

UN REGARD DIFFÉRENT

Rapport annuel 2017

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 2018
Conseil municipal de la Ville de Laval
1, place du Souvenir
Laval (Québec) H7V 1W7

OBJET

RAPPORT ANNUEL 2017
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 2017 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017.

Nous retenons cette année le thème : « Réfléchir en dehors de la boîte ». Le rapport présente les demandes, interventions et enquêtes réalisées par l'ombudsman au cours de cette période. Il fait également état des divers aspects traités et des recommandations émises à l'endroit de la Ville de même que du suivi fait par l'administration à l'égard de celles-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 elle 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

VALEURS 7

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 8

ÉQUIPE / CURRICULUM 10

ACTIVITÉS ET IMPLICATION DE L'OMBUDSMAN 12

MISSION 13

HISTORIQUE 14

FAITS SAILLANTS 16

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER 17

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS 18

EXEMPLES : ENQUÊTES ET INTERVENTIONS 20

RECOMMANDATIONS 26

DOSSIERS TRAITÉS ET TABLEAUX 34

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

RÉFLÉCHIR EN DEHORS DE LA BOÎTE

Rechercher des solution au lieu de tenter de démontrer que la perception du citoyen est erronée : tout un changement de paradigme ! L'approche du Bureau de l'ombudsman est claire à cet égard. Écouter, communiquer, résoudre, ça fonctionne.

Il s'agit du 5e rapport annuel de l'ombudsman. Notre bureau a bien sûr évolué depuis 2013. Nous sommes une petite équipe, mais nous arrivons, avec le soutien et le professionnalisme tellement humain de madame Teresa Ciciotti, à traiter chaque dossier avec attention. Nous avons eu, en 2017, l'occasion d'échanger avec 526 plaignants, tous citoyens de Laval, et avons ainsi le privilège de participer régulièrement à un changement positif des pratiques. C'est une responsabilité que nous ne prenons pas à la légère. Et nous savons que les Lavallois l'apprécient. Nous sommes très fières de l'aide que nous sommes en mesure de leur apporter et nous leur sommes très reconnaissantes de la confiance qu'ils nous témoignent.

Le volume de dossiers ne cesse d'augmenter. Les sujets se ressemblent, mais varient d'une année à l'autre. Il existe toutefois une constante : la place fondamentale qu'occupe l'approche client dans notre travail. Cette approche n'est ni complaisante ni subjective. Elle est bienveillante et impartiale. Nous préconisons que les cas soumis par les citoyens soient bien compris afin de pouvoir déterminer si nous pouvons agir. Pour bien comprendre, il faut savoir écouter. Nous le répétons constamment : il est fondamental de donner l'opportunité au contribuable d'expliquer les fondements de sa plainte, les circonstances qui l'amènent à penser qu'il est lésé par une décision, l'exception dont il se réclame ou les nuances qu'il souhaite apporter à l'analyse qui en a été faite. Pour écouter, il faut prendre le temps. Ce temps peut être parfois limité, mais il doit exister. Il s'agira alors d'encadrer l'exposition de la version du citoyen.

Les citoyens, en tant que clients des services de la Ville, doivent également se voir communiquer les informations, les suivis et les décisions. Verbalement, lorsque cela est possible, et par écrit lorsque la situation le commande. Et les écrits doivent être intelligibles et permettre au contribuable de comprendre le libellé de la décision qui lui est exposée. En clair, il faut s'efforcer de rendre les choses simples et équitables, d'être le plus précis possible sur ce que l'on est en mesure d'offrir, de se montrer ouvert, respectueux, professionnel et d'en être imputable. Et bien entendu, il faut fixer des échéances, les respecter et informer le citoyen lorsque le respect de ces échéances est compromis.

Ces conditions permettent de maximiser les chances de résoudre le cas soumis. Parfois à la satisfaction du citoyen, parfois malheureusement en sa défaveur. Mais systématiquement, dans le respect de son intelligence, de la situation vécue, et surtout, en lui permettant de trouver un sens à la décision rendue.

Il existe d'ailleurs une perception chez les intervenants, qu'en donnant plus d'informations, cela leur prendra non seulement un temps qu'ils n'ont pas, mais qu'en plus, cela générera davantage de contestation de la part du plaignant. Cette préoccupation est mal fondée. Les gens sont en droit de s'attendre à connaître les fondements des décisions qui les concernent. De plus, lorsqu'une personne reçoit des motifs raisonnables, les chances qu'elle adhère aux conclusions sont bien plus grandes, d'autant plus si elle est convaincue que sa position a été comprise et analysée. Quant au temps consacré à ce type d'exercice, il y a lieu de le comparer au temps passé à répondre aux appels, lettres ou visites de clients insatisfaits qui n'auraient peut-être jamais appelé s'ils avaient compris les motifs de la décision prise à leur endroit.[1] Nous le répétons : écouter, communiquer, résoudre : ça fonctionne. Quand ils comprennent d'où viennent les refus, les plaignants, pour

[1] New South Wales. Office of the Ombudsman. (2004). *The complaint handler's tool kit.* Sydney, N.S.W : NSW Ombudsman

À L'AUBE DU VIRAGE « CITOYEN D'ABORD » QUE S'APPRÊTE À PRENDRE LA 3e VILLE EN IMPORTANCE AU QUÉBEC, IL NOUS APPARAÎT FONDAMENTAL QUE CE VIRAGE PRÉSENTE UNE COULEUR CRÉATIVE ET PERMETTE AUX FONCTIONNAIRES DE RÉFLÉCHIR EN DEHORS DE LA BOÎTE DANS LA RECHERCHE DE SOLUTIONS.

la vaste majorité, les acceptent et nous remercient d'avoir fait l'analyse de leur dossier et d'avoir considéré l'ensemble des éléments.

Nous observons également que les intervenants ont parfois tendance à percevoir des citoyens plus demandant comme trop persistants. Or il ne faut pas confondre persévérance et entêtement. Certains citoyens ont dénoncé des problématiques durant des années avant que leur requête ne soit entendue et réglée. Certains autres doivent systématiquement réitérer des façons de faire problématiques pour que le tout soit rectifié. D'autres se voient opposer une fin de non-recevoir alors qu'il existe des solutions à leur problème. Prenons par exemple le cas d'une citoyenne qui a dénoncé le bruit émis par la ventilation d'une station de pompage située juste derrière sa propriété, et ce, pendant quatre ans avant qu'un mandat soit assigné afin d'identifier la cause du bruit. Heureusement, le technicien du Service de la gestion des immeubles qui a pris le dossier en main s'est immédiatement mis en mode solution et au bout de plusieurs recherches et tests, il a pu identifier le problème, rectifier la situation et il a tenu la citoyenne dûment informée tout au long du processus. Un sans-faute comme nous souhaiterions en voir plus souvent.

Nous constatons une grande expertise de la part des intervenants de la Ville avec qui nous transigeons. Ils peinent toutefois, dans certains cas, à communiquer adéquatement leurs connaissances ou à simplement s'assurer que les citoyens soient convenablement informés.

Or, à terme, ces difficultés coûtent à l'organisation et génèrent davantage de plaintes. Comme constaté par le passé, éviter de régler une situation par crainte de créer un précédent, ne pas régler une problématique en invoquant que l'on corrige le tout pour l'avenir seulement ou soutenir que la décision est légalement fondée et donc inattaquable sont des options peu profitables à la Ville. Ces façons d'aborder les plaintes rendent les citoyens suspicieux et minent leur confiance. Cela fait augmenter l'insatisfaction et suscite davantage d'efforts par l'organisation pour le traitement de celles-ci.

Plus encore, ces réponses mettent en évidence la confusion qui existe souvent entre équité et légalité. Les organisations doivent plutôt tenter de réaliser ces deux objectifs à la fois, car ils ne sont pas concurrents. C'est le message que nous tentons de faire passer par notre approche auprès des différents services municipaux. Mais cette dualité persiste encore dans l'interprétation que font certains fonctionnaires de situations d'application stricte du règlement qui mènent à un résultat inéquitable pour un ou des citoyens.

La Ville de Laval a évolué de manière phénoménale depuis cinq ans. Les façons de faire ont été revues, bonifiées et harmonisées. Les meilleures pratiques occupent la plus grande place et servent même de modèle aux autres villes. Laval s'est également dotée d'un ombudsman sur le modèle de grandes villes nord-américaines, précisément pour que les citoyens aient un recours tenant compte des principes d'équité.

À l'aube du virage « citoyen d'abord » que s'apprête à prendre la 3e ville en importance au Québec, il nous apparaît fondamental que ce virage présente une couleur créative et permette aux fonctionnaires de réfléchir en dehors de la boîte dans la recherche de solutions. Après tout, comme Leonard Cohen l'a écrit : « Il y a une faille dans toute chose, c'est par là qu'entre la lumière… »

—

Me Nadine Mailloux

CURRICULUM



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 vice-présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans. Cet organisme lui donne l'opportunité de s'inspirer des meilleures pratiques quant au rôle d'ombudsman et de profiter de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada pour leur expertise. Elle rencontre également quatre fois l'an les bureaux d'ombudsmans des autres grandes villes du Québec pour échanger sur les cas traités et développer le rôle des ombudsmans municipaux.

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 universitaire et d'un centre de santé et de services sociaux 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.

« ELLE RENCONTRE ÉGALEMENT QUATRE FOIS L'AN LES BUREAUX D'OMBUDSMANS DES AUTRES GRANDES VILLES DU QUÉBEC POUR ÉCHANGER SUR LES CAS TRAITÉS ET DÉVELOPPER LE RÔLE DES OMBUDSMANS MUNICIPAUX. »

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-clientèle axée sur le citoyen, reposant sur les principes d'offrir un service de grande qualité. Elle valorise 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.

ACTIVITÉS ET IMPLICATION DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est vice-présidente du Forum canadien des ombudsmans. À ce titre, elle participe de façon importante à l'avancement de la pratique de la fonction d'ombudsman. Elle côtoie les ombudsmans qui évoluent dans différentes sphères d'activité dont la santé, l'enseignement universitaire et l'administration publique aux paliers fédéral, provincial et municipal. Les ombudsmans provinciaux y sont tous représentés et l'un d'eux siège systématiquement au conseil d'administration du Forum. Le partage d'expertise et de meilleures pratiques permet d'approfondir la réflexion de l'ombudsman sur les dossiers portés à son attention.

L'ombudsman participe également à une table de codéveloppement des ombudsmans municipaux du Québec. Ce forum permet de mettre en commun les connaissances de chacun sur les développements juridiques du domaine municipal et de comparer les pratiques des grandes villes du Québec. Différents cas y sont discutés afin de faire émerger les meilleures solutions pour les situations complexes. Ce partage est essentiel pour, d'une part, briser l'isolement de la fonction d'ombudsman, et d'autre part, pour comparer les façons de faire.

L'ombudsman est également membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Elle participe aux différentes formations offertes par cet organisme et bénéficie du partage d'expertise.

Par ailleurs, forte d'une expérience de 18 ans comme ombudsman, M[e] Mailloux a régulièrement le privilège de présenter divers sujets lors de colloques ou conférences. Elle a récemment enseigné le programme de formation sur la réalisation des enquêtes systémiques, avec trois collègues, dont l'ombudsman de Montréal, dans le cadre de la formation continue rendue possible par le Forum canadien des ombudsmans.

MISSION

« TOUT EMPLOYÉ DE LA VILLE OU D'UN ORGANISME PARAMUNICIPAL EST TENU DE COLLABORER AUX ENQUÊTES »

L'ombudsman est indépendante de l'administration municipale. Elle s'assure que les citoyens sont desservis de façon respectueuse et équitable par la Ville de Laval et elle dispose de toute la latitude pour le faire.

L'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'elle 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. Elle 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.

L'ombudsman 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.

L'ombudsman est une instance de dernier recours, mis à la disposition du plaignant après qu'il ait épuisé tous les autres moyens mis à sa disposition par l'administration municipale. Avant de faire appel à l'ombudsman, le citoyen doit ainsi avoir entrepris les démarches nécessaires à la résolution du problème vécu de façon à donner l'opportunité aux services municipaux de le résoudre.

L'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Elle 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.

L'ombudsman doit aviser le directeur général et le directeur du service municipal concerné et faire rapport par écrit des résultats au plaignant lorsqu'elle décide d'intervenir ou d'enquêter.

L'ombudsman, dans l'exercice de ses fonctions, a le droit d'obtenir de toute personne tous les renseignements, explications et documents qu'elle 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 et ne sont pas soumis aux lois d'accès. L'ombudsman et son personnel ne peuvent pas être contraints de témoigner ou de produire des documents obtenus dans le cadre de leurs enquêtes.

L'ombudsman peut faire toute recommandation pour rectifier une situation ou améliorer les façons de faire. Ces recommandations sont habituellement acceptées et réalisées par la Ville.

La nature et la sévérité de la plainte guident l'ombudsman quant aux ressources qui seront investies pour le traitement de celle-ci.

Son budget annuel pour 2017 était de **336 771 $**.

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

- du conseil municipal, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission de la Ville;
- 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;
- d'un élu ou de toute personne membre des cabinets des élus municipaux;
- d'un policier du Service de police de la Ville;
- du vérificateur général de la Ville;
- de la Société de transport de Laval ou de l'un de ses employés;
- s'il s'agit d'un différend privé entre citoyens ou d'une décision prise par un tribunal, un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

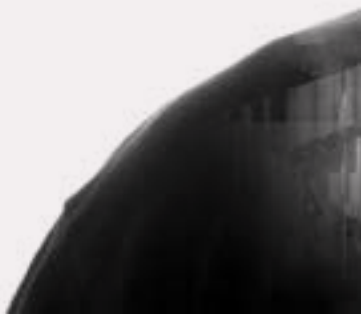
HISTORIQUE

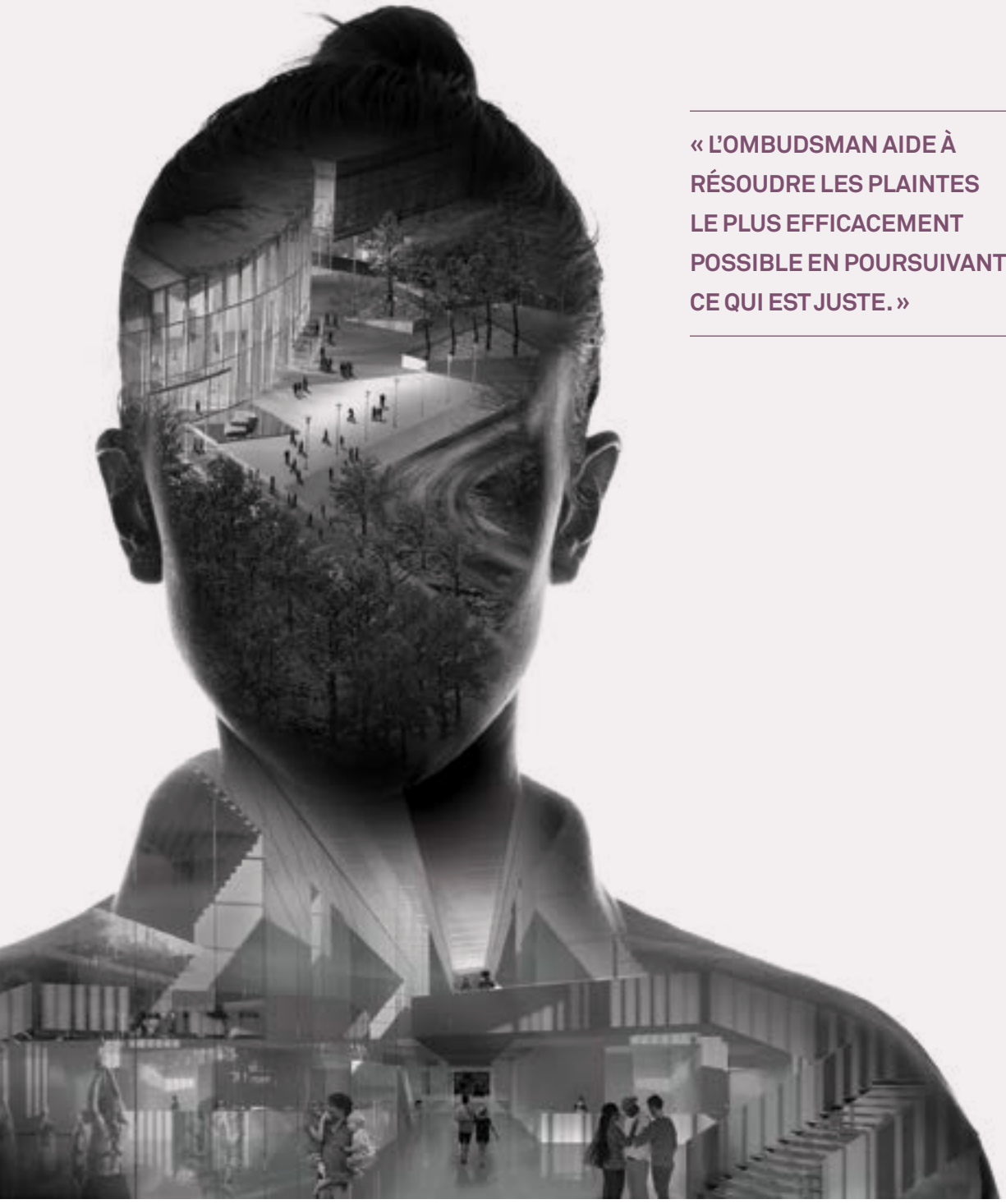
Le Forum canadien des ombudsmans définit ainsi la fonction d'ombudsman : « L'ombudsman aide à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste; il respecte la confidentialité de toutes les personnes qui le consultent, et il agit de manière impartiale et indépendante. 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. »

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 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 AIDE À RÉSOUDRE LES PLAINTES LE PLUS EFFICACEMENT POSSIBLE EN POURSUIVANT CE QUI EST JUSTE. »

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

526
dossiers ouverts , équivalant à une augmentation de **27 %**.

68 %
des dossiers traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont **52 %** en 5 jours ou moins.

30 %
des plaintes concernaient les services des Travaux publics et de l'Urbanisme.

Dans **51 %** des cas, le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de résoudre le dossier en orientant les citoyens, en les renseignant sur leurs droits, en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent ou en agissant auprès des services en faisant le suivi de leurs requêtes.

Dans **23 %** des dossiers, le Bureau de l'ombudsman est intervenu directement auprès de l'administration municipale.

Dans **26 %** des dossiers, l'ombudsman a effectué une enquête approfondie.

4
recommandations dans des dossiers traités en 2017.

51 %
des plaintes ont été formulées par des hommes, contre **49 %** par des femmes.

88 %
des plaintes ont été formulées en français alors que **12 %** l'ont été en anglais.

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.

1

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.

2

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.

3

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

4

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.

5

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS

« Je voulais vous remercier sincèrement pour le rapport. Plusieurs personnes l'ont lu ensemble et nous sommes très contents, beaucoup d'enthousiasme. Tout le monde est vraiment de bonne humeur sur la rue. »

« Super job de votre équipe Maître Mailloux ! Merci 1000 fois! Remerciement spécial a Teresa, que maintenant, tout le quartier connait ! »

« Merci pour votre intervention; vous avez réussi à débloquer un dossier qui perdurait depuis plus de 18 mois! C'est très apprécié ! »

« Il est plus fréquent d'envoyer des courriels ou de faire parvenir des lettres pour se plaindre ou critiquer les services publics, les organismes ou les individus. Cette fois, ce courriel est pour vous féliciter d'avoir fait diligence dans le dossier ci-haut mentionné. En effet, le délai entre le moment où ce dossier a été ouvert et sa conclusion fut vraiment une surprise et c'est tout à votre honneur. »

« Nous pourrons témoigner de l'importance et de l'expertise de votre rôle dans la Ville de Laval et inciter les citoyens à utiliser vos services lorsque requis. »

« Je voulais vous dire que je suis très heureuse du traitement de mon dossier par votre bureau. Votre implication a permis d'obtenir un résultat satisfaisant. »

« Nonobstant du dénouement de mon dossier, je tiens à vous manifester toute ma gratitude pour le travail accompli, et ce, en vertu des pouvoir qui vous sont conférés. »

« Madame Mailloux vous êtes extraordinaire et j'espère que tous vos clients comprennent à quel point vous êtes extraordinaire dans le traitement de vos dossiers. »

« Merci, Maître Mailloux, pour tout ce que vous avez fait dans le dossier. »

« Je tenais à vous remercier pour le résultat obtenu grâce à votre intervention. »

« Je veux remercier votre équipe pour la qualité du service, l'écoute, la compréhension et la célérité de la communication. »

« Je vous remercie beaucoup de votre compréhension de la situation que je vous ai présentée. Vous avez efficacement traité ce dossier avec célérité. Merci encore ! »

« Notwithstanding that you have no jurisdiction, I greatly appreciate and I am grateful that you took the time to listen to my situation, explained your role and refered me to the head office of the SAAQ. Thank you very much! »

« Thank you for the letter. And most of all thank you for all your time effort on this matter.

When I explained to my son all the hard work your office did for him and because of you, his face was as bright as the sun and his light inside was shinning again. For this there are no words that can express how thankful I am. »

« Vendredi dernier je suis allé récupérer un chèque au service des affaires juridiques. Je veux sincèrement vous remercier pour votre implication dans ce dossier car c'est grâce à vous si tout ça est finalement réglé.

Je réalise maintenant à quel point le rôle de l'ombudsman est important. »

« Je tiens à vous faire part de ma satisfaction au regard de votre intervention dans le dossier de plainte mentionné en objet.

Tel qu'il avait été convenu, les représentants du service concerné de la Ville de Laval ont tenu leur engagement de réexaminer les pièces justificatives soumises. Ce faisant, la demande en question a été favorablement accueillie.

Je vous remercie pour la célérité de votre service. »

« J'apprécie beaucoup et merci de l'attention particulière et de la persévérance que vous avez apportées à mon dossier. »

« MERCI POUR VOS RECHERCHES, VOS SUIVIS ET VOTRE LETTRE. ILS ONT ÉTÉ APPRÉCIÉS. MERCI POUR VOTRE COLLABORATION ET VOTRE ÉCOUTE. »



COMMENT AGIT L'OMBUDSMAN

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 offerts 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.

Cela veut dire, par exemple, que l'ombudsman tentera de faire corriger la situation par l'administration lorsque l'application stricte de la norme présente une injustice flagrante pour un citoyen. Il s'agit là d'une pratique au cœur même de l'approche retenue par les ombudsmans pour corriger un acte déraisonnable. Le Protecteur du citoyen du Québec définit d'ailleurs cet acte de la façon suivante :

« Est déraisonnable un acte qui, bien que conforme à la norme, heurte le bon sens et provoque une réaction instinctive devant les conséquences manifestement disproportionnées qu'il entraîne pour une personne ou un groupe de personnes[1]*. »*

L'intervention de l'ombudsman visera donc parfois à corriger la trop grande dureté d'une règle, à compléter celle-ci lorsqu'elle présente des manques ou à l'interpréter si elle est imprécise. Dans la mesure où la demande du citoyen est juste et raisonnable, l'ombudsman tentera de faire corriger l'acte ou l'omission, d'atténuer le préjudice subi, de reconnaître les manquements ou de fournir des excuses[2].

Les exemples suivants permettent de mieux comprendre cette approche.

« 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. »

[1] LE PROTECTEUR DU CITOYEN. *L'intervention en équité,* Québec, août 2013

[2] PAQUET, J.-C. *L'ombudsman au Québec – Agir selon ce qui est raisonnable,* Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014

EXEMPLE 1

MESURES D'APAISEMENT DE LA CIRCULATION

Un citoyen déplorait la signalisation des véhicules lourds ainsi qu'une problématique de transit et de vitesse dans son secteur résidentiel depuis l'ouverture de la rue vers un boulevard adjacent.

En réponse aux représentations du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a entrepris de mettre en place des mesures d'apaisement afin d'amener un comportement plus diligent et prudent de la part des usagers de la route dans ce secteur. Le Service de police a également réalisé plusieurs actions dans ce dossier.

- aménagement de saillies à plusieurs points précis de la rue;
- installation d'un afficheur de vitesse;
- aménagement de trottoirs à un point névralgique de la rue;
- installation d'un radar;
- information donnée aux patrouilleurs du secteur;
- surveillance de nuit par les policiers;
- rencontre des principaux commerçants du secteur et sensibilisation de ceux-ci;
- vérification de l'ensemble des panneaux de signalisation du secteur;
- opération conjointe du Service de police de Laval avec la Société de l'assurance automobile du Québec.

EXEMPLE 2

BRUITS ÉMANANT D'UNE STATION DE POMPAGE

Une citoyenne déplorait le refus de la Ville d'intervenir quant à une problématique de bruit et de vibrations émanant d'une station de pompage se trouvant derrière chez elle, problématique qu'elle dénonçait depuis des années.

Le Bureau de l'ombudsman obtenait l'engagement du Service de l'environnement d'explorer les solutions en vue de réduire le bruit. Le mandat fut dès lors confié au Service de la gestion des immeubles de la Ville de Laval. Un technicien en mécanique du bâtiment était assigné au dossier et identifiait rapidement le problème et sa cause. Après que ce dernier eut fait faire les modifications nécessaires, la citoyenne nous confirmait avoir retrouvé la jouissance de sa propriété et de la cour arrière puisque le bruit avait été réduit considérablement et limité durant la nuit.

EXEMPLE 3

USAGES AUTORISÉS DANS LES COURS

Un citoyen se plaignait que la réglementation municipale ne tenait pas suffisamment compte de l'implantation atypique de maisons comme la sienne. Sa propriété, un jumelé, comporte une maison dont la façade se trouve à 90 degrés. Les deux maisons forment un coin et font chacune face à une rue distincte. En conséquence, l'espace de vie extérieur est constitué d'une cour latérale et d'une cour avant.

La réception de deux dossiers similaires nous a amené à analyser davantage la situation des terrains de configuration atypique. Il est à noter que plusieurs terrains de ce type sont dénombrés à Laval. Et bien que tous les propriétaires ne se plaignent pas des limitations que leur impose la réglementation actuelle, plusieurs sont dérogatoires dans le seul but de gagner un peu d'espace de vie sur la superficie totale de leur terrain.

En effet, plusieurs propriétés du territoire disposent globalement d'un terrain de taille suffisante, mais la réglementation leur impose de n'utiliser qu'un espace restreint en fonction de la définition de cour latérale (faisant office de cour arrière) et interdit la plupart des usages en cour avant. Ainsi, certains de ces terrains deviennent pratiquement inutilisables pour leur majeure partie.

Cela dit, dans la mesure où la Ville a autorisé les implantations décrites plus haut, l'ombudsman prenait acte de l'engagement de procéder, dans le cadre de la révision du Règlement L-2000, à la révision des usages autorisés dans les cours pour les terrains de configuration particulière ou atypique.

EXEMPLE 4

MESURES DE MITIGATION POUR LES COMMERCES ADJACENTS À DES ZONES RÉSIDENTIELLES

Un citoyen déplorait la nuisance engendrée par le bruit émanant d'un resto-bar situé dans le centre commercial attenant à sa propriété. Il possède une maison unifamiliale en zone résidentielle contiguë à une zone où se trouve un petit centre commercial.

Depuis 2013, deux restaurants ont élu domicile dans la case commerciale attenante à sa propriété. Ces restaurants ont tous deux contrevenu à la réglementation municipale en opérant des activités s'apparentant davantage à des bars le soir venu : musique très forte, attroupements, bagarres et activités possiblement illicites sont décrites comme récurrentes. Le dernier occupant a d'ailleurs fait l'objet de nombreuses interventions et constats d'infraction par le Service de police de Laval. Le Service de l'environnement a également fait plusieurs interventions. Néanmoins, malgré les actions posées par les différents services, la qualité de vie du citoyen, comme celle des propriétaires des résidences situées près des commerces, a été considérablement affectée.

En clair, le zonage permet l'usage commercial décrit ci-haut. Cela dit, l'autorisation de danse et bar spectacle à titre d'usage complémentaire a potentiellement permis à l'occupant et exploitant du restaurant de glisser plus tard en soirée vers un usage de discothèque dont il est très difficile de contrôler l'ampleur. Et force est d'admettre que ce type de comportement demeure difficile à limiter pour les autorités municipales.

Conséquemment, le Service de l'urbanisme s'est montré sensible à cette réalité et a accepté, dans le cadre de la révision de la réglementation d'urbanisme, d'étudier les mesures de mitigation à mettre en place pour les commerces adjacents à des zones résidentielles, afin de limiter les nuisances potentielles des activités commerciales.

EXEMPLE 5

RÈGLEMENT L-11015

Une citoyenne déposait une plainte auprès de l'ombudsman, déplorant des inspections réalisées chez elle dans le cadre de l'application du Règlement L-11015. La citoyenne exploite une garderie en milieu familial.

Ce règlement vise à encadrer l'exploitation des établissements privés d'hébergement pour les personnes âgées ainsi que des établissements privés pour enfants, dont les garderies en milieu familial.

Étant donné la portée très large du règlement et des effectifs limités affectés aux inspections en découlant, l'ombudsman recommandait à la Ville de Laval de revoir la portée et l'application du Règlement L-11015.

EXEMPLE 6

SUIVI ADMINISTRATIF DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

Un citoyen déposait une plainte auprès de l'ombudsman, dénonçant les retards et difficultés à obtenir des informations suivant une enquête le concernant par le Service de police de Laval.

Précisons que l'ombudsman n'a, d'aucune façon, examiné le fond de l'enquête policière, puisque ces éléments ne sont aucunement de sa compétence.

Par ailleurs, l'enquête de l'ombudsman a révélé que le délai s'étant écoulé entre l'ouverture de l'enquête et le dépôt de la plainte à l'ombudsman était déraisonnable. Dans ces circonstances, l'ombudsman recommandait au Service de police d'améliorer le suivi administratif des dossiers d'enquête.

EXEMPLE 7

USAGE COMMERCIAL

Un citoyen se plaignait des activités de taxis-limousines de son voisin immédiat, activités qu'il jugeait incompatibles avec un secteur résidentiel où il résidait. Il déplorait également le refus de la Ville d'intervenir à ce chapitre. Le citoyen décrivait un va-et-vient constant de véhicules, nous faisant parvenir quantité de photos à cet effet. L'immeuble étant situé dans un quartier résidentiel, le plaignant disait craindre pour la sécurité des enfants du secteur et dénonçait les inconvénients liés à cette circulation de gros véhicules sur cette rue tranquille.

L'ombudsman concluait que l'usage exercé par les propriétaires de l'immeuble ne correspondait pas à un usage domestique de type bureau, tel que défini par l'article 16 du Règlement L-2000 et recommandait au Service de l'urbanisme de faire cesser l'usage commercial de façon à faire respecter le caractère strictement résidentiel du secteur.

EXEMPLE 8

BORNE D'ARPENTAGE

Un citoyen dénonçait l'intervention d'un entrepreneur qui, réalisant des travaux pour le compte de la Ville, aurait déplacé une borne d'arpentage dûment installée sur sa propriété par un arpenteur.

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a accepté de faire replacer la borne à l'endroit initialement indiqué.

EXEMPLE 9

SOUFFLAGE DE NEIGE DANS LA COUR

Un citoyen réactivait sa plainte à l'égard d'un épisode de déneigement ayant déjà fait l'objet d'une plainte au Bureau de l'ombudsman par le passé. En effet, sa maison étant située sur un coin de rue, il avait constaté par le passé que le soufflage de la neige s'effectuait à l'intérieur de sa cour arrière. Il s'était alors adressé au Bureau de l'ombudsman et nous avions obtenu l'engagement formel du Service des travaux publics que le soufflage de la neige ne s'effectuerait plus dans les cours arrière des citoyens.

Nous avons donc réitéré cette position à la direction du service, qui a immédiatement rencontré les employés concernés et qui nous a confirmé maintenir la position obtenue lors de la plainte initiale.

EXEMPLE 10

TAXE SUR LES TERRAINS VAGUES NON DESSERVIS ET RÈGLEMENT DE CONTRÔLE INTÉRIMAIRE

Un citoyen se plaignait que plusieurs terrains qu'il possède sont assujettis à la taxe sur les terrains vagues non desservis, bien qu'ils soient visés par des restrictions limitant la construction étant donné que ces restrictions découlent directement de mesures réglementaires mises en place par Laval, soit le Règlement de contrôle intérimaire.

Suivant notre intervention, la Ville de Laval s'est engagée à annuler cette taxe à l'égard des terrains visés par le Règlement de contrôle intérimaire ayant une superficie de moins de 2500 mètres carrés et à rembourser le propriétaire, avec intérêts.

EXEMPLE 11

MUR MITOYEN

Une citoyenne estimait que la Ville aurait dû intervenir davantage quant à la démolition d'un mur jouxtant sa propriété et celle de son voisin, demandeur de permis. Son voisin immédiat ayant entrepris de démolir l'immeuble voisin en laissant le mur les séparant dénudé.

Or la réglementation actuelle de la Ville de Laval ne prévoit rien lorsqu'un bâtiment jumelé (qui a un mur mitoyen avec le bâtiment contigu) est démoli. Le Règlement L-9501 ne prévoit aucune norme à ce sujet. Par conséquent, le fonctionnaire du Service de l'urbanisme qui reçoit une demande de certificat d'autorisation pour procéder à la démolition d'un bâtiment jumelé doit délivrer ledit certificat si toutes les conditions d'émission de celui-ci sont respectées et si la demande est conforme au Règlement L-2000. Ainsi, nous devons considérer qu'il s'agit d'un litige privé entre voisins et que la Ville de Laval n'avait pas l'obligation d'intervenir.

EXEMPLE 12

TARIFICATION DÉNEIGEMENT – SERVICE NON REÇU

Un citoyen faisait état de problèmes liés au déneigement de la portion de trottoir se trouvant entre l'entrée principale de son commerce et le stationnement réservé à sa clientèle. L'entrée étant située sur une rue différente du stationnement, il notait, depuis plusieurs années, l'absence de dégagement du trottoir situé entre les deux. Suivant l'intervention de l'ombudsman, le Service des travaux publics a confirmé que cette portion de trottoir serait désormais nettoyée au même titre que les autres trottoirs. De plus, le Service des finances a accepté de surseoir à l'application de son calcul rétroactif quant au déneigement, étant donné que le service n'avait pas été rendu.

EXEMPLE 13

DÉLAI DE TRAITEMENT – CESSION DE TERRAIN

Un citoyen déplorait le délai s'étant écoulé entre la cession par acte notarié d'un terrain aux fins de parcs et espaces verts et son inscription au registre foncier. Il était insatisfait d'avoir à supporter le coût des taxes foncières durant toute cette période.

Le Service de l'urbanisme nous a confirmé avoir modifié son nouveau processus de délivrance de permis de lotissement. Ce dernier a été amélioré dans la foulée de la révision des procédures internes ainsi que grâce à la mise en place des sommaires décisionnels numériques. Ces changements ont permis de réduire le délai de traitement des demandes de permis de lotissement, notamment pour les demandes qui impliquent une cession de terrain et/ou une contribution pour fins de parc et/ou un terrain municipal. Une remise de taxes au citoyen n'était par ailleurs pas possible.

EXEMPLE 14

SUIVI PAR UN INSPECTEUR

La plaignante déplorait les retards et difficultés à obtenir des informations suivant une plainte déposée à l'égard des activités de son voisin auprès du Service de l'urbanisme. À l'examen du dossier, l'ombudsman constatait que celui-ci avait fait l'objet d'un suivi inadéquat et insatisfaisant. Le processus effectué par les inspecteurs, l'encadrement des décisions et du suivi fait par ceux-ci et l'importance du retour fait aux citoyens ont été identifiés par l'ombudsman comme objets à améliorer. La direction du service s'est engagée à mettre en place les correctifs nécessaires.

EXEMPLE 15

ENCLAVE

Un citoyen possédant un lot dans un secteur résidentiel se voyait facturer une taxation sectorielle pour un ouvrage municipal visant à éventuellement développer le secteur. Or son lot et ceux de plusieurs autres citoyens étaient enclavés par le terrain d'un autre propriétaire qui n'entendait pas céder le sien, empêchant le plaignant de pouvoir développer son lot, d'avoir accès à la voie publique et ainsi, de bénéficier de l'ouvrage municipal pour lequel il était taxé. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, et étant donné que ledit lot enclavait plusieurs terrains et que la Ville de Laval identifiait des besoins pour ses projets dans ce secteur, un fond d'acquisition était mis sur pied dans le cadre du Programme triennal d'immobilisations pour l'acquisition du lot enclavant.

PRINCIPAUX OBJETS DE PLAINTES À L'ENDROIT DE LA VILLE DE LAVAL

APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION D'URBANISME/INSPECTIONS

—

CIRCULATION

—

DÉLAI

—

PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

—

ZONAGE

—

TAXATION

RECOMMANDATIONS
2013 À 2017

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 :** RÉALISÉES **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** En regard des pratiques des promoteurs et des entrepreneurs en construction, le 26 janvier 2016, la Ville adoptait le nouveau Règlement L-12400 concernant la gestion de travaux municipaux (MOP). Ce nouveau règlement permet d'assurer le contrôle des plans de terrassement et du drainage des terrains projetés qui seront construits. Le règlement prévoit que les ouvrages à être réalisés par le promoteur doivent faire l'objet d'un suivi et d'un certificat de conformité fait par un ingénieur attestant que ceux-ci sont conformes. Le 17 octobre dernier entrait en vigueur le Règlement L-9501-69. Ce règlement exige maintenant qu'un plan d'implantation accompagnant la demande de permis pour une nouvelle construction ou pour l'agrandissement d'un bâtiment principal soit réalisé par un arpenteur-géomètre. Cet amendement permet de s'assurer de la conformité des nouvelles constructions et des projets d'agrandissement lors de la délivrance des permis de construction et diminue le risque d'erreur sur le terrain. De plus, l'inspecteur a en sa possession – format numérique - un plan d'implantation détaillé sur le terrain lorsqu'il réalise ses inspections. Concernant la mise en place de moyens appropriés pour faire respecter ses règlements et considérant la capacité organisationnelle de la Ville, le Service de l'urbanisme est en réflexion et explore les différentes mesures qu'il pourrait mettre de l'avant pour atteindre cet objectif (ex. : modification du cadre réglementaire ou exigence d'un certificat de conformité de la part de l'entrepreneur, etc.). Considérant ces intentions, améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement aux recommandations.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
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 :** RÉALISÉ **Commentaire de la Direction générale :** Le nouveau règlement sur la tarification de la neige a été adopté par le comité exécutif le 13 décembre 2017 pour être ensuite adopté par le conseil municipal le 21 décembre 2017. Ce règlement est applicable à compter du 1er janvier 2018.
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 **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Jusqu'à maintenant, des îlots déstructurés de la zone agricole, qui selon le service pourrait faire l'objet d'une demande à portée collective, ont été identifiés et délimités et une analyse sommaire a également été effectuée (dans le cadre de la révision du schéma en cours). La prochaine étape, à réaliser d'ici novembre 2017, consiste à faire une analyse plus approfondie de ces îlots (caractéristiques du sol, localisation des exploitations agricoles à proximité, structure foncière, etc.) et à vérifier si d'autres îlots pourraient être ajoutés à ceux déjà identifiés. L'analyse du dossier devrait se poursuivre avec les partenaires agricoles au cours de l'hiver 2018. La CPTAQ a suspendu le dépôt de toute nouvelle demande à portée collective depuis le 21 octobre 2016 puisqu'elle travaille actuellement à la production d'un nouveau guide destiné aux MRC. La Commission n'est pas en mesure de préciser la date à laquelle elle mettra fin à ce moratoire. Nous attendons donc la publication de ce guide avant de poursuivre l'étude du dossier.

RECOMMANDATIONS
2013 À 2017

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
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 **Commentaire 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. Le Service de l'évaluation et le Service de l'urbanisme travaillent présentement à améliorer l'échange de données et d'information relativement aux logements non officiels sur le territoire de la Ville de Laval afin de mieux intervenir et de bonifier le processus d'inspection. Cette démarche permettra d'intervenir plus rapidement aussitôt qu'un logement additionnel sans permis sera détecté par un ou l'autre des services municipaux. Aussi, les deux services travaillent sur une harmonisation de la définition d'un « logement » pour avoir une approche commune. De plus, une grille d'inspection a été distribuée à l'ensemble des inspecteurs afin de les guider lors des visites de ces logements. Par ailleurs, dans le cadre de la refonte réglementaire, une étude portant sur le sujet des logements additionnels sera réalisée au cours de l'été 2018. Celle-ci permettra de guider et d'orienter les modifications réglementaires qui seront apportées à la réglementation d'urbanisme.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-137 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Enchâsser des dispositions encadrant l'ajout d'étages dans le cadre de la révision du Règlement L-2000.	**ENGAGEMENT :** RÉALISÉ **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Le mandat pour la révision des règlements d'urbanisme a été octroyé officiellement à une firme externe au début de l'année 2018. Les travaux de révision sont commencés et nous prévoyons une entrée en vigueur des règlements d'urbanisme refondus comme prévu en 2020. Par ailleurs, dans le cadre du processus de révision de son schéma d'aménagement et de développement, la Ville a adopté, au printemps 2017, un règlement de contrôle intérimaire (M.R.C.L.-10) visant à limiter la hauteur maximale des bâtiments dans tous les secteurs de la Ville. Il s'agit d'une mesure qui n'est pas aussi précise qu'un règlement de zonage, mais qui s'appliquera de manière transitoire, jusqu'à l'adoption des règlements d'urbanisme révisés. Considérant ces améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement à la recommandation.
OMB-2015-184 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Dénouer la situation d'impasse du plaignant.	**RECOMMANDATION :** RÉALISÉE **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Le 15 décembre 2107, le comité exécutif approuvait la convention d'entente à l'amiable suivant les résolutions CE-20170809-2562 et CE-20170809-2563. Considérant cette décision, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement à la recommandation.
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 COURS **Commentaire de la Direction générale adjointe des services administratifs :** Plan d'action phase 1 (lettre aux soumissionnaires) réalisé en 2017. Phase 2 (lettres aux soumissionnaires avec pistes d'amélioration) sera réalisée pour décembre 2018.

RECOMMANDATIONS
2013 À 2017

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2016-66 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** 1. Revoir l'octroi de l'ensemble des sommes versées en vertu du Programme de crédit de taxes à la relocalisation. 2. Standardiser les processus d'analyse et de suivi dans l'application des programmes d'aide financière.	**RECOMMANDATION :** RÉALISÉE Le Programme de crédit de taxes à la relocalisation a été aboli par la Ville par un amendement au Règlement L-11361. En ce qui a trait à la standardisation des processus d'analyse et de suivi dans l'application des programmes d'aide financière, le Service de l'urbanisme a procédé à une validation des formulaires de demandes mis à la disposition des citoyens et des informations disponibles sur le site Internet de la Ville. Un nouveau programme de rénovation et restauration de bâtiments patrimoniaux a d'ailleurs été mis en place en 2017 et les conditions et formulaires étaient disponibles sur le site Internet de la Ville dès le lancement du programme. Le Service de l'urbanisme terminera d'ici 1 mois l'élaboration des procédures d'analyse des demandes et de suivi pour les programmes d'aide municipaux afin de standardiser leur application. Considérant ces améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement aux recommandations.
OMB-2017-68 **SERVICE** Finances	**RECOMMANDATION** Annuler la facturation de tarification de disposition de la neige pour les plaignants.	**RECOMMANDATION :** EN COURS L'imposition de la tarification applicable à la disposition de la neige par la Ville en 2017 a été réalisée en respect de toutes les lois et de tous les règlements. Il importe également de préciser que dans le cadre de l'adoption du budget 2018, la Ville a déjà aboli la tarification de la disposition de la neige au secteur résidentiel.
OMB-2017-85 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Étudier les mesures de mitigation à mettre en place pour les commerces adjacents à des zones résidentielles, afin de limiter les nuisances potentielles des activités commerciales.	**ENGAGEMENT :** EN COURS **Commentaire de la Direction générale adjointe des services administratifs :** Dans le cadre de la révision des règlements d'urbanisme, comme mentionné ci-dessus pour le dossier OMB-2014-137 (échéancier : 2020), nous nous engageons à étudier de telles mesures. Selon les décisions prises par le conseil municipal, tout en tenant compte de leur faisabilité d'application, ces mesures pourront être intégrées aux règlements d'urbanisme révisés.

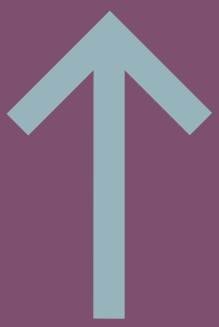
DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2016-235 **SERVICE** Ingénierie	**ENGAGEMENT** Mettre en place des mesures d'apaisement qui devraient avoir pour effet d'amener un comportement plus diligent et prudent de la part des usagers de la route dans ce secteur.	**ENGAGEMENT :** RÉALISÉ **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Pour les mesures mentionnées dans la conclusion du rapport d'enquête OMB-2016-235 : • L'aménagement de saillies dans la première courbe de l'avenue des Aristocrates vers l'est a été réalisé en 2017 en mesure permanente (4 saillies, 3 en béton et une en marquage). Ceci concerne les points 1 et 3 du rapport d'enquête; • L'aménagement de saillies à l'intersection de l'avenue des Aristocrates et de la rue de la Duchesse a été réalisé en mesure temporaire en 2017 et fera l'objet, au printemps 2018, d'une consultation publique pour le maintien de la mesure; • L'installation d'afficheurs de vitesse a été implantée sur la période entre août et octobre 2017 (les résultats ne justifient pas une intervention pour la vitesse); • L'aménagement de trottoirs sur l'avenue des Aristocrates, à partir de l'avenue des Gouverneurs jusqu'au boulevard Robert-Bourassa, sur le côté nord. Les plans d'implantation d'un trottoir temporaire (en asphalte) sont en cours de production. La réalisation est prévue pour 2018; • Une proposition de modification du règlement du réseau de camionnage sera présentée au comité exécutif et au MTMDET au plus tard à l'automne 2018.

RECOMMANDATIONS
2013 À 2017

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2016-241 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Dans le cadre de la révision du Règlement L-2000, réviser les usages autorisés dans les cours pour les terrains de configuration particulière ou atypique.	**ENGAGEMENT :** EN COURS Dans le vaste chantier de la révision des règlements d'urbanisme, une étude réglementaire porte spécifiquement sur l'aménagement des cours et des normes d'implantation des bâtiments et des équipements dans ces mêmes cours. Il s'agit d'une étude visant d'une part à explorer les meilleures façons de faire urbanistiques à travers le monde et d'autre part, à les intégrer dans le contexte lavallois en les adaptant dans les règlements d'urbanisme révisés. Comme mentionné pour les dossiers OMB-2014-137 et OMB 2017-85 ci-dessus, l'échéancier final de cet engagement (entrée en vigueur des règlements d'urbanisme révisés) est prévu en 2020. Considérant cet engagement, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement à la recommandation.
OMB-2016-232 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Revoir la portée et l'application du Règlement L-11015. **ENGAGEMENT** D'ici à ce que la Ville se positionne sur l'avenir du règlement, le Service de l'urbanisme s'est engagé à : • Mettre en place un cadre de visite; • Informer le citoyen de l'objet de celle-ci; • Divulguer verbalement au citoyen les irrégularités à la fin de la visite et confirmer le tout par écrit; • Donner 10-15 minutes au citoyen pour l'arrivée d'un témoin.	**RECOMMANDATION :** EN COURS **ENGAGEMENT :** RÉALISÉ Le Règlement L-11015 est présentement en analyse afin de voir sa portée ainsi que les dédoublements réglementaires possibles avec des normes gouvernementales (ex. : projet de loi no 143). Une proposition de modification à ce règlement sera présentée aux autorités municipales au cours de l'année 2018. Par ailleurs, un cadre de visite a été instauré et distribué à la personne responsable des inspections des établissements sociaux. La grille d'inspection existante a été également bonifiée. Des consignes de présentation ont été adressées à la responsable des inspections afin que les motifs de la visite soient clairement exposés et compris par le citoyen. De plus, à la fin de la visite, s'il y a présence de non-conformités, celles-ci seront communiquées verbalement au citoyen. Celui-ci sera également informé qu'il recevra une lettre ou un courriel qui lui indiquera les éléments à corriger. Considérant ces améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement aux recommandations.

OMB-2017-128 **OMB-2017-224** **SERVICE** Police	**RECOMMANDATION** Améliorer le suivi administratif des dossiers d'enquête.	**RECOMMANDATION :** RÉALISÉE La première plainte est maintenant réglée. En ce qui concerne la 2e plainte, celle-ci a été assignée à un enquêteur qui a déjà communiqué avec le plaignant dans le dossier.
OMB-2016-221 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Faire cesser l'usage commercial du ********* de façon à faire respecter le caractère strictement résidentiel du secteur.	**RECOMMANDATION :** RÉALISÉE Suite à de nombreuses inspections, le Service de l'urbanisme a produit un sommaire décisionnel afin que le Service des affaires juridiques entreprenne les procédures judiciaires requises pour assurer le respect du Règlement L-2000 (SD-2017-5228 / CE-20171122-3614). Considérant ces interventions, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement à cette recommandation.

DOSSIERS TRAITÉS



27 %

Augmentation des dossiers

TABLEAU 1
Évolution / 2014 à 2017 36

TABLEAU 2
Types de dossiers et modes de dépot 37

TABLEAU 3
Délais de traitement 38

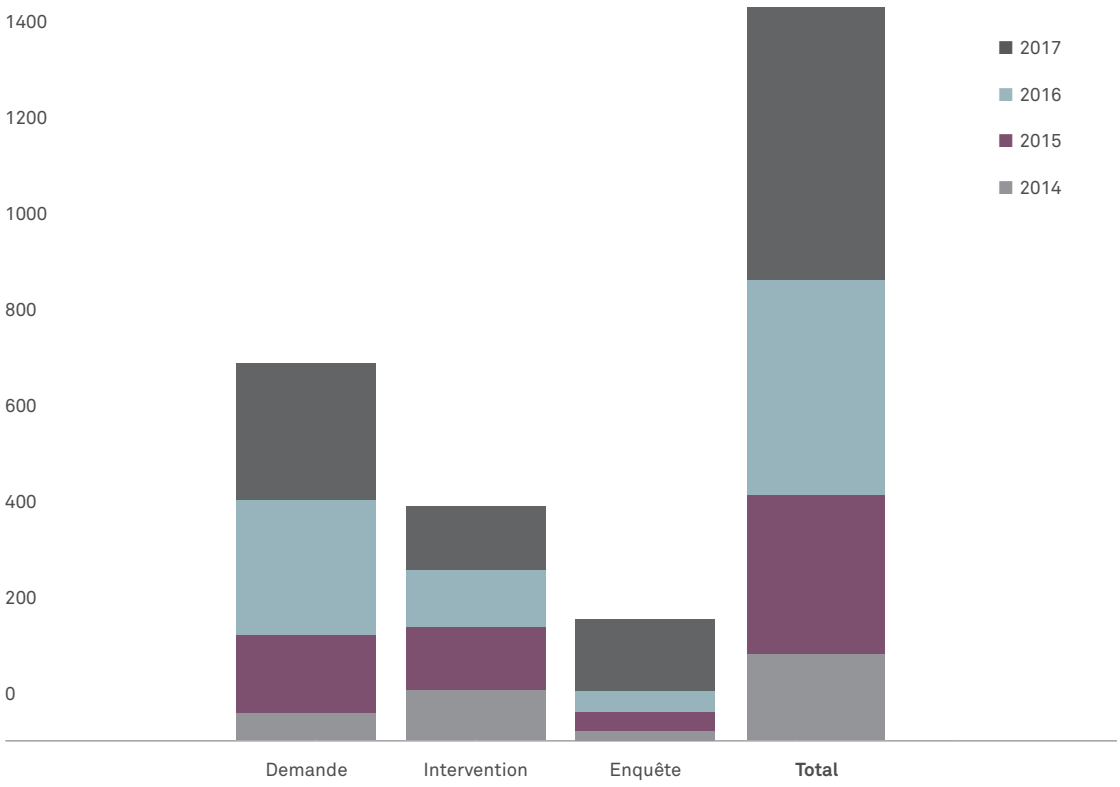
TABLEAU 4
Demandes, interventions et enquêtes 39

TABLEAU 5
Dossiers par district 41

TABLEAU 6
Statistiques démographiques 47

TABLEAU 1

ÉVOLUTION 2014 à 2017



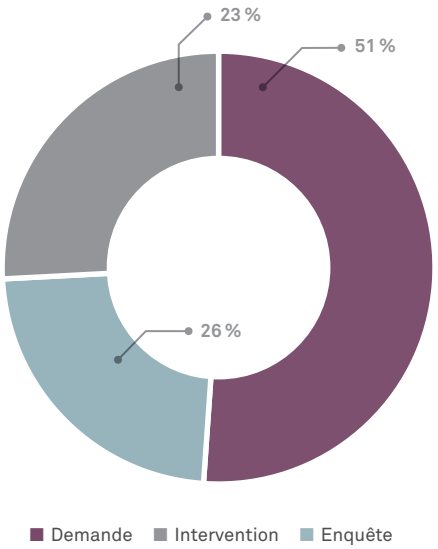
TYPE	2014	2015	2016	2017	Différence
Demande	52	151	261	266	+ 2 %
Intervention	96	122	112	122	+ 9 %
Enquête	18	36	42	138*	+ 229 %
Total	**166**	**309**	**415**	**526**	**+ 27 %**

* Inclut 58 enquêtes dont la nature de la plainte est la même.

TABLEAU 2

TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

TYPE	Courriel	En personne	Poste	Télécopieur	Téléphone	Initiative Ombudsman	Total	%
Demande	79	7	3	0	177	0	**266**	**51 %**
Intervention	41	6	6	1	68	0	**122**	**23 %**
Enquête	25	11	49	12	40	1	**138**	**26 %**
Total	145	24	58	13	285	1	**526**	**100 %**



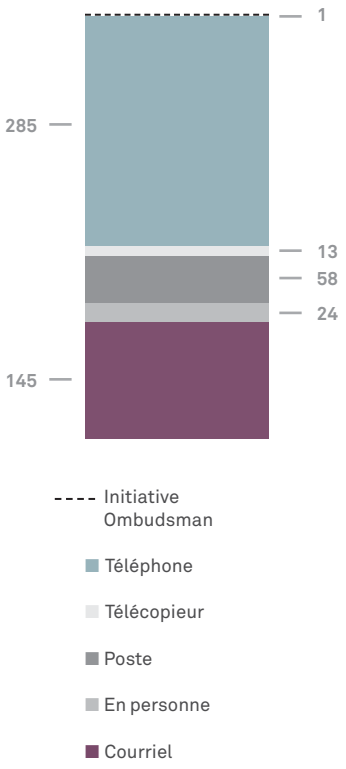


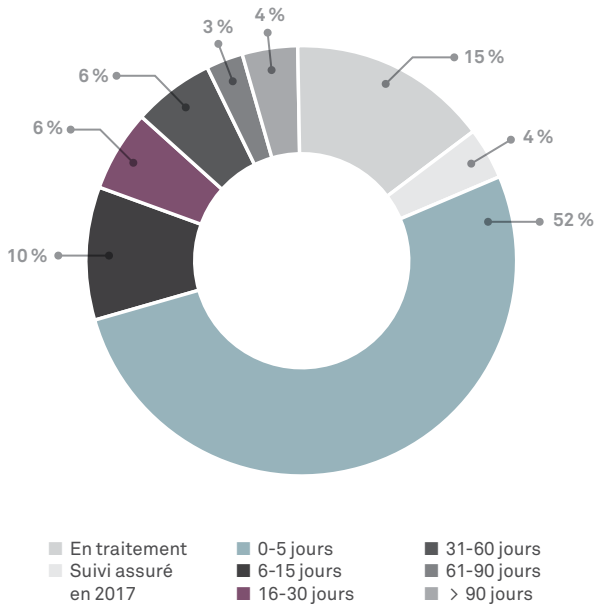
TABLEAU 3

DÉLAIS DE TRAITEMENT

DEMANDES, INTERVENTIONS, ENQUÊTES

DÉLAI*	Total	%
En traitement	80	15 %
Suivi assuré en 2017	23	4 %
0-5 jours	276	52 %
6-15 jours	53	10 %
16-30 jours	29	6 %
31-60 jours	29	6 %
61-90 jours	15	3 %
> 90 jours	21	4 %
Total	**526**	**100 %**

* Jours ouvrables



INTERVENTIONS

DÉLAI*	Total	%
En traitement	2	2 %
Suivi assuré en 2017	10	8 %
0-5 jours	34	28 %
6-15 jours	22	18 %
16-30 jours	26	21 %
31-60 jours	15	12 %
61-90 jours	9	8 %
> 90 jours	4	3 %
Total	**122**	**100 %**

* Jours ouvrables

ENQUÊTES

DÉLAI*	Total	%
En traitement	78	57 %
Suivi assuré en 2017	13	10 %
0-5 jours	3	2 %
6-15 jours	4	3 %
16-30 jours	3	2 %
31-60 jours	14	10 %
61-90 jours	6	4 %
> 90 jours	17	12 %
Total	**138**	**100 %**

* Jours ouvrables

TABLEAU 4

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

SERVICES ET DIVISIONS	Demande	Intervention	Enquête	Total	%
Approvisionnement	1	1		2	0,5 %
Affaires juridiques	18	6	3	27	5 %
Bureau du maire	1	1		2	0,5 %
Conseil municipal					0 %
Communications et marketing	1	3		4	0,8 %
Cour municipale	11			11	2 %
Culture, loisirs, sport et développement social	2	2	1	5	1 %
Direction générale					0 %
Environnement et écocitoyenneté	14	13	8	35	6,7 %
Évaluation	2	2	3	7	1 %
Finances	10	11	9	30	6 %
Greffe	5			5	1 %
Hors juridiction	51			51	9,5 %
Ingénierie	11	17	67	95	18 %
Multi-services			2	2	0,5 %
Non divulgué	15			15	3 %
Non municipal	51			51	10 %
Organisme paramunicipal	3		3	6	1 %
Police	8	3	4	15	3 %
Ressources humaines					0 %
Sécurité incendie	2			2	0,5 %
Travaux publics	33	29	8	70	13 %
Urbanisme	27	34	30	91	17 %
TOTAL	**266**	**122**	**138**	**526**	**100 %**
%	**51 %**	**23 %**	**26 %**	**100 %**	

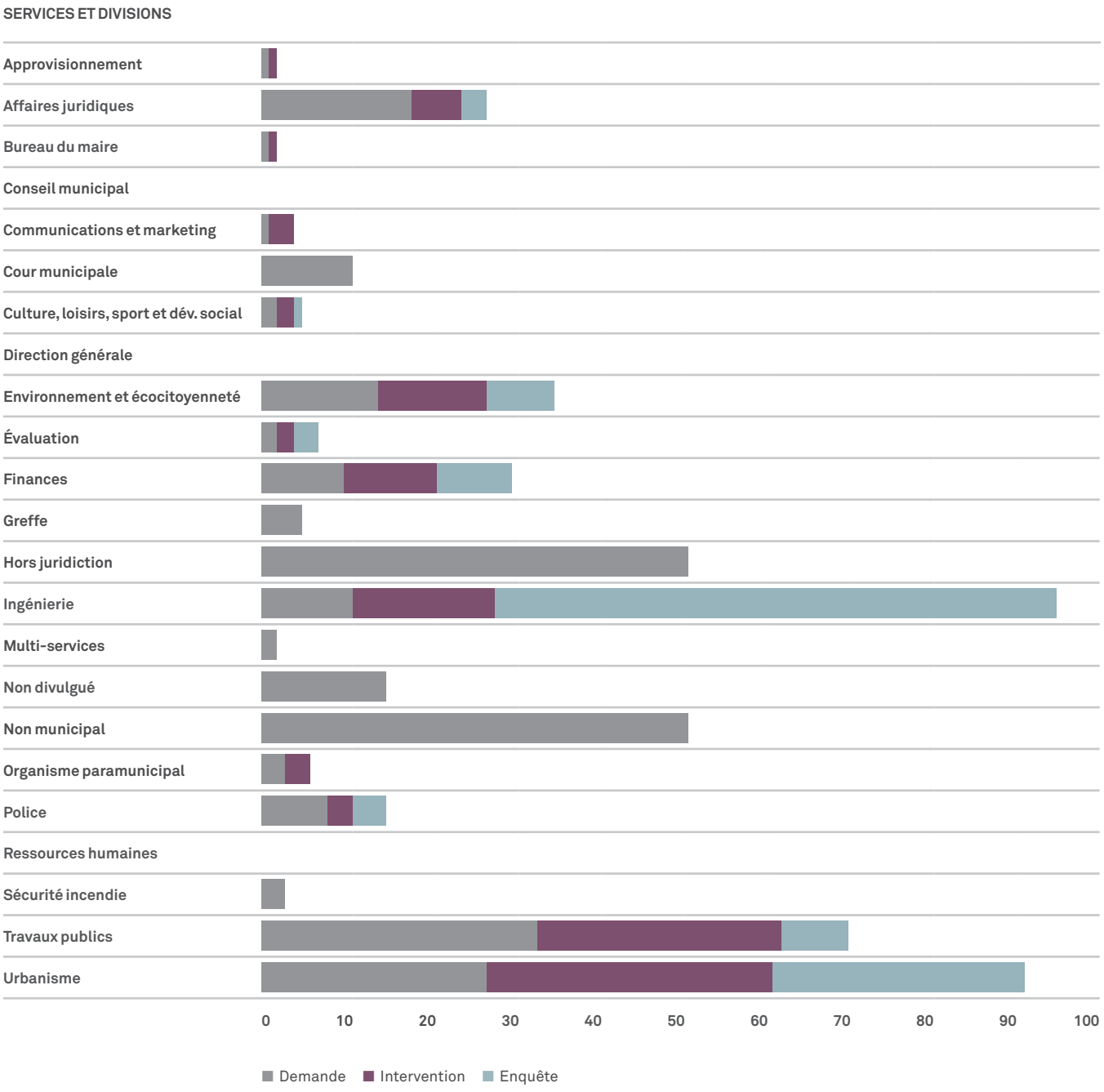
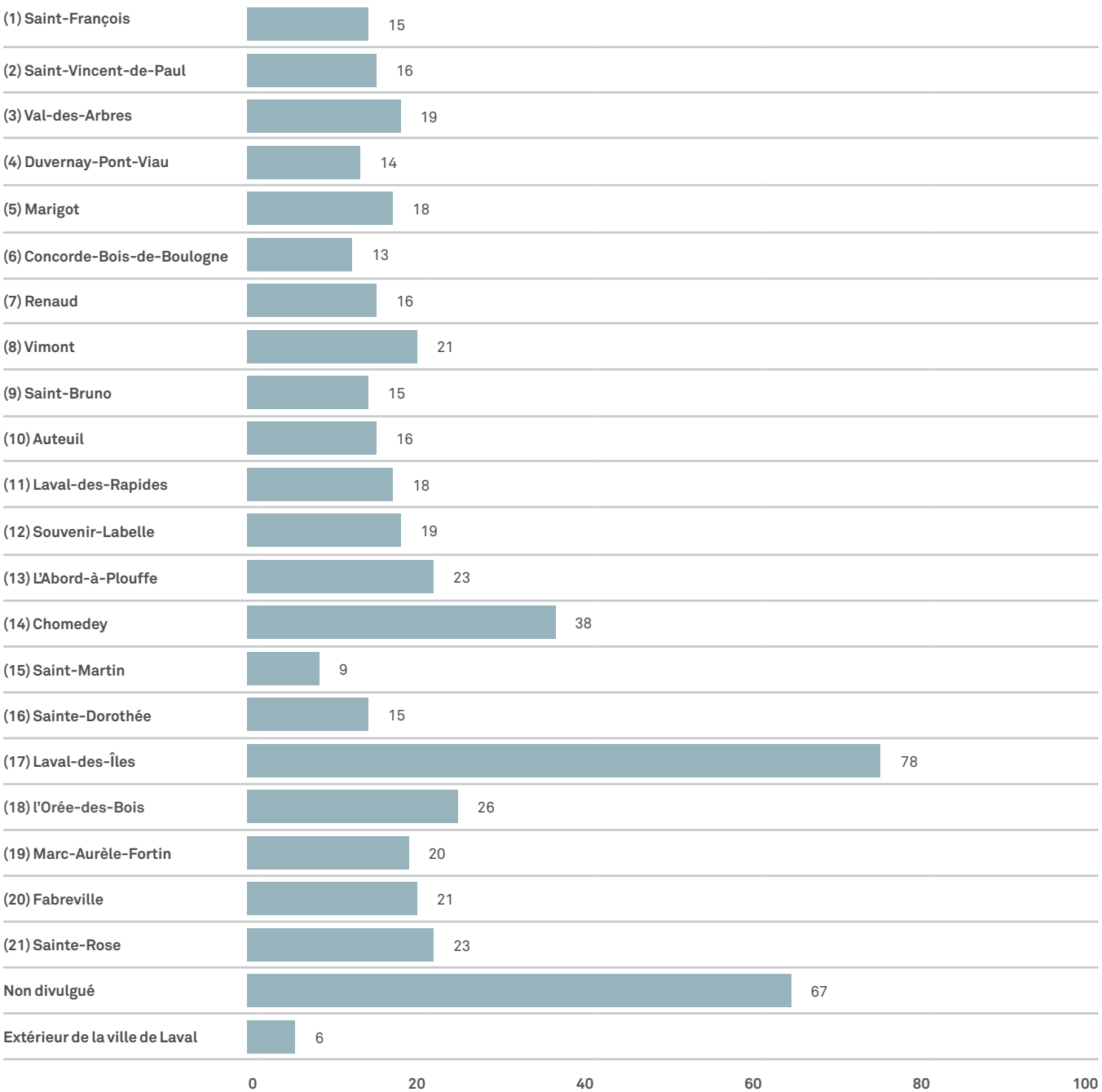

SERVICES ET DIVISIONS
Approvisionnement
Affaires juridiques
Bureau du maire
Conseil municipal
Communications et marketing
Cour municipale
Culture, loisirs, sport et dév. social
Direction générale
Environnement et écocitoyenneté
Évaluation
Finances
Greffe
Hors juridiction
Ingénierie
Multi-services
Non divulgué
Non municipal
Organisme paramunicipal
Police
Ressources humaines
Sécurité incendie
Travaux publics
Urbanisme
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
Demande
Intervention
Enquête

TABLEAU 5

DOSSIERS PAR DISTRICT



DISTRICTS DE LA VILLE	Total	%
(1) Saint-François	15	3 %
(2) Saint-Vincent-de-Paul	16	3 %
(3) Val-des-Arbres	19	4 %
(4) Duvernay-Pont-Viau	14	3 %
(5) Marigot	18	3 %
(6) Concorde-Bois-de-Boulogne	13	2 %
(7) Renaud	16	3 %
(8) Vimont	21	4 %
(9) Saint-Bruno	15	3 %
(10) Auteuil	16	3 %
(11) Laval-des-Rapides	18	3 %
(12) Souvenir-Labelle	19	4 %
(13) L'Abord-à-Plouffe	23	4 %
(14) Chomedey	38	7 %
(15) Saint-Martin	9	2 %
(16) Sainte-Dorothée	15	3 %
(17) Laval-les-Îles	78	15 %
(18) l'Orée-des-Bois	26	5 %
(19) Marc-Aurèle-Fortin	20	4 %
(20) Fabreville	21	4 %
(21) Sainte-Rose	23	4 %
Non divulgué	67	13 %
Extérieur	6	1 %
TOTAL	526	
%		100 %

NATURE DES DOSSIERS

Voir les pages 42 à 45 pour les données par district.

NATURE DES DOSSIERS	(1) Saint-François	(2) Saint-Vincent-de-Paul	(3) Val-des-Arbres	(4) Duvernay-Pont-Viau	(5) Marigot	(6) Concorde-Bois-de-Boulogne	(7) Renaud	(8) Vimont	(9) Saint-Bruno	(10) Auteuil	(11) Laval-des-Rapides
Application règlement d'environnement	2		1		1	1		1	1		1
Application règlement d'urbanisme	1	3		4	1	1	4	3	2	4	2
Autre		2		1		2	1		2		
Bruit							3	2			
Circulation			1								
Collectes (recyclage, poubelle)											
Comportement d'un employé municipal						1	1			1	
Conseil municipal et comité exécutif											
Constat d'infraction				1					1		
Délai	1	3	2	1	1				1	2	
Demande d'ouverture de rue											
Drainage des eaux											
Eau potable								1			
Éclairage des voies publiques						1					
Espace vert : parc, plantation et entretien des arbres	2		1	1		4	1	1	2	1	
Évaluation foncière											
Frais de parc											
Hors juridiction					2		1				1
Information et communication avec les citoyens	1								1		
Infrastructure : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales	1		1						2	1	
Infrastructure : signalisation et feux de circulation, éclairage					1						
Infrastructure : routes, pistes cyclables			1	1				2			
Langue d'usage											
Litige privé											

(12) Souvenir-Labelle	(13) L'Abord-à-Plouffe	(14) Chomedey	(15) Saint-Martin	(16) Sainte-Dorothée	(17) Laval-les-Îles	(18) l'Orée-des-Bois	(19) Marc-Aurèle-Fortin	(20) Fabreville	(21) Sainte-Rose	Non divulgué	Extérieur	Total	%
		1	1		2	1	3		3			19	3,6 %
	2	3	1		1	6	4	2	4	2		50	9,5 %
2	1					1	2			1		15	2,9 %
1						2						8	1,5 %
					58		1	1				61	11,5 %
		1	1		2					1		5	1 %
		1							1	3		8	1,5 %
												0	0 %
										3		5	1 %
1	4			1			3	2	1	2		25	5 %
												0	0
				1				1	2			4	1 %
												1	0,1 %
								1				2	0,4 %
1	3	1	2	1	2			2		2		27	5 %
				1		2						3	1 %
												0	0 %
6		23	1	2		1	1		1	13		52	10 %
				1		1						4	1 %
	1	1			2			1				10	2 %
							1					2	0,4 %
					1			1				6	0,4 %
												0	0 %
												0	0 %

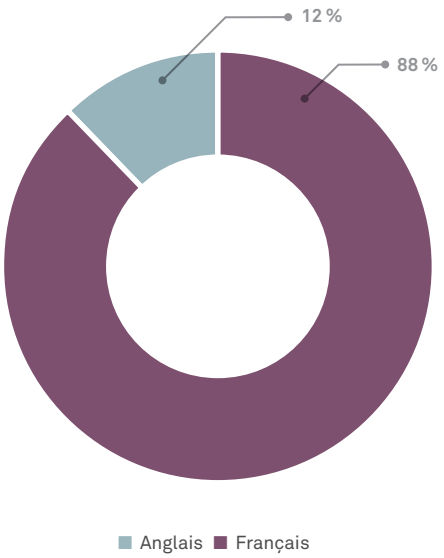
NATURE DES DOSSIERS	(1) Saint-François	(2) Saint-Vincent-de-Paul	(3) Val-des-Arbres	(4) Duvernay-Pont-Viau	(5) Marigot	(6) Concorde-Bois-de-Boulogne	(7) Renaud	(8) Vimont	(9) Saint-Bruno	(10) Auteuil	(11) Laval-des-Rapides
Mur de soutènement/remblai											
Logement non-conforme											
Non divulgué							1				
Non municipal		1	2	1	3		1	3			3
Nuisance								1			1
Offre de services/Contrats/ Appel d'offre			1								
Opérations de déneigement	1		1		3	1	1		1	4	1
Permis					1					1	
Procédures admin. : paiement, subvention, confidentialité	1	1	1	1	1	1		3	1		
Réclamation	2	3	2		1	1	1	1			1
Salubrité				1							
Sécurité - parc											
Sécurité incendie											
Sécurité routière	1										
Service de police											
Service d'urgence 911											
Stationnement								1	1		1
Tarification de déneigement							1				
Taxation		2	5	1	2			1		1	
Terrains vagues non desservis											
Transmission d'information		1									
Travaux public (déneigement exclu)				1							
Urgence sociale											
Zonage	2				1			1		1	7

(12) Souvenir-Labelle	(13) L'Abord-à-Plouffe	(14) Chomedey	(15) Saint-Martin	(16) Sainte-Dorothée	(17) Laval-les-Îles	(18) l'Orée-des-Bois	(19) Marc-Aurèle-Fortin	(20) Fabreville	(21) Sainte-Rose	Non divulgué	Extérieur	Total	%
					1							1	0,1 %
												0	0 %
				1		1				12		15	2,7 %
1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	16	6	52	10 %
	1			1								4	0,7 %
			1									2	0,4 %
3	2	1		2	1	2	1	1	3	2		31	6 %
												2	0,4 %
2	1	1		2	1		1	1	1	6		26	5 %
1	3	2		1	1	1	1	5		2		29	5,5 %
												1	0,1 %
												0	0 %
1												1	0,1 %
												1	0,1 %
												0	0 %
	1											1	0,1 %
			1		2				2	1		9	1,7 %
						4			1			6	1 %
	1				2					1		16	3 %
									1			1	0,1 %
												1	0,1 %
												1	0,1 %
												0	0 %
		2			1	2			2			19	4 %

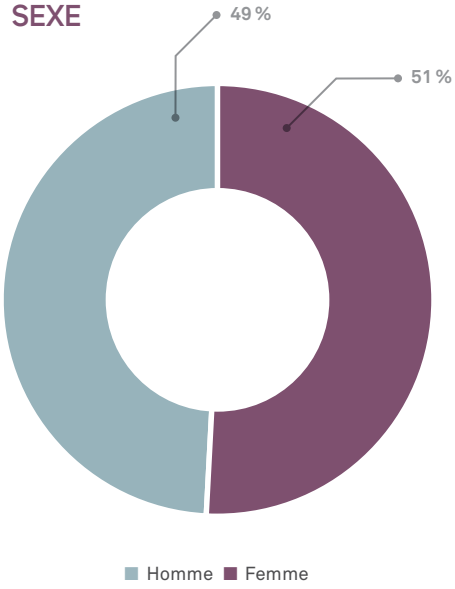
TABLEAU 6

STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES

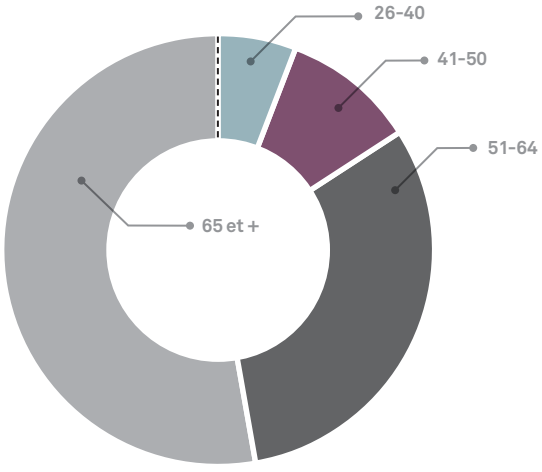
LANGUE



SEXE



GROUPE D'ÂGE



---- Moins de 18 ans et 18-25 ans

Note : Ce graphique reflète que le portrait des répondants ayant accepté de divulguer cette information.

ISBN
Édition française imprimée :
978-2-924590-18-8

Dépôt légal 2e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
Bibliothèque et Archives du Canada, 2018

RA2017

RAPPORT ANNUEL 2017
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

ombudsmanlaval.com