%
Infrastructure : signalisation et feux de circulation, éclairage				2						2	1 %
Mur de soutènement / remblai				1						1	0 %
Office municipal d'habitation de Laval			2							2	1 %
Opérations de déneigement	3	3	3	1	2	2				14	5 %
Organisme paramunicipal			1							1	0 %
Permis		1	1	1	1	1		1		6	2 %
Permis de chien						1				1	0 %
Réclamation	1	3	5	3	2	1		1		16	5 %
Refoulement d'égouts		1	1							2	1 %
Ressources humaines et relations de travail	1		2	1				1		5	2 %
Sécurité routière			3							3	1 %
Service de police		2	2	2				1	1	8	3 %
Stationnement		1		1		1				3	1 %
Subvention	2				1					3	1 %
Taxation	1		1		1	1				4	1 %
Taxe de mutation immobilière	1		1			1				3	1 %
Taxe sectorielle				1						1	0 %
Taxe de déneigement		1								1	0 %
Taxe sur les terrains vagues non desservis				1	1	1				3	1 %
Travaux publics (déneigement exclu)	2	1	3	2	3					11	4 %
Urgence sociale	1		19	1				1		22	7 %
Vie communautaire culturelle						1		1		2	1 %
Zonage	1	2		2	1	4				10	3 %

NATURES DES DOSSIERS	Secteur 1	Secteur 2	Secteur 3	Secteur 4	Secteur 5	Secteur 6	Îles-Laval	Non divulgué	Extérieur	Total	%
Total	**41**	**39**	**83**	**42**	**28**	**44**	**2**	**18**	**12**	**309**	**100 %**
%	13,27 %	12,62 %	26,86 %	13,59 %	9,06 %	14,24 %	0,65 %	5,83 %	3,88 %	100 %	–

TABLEAU 6

ÉVOLUTION / 2014 à 2015



TYPE	2014	2015	Différence
Demande	52	151	190 %
Intervention	96	122	27 %
Enquête	18	36	100 %
Total	**166**	**309**	**86 %**

RA2015

RAPPORT ANNUEL 2015
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

www.ombudsmanlaval.com