Rapport annuel 2018



UN REGARD DIFFÉRENT



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.

20

RAPPORT ANNUEL

18

Laval, le 26 mars 2019

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

OBJET

Rapport annuel 2018 du Bureau de l'ombudsman

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

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2018 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2018.

Le thème qui émerge des dossiers traités cette année par l'ombudsman est : « Engagé à résoudre ». Le rapport présente les demandes reçues ainsi que les interventions et les 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.

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.

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.

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.

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.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 8

ÉQUIPE / CURRICULUM 10

ACTIVITÉS ET IMPLICATION DE L'OMBUDSMAN 12

MISSION 13

HISTORIQUE 14

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS 16

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER 17

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS 18

EXEMPLES : ENQUÊTES ET INTERVENTIONS 20

RECOMMANDATIONS 24

DOSSIERS TRAITÉS ET TABLEAUX 28

CONCLUSION 38

ENGAGÉ À RÉSOUDRE

« Être au service des citoyens. »

Voilà une phrase lourde de sens, parfois galvaudée, faisant quelquefois peur et souvent très mal interprétée. Pourtant, cette philosophie devrait être porteuse et dicter la conduite de ceux qui travaillent tous les jours à faire fonctionner une ville. Car se mettre au service des citoyens ne veut pas dire acquiescer à toutes les demandes. Ne veut pas dire favoriser certaines personnes au détriment de la masse. Et cela ne veut certainement pas dire être complaisant dans la gestion des dossiers difficiles. Être au service des citoyens est un état d'esprit caractérisant la personne qui a à cœur de comprendre la demande formulée, qui souhaite y répondre dans la mesure du possible, avec toute l'ouverture nécessaire si cette demande suppose un accommodement, et qui sait aussi expliquer, au besoin, l'impossibilité d'accéder à la demande. C'est la conviction selon laquelle le citoyen qui s'adresse à sa Ville mérite que l'on fasse le maximum afin de lui rendre satisfaction, et qu'on le traite systématiquement avec respect. C'est être en mesure de se placer dans les chaussures du demandeur de services.

Ce qui précède est un credo. Ce n'est ni une pub ni une rhétorique superficielle que l'on dispense en séance de formation pour bien paraître. Pour que ça fonctionne, il faut fondamentalement y croire.

Dans un contexte où le niveau de complexité des plaintes soumises à notre attention a augmenté substantiellement en 2018, nous prônons la considération pour le citoyen, la capacité de se mettre à sa place, de réexpliquer les choses et d'agir avec bienveillance.

D'ailleurs, dans un sondage de la firme SOM réalisé en 2018, un grand nombre de répondants identifiaient la considération démontrée envers le citoyen comme le facteur le plus important de satisfaction lorsqu'ils communiquent avec une municipalité. Depuis plusieurs années, les attentes des citoyens étaient de moins en moins élevées à l'égard de leurs villes en ce qui concerne l'approche adoptée; cette tendance tend toutefois à s'inverser, car on comprend maintenant l'importance de l'expérience client. Les contribuables voient les efforts faits par les grandes entreprises afin que leur clientèle ait une expérience positive lorsqu'elle s'adresse à elles. Ainsi, autrefois réservée au privé, l'expérience client rejoint le domaine public : les grandes villes font également le pari d'améliorer l'approche envers les payeurs de taxes et de leur faciliter l'accès aux services. Encore une fois, il ne s'agit pas de dire oui à toutes les demandes. Ce qui est en jeu est l'ouverture et la rigueur démontrées dans la gestion des requêtes et dans la motivation des refus, le cas échéant.

La Ville de Laval est en pleine transformation de son approche citoyenne. Nous estimons que ce virage est essentiel. En effet, depuis la création du Bureau de l'ombudsman, la réalité que nous observons et le regard que nous portons sur les services reçus par les citoyens tiennent, la plupart du temps, à l'approche adoptée par les intervenants. Nous tentons d'améliorer la philosophie globale d'intervention, avec l'intime conviction que le citoyen est notre client et qu'il a droit à un service rigoureux et de qualité.

En effet, les citoyens sentent parfois de la part des intervenants une réticence à sortir des sentiers battus lorsqu'ils doivent faire l'appréciation des cas qui leur sont soumis. Lorsque le dossier n'est pas simple ou n'entre pas dans les barèmes habituels, il semble difficile d'aller plus loin. Les citoyens se plaignent également d'avoir à faire de multiples relances afin d'obtenir un suivi ou une réponse. Il nous apparaît que les intervenants de la Ville devraient se doter d'un système de rappel de façon à éviter que le citoyen ait à téléphoner de nouveau ou à réexpliquer son histoire plusieurs fois. Ces petits gestes de courtoisie (et de respect) rendent la communication bien plus facile, donnent confiance au citoyen et induisent des comportements d'ouverture de

part et d'autre, particulièrement lorsque la réponse est négative. Car la façon de percevoir le citoyen colore tout le processus. Nos croyances et nos perceptions à l'égard de celui-ci, influenceront nos réactions et les siennes : si l'on juge que le citoyen en demande trop, ou qu'il devrait s'escompter chanceux d'avoir reçu le service, ou qu'il est difficile, ou qu'il est trop exigeant, cette perception induira inévitablement une approche empreinte de fermeture. Il importe de prendre garde aux étiquettes. Nous participons tous à une communication difficile. Et surtout, nous sommes tous la personnalité difficile de quelqu'un d'autre.

Par exemple, on nous parle souvent de citoyens qui en demandent trop. Or, en examinant le dossier, il arrive régulièrement que nous réalisions que le citoyen déplore le même problème depuis plusieurs années et que le dossier a mis du temps à être traité, ou qu'il a dû faire plusieurs relances sans succès, ou encore qu'il a reçu des réponses ou des explications incomplètes. Cela ne fait souvent que mettre en relief le fait que nos standards de qualité sont trop bas, puisqu'il ressort fréquemment que les « nombreux appels » du citoyen s'avéraient tout à fait justifiés. Ainsi, il est parfois commode d'étiqueter un citoyen qui pose beaucoup de questions ou qui insiste pour mieux comprendre l'issue d'un dossier. Il n'en demeure pas moins que d'exiger un service adéquat lorsqu'on est un contribuable ne devrait pas être perçu comme un caprice en 2019. Et cela ne devrait certainement pas faire en sorte que l'on soit taxé de personne difficile.

Tenter de démontrer que le citoyen fait erreur ne devrait jamais être la façon d'aborder la situation soumise. Car pour avoir confiance dans le processus et dans la décision qui s'ensuit, les citoyens doivent sentir qu'autant les aspects de procédure et de fond que les aspects relationnels sont solides. Si les citoyens ont confiance que la décision qui leur est livrée s'appuie sur ces fondements, ils l'accepteront beaucoup plus facilement et auront confiance dans leurs prochaines interactions avec leur Ville.

Dans cet esprit, l'intervention de l'ombudsman consiste bien souvent à vérifier l'ensemble des éléments soulevés par le citoyen, à retourner chaque pierre et à s'assurer de considérer les informations justes. Lorsque le résultat produit un effet déraisonnable sur le citoyen, l'ombudsman demande à l'administration de corriger le tir. L'ombudsman réitère par ailleurs régulièrement les conclusions de l'administration, mais en expliquant celles-ci rigoureusement, de façon verbale et par écrit. Comme en témoignent les mots de citoyens publiés dans ce rapport, les gens nous remercient malgré tout, heureux de bien comprendre la décision qui leur est communiquée.

À notre avis, la seule recette est d'être rigoureux, transparent et bienveillant. Engagé à résoudre.

—

M[e] Nadine Mailloux

« LA FAÇON DE PERCEVOIR LE CITOYEN COLORE TOUT LE PROCESSUS. NOS CROYANCES ET NOS PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE CELUI-CI, INFLUENCERONT NOS RÉACTIONS ET LES SIENNES »

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 et 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 Forum canadien des ombudsmans. Cette fonction au sein de l'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'ombudsman 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 droit en 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 universitaire de santé et de services sociaux.

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 conflits et met l'ensemble de son expertise dans ce domaine au service des citoyens de Laval.



« Me MAILLOUX EST ÉGALEMENT VICE-PRÉSIDENTE 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. »

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 de façon à 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. Elle valorise l'établissement d'un lien de confiance avec les citoyens, la démonstration d'une bonne compréhension de leurs besoins et la mise en place d'un dialogue efficace.

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

ACTIVITÉS ET IMPLICATION

Forte d'une expérience de 19 ans comme ombudsman, Me Mailloux a régulièrement le privilège de réaliser des présentations sur divers sujets lors de colloques ou de conférences. Elle a notamment offert une formation dans le cadre d'un programme conjoint de l'Université de Sherbrooke et du Forum canadien des ombudsmans, traitant de la rédaction des rapports et destinée aux ombudsmans. Le programme accueillait des participants de partout à travers le pays. Me Mailloux a également traité de la rédaction des rapports dans un atelier donné avec l'ombudsman de Montréal dans le cadre du colloque international Clarity, portant sur la communication claire à l'ère moderne. Elle participe en outre à l'élaboration d'une formation avancée destinée aux ombudsmans d'expérience à l'Université d'Osgoode en Ontario.

Représentant le Forum canadien des ombudsmans, et à titre d'ombudsman de la Ville de Laval, Me Mailloux a assisté au 40e anniversaire de l'Institut international de l'ombudsman et au colloque de formation qui y était associé, au Sénat de Belgique.

Me Mailloux est vice-présidente du Forum canadien des ombudsmans. À ce titre, elle participe activement à l'avancement de la pratique de l'ombudsman. Elle y côtoie des ombudsmans évoluant 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. Le partage de l'expertise et des meilleures pratiques permet d'approfondir la réflexion de l'ombudsman dans les dossiers portés à son attention.

Me Mailloux 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, comparer les façons de faire.

L'ombudsman de la Ville de Laval est 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 de l'expertise.

Elle assiste également à des formations de tous genres afin de peaufiner la façon de servir la clientèle, notamment les personnes vulnérables, ayant des problèmes de santé mentale ou ayant des comportements déraisonnables.

MISSION

« 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 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, mise 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 2018 était de **354 548 $.**

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.

—

ou 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.

« 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. »

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

635
dossiers ouverts, équivalant à une augmentation de **21 %**.

62 %
des dossiers traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont **42 %** en 5 jours ou moins.

58 %
des plaintes concernaient les services des travaux publics, de l'ingénierie et de l'urbanisme.

Dans **42 %** 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 **20 %** des dossiers, le Bureau de l'ombudsman est intervenu directement auprès de l'administration municipale.

Dans **38 %** des dossiers, l'ombudsman a effectué une enquête approfondie.

4
recommandations pour des dossiers traités en 2018.

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

94 %
des plaintes ont été formulées en français, alors que **6 %** l'ont été en anglais.

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER

1

Lorsqu'un citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman, il est d'abord reçu par Mme 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;
- dirige au besoin le citoyen vers le service ou l'intervenant concerné par la demande.

2

Si l'ensemble de ces étapes ont déjà été franchies par le citoyen, Mme 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 remplie :

- 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. Souvent, le traitement prend fin à cette étape.

3

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

- cerner le problème;
- 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.

4

Dans certains cas :

- l'ombudsman mène une enquête approfondie et peut exercer son pouvoir de recommandation auprès de la Ville de Laval;
- le résultat de l'enquête est transmis par écrit à la Direction générale et au citoyen;
- le directeur général informe l'ombudsman du suivi donné à la recommandation, le cas échéant.

5

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

« Je tenais à vous remercier pour votre excellent travail et de prendre le temps de faire des suivis avec moi. »

—

« Je tiens à souligner de nouveau que vous offrez un excellent service ! Votre suivi assidu, bien que vous ne traitiez pas le dossier, est très apprécié. Je vous remercie. »

—

« Un grand merci pour le beau travail fait par vous et votre collègue ! »

—

« J'apprécie énormément le dénouement du dossier. Nous pouvons maintenant, finalement, dormir dans notre chambre à coucher ! »

—

« Merci énormément de votre écoute et de votre soutien ainsi que de votre suivi assidu du dossier. »

—

« J'apprécie beaucoup votre service; il y a eu plus de développement dans ce dossier en 2 jours qu'en 12 ans. »

—

« Votre écoute, votre compréhension et votre prise en charge des plaintes est très appréciés. Indépendamment des décisions qui seront prises, je suis très satisfaite de votre service. »

—

« I am very grateful for the teamwork between the Environment Department and the Ombudsman for taking actions to address this issue and the thorough follow-up. »

—

« I appreciate so much that you have contacted me so quickly. Thank you so much for taking the time to listen to what I had to say about the situation. »

—

« Je suis très contente du travail que vous avez fait pour chacune de mes plaintes. Vous avez bien géré chacune des plaintes et vous êtes diligentes dans vos suivis. Finalement, j'ai des responsables qui ont communiqué avec moi pour discuter de mes dossiers et écouter ce que je désirais leur dire. »

—

Les critiques afin de blâmer les inactions sont souvent votre lot, et malheureusement, quand le dossier chemine jusqu'à vous, c'est que le problème ne s'est pas résolu de façon satisfaisante.

Dans ce contexte moins valorisant, je voulais vous mentionner que votre apport a fait la différence et que votre rôle rigoureux a rendu justice réparatrice.

Merci de votre diligence et votre efficacité.

—

C'est la première fois que je devais recourir à un ombudsman, et sincèrement je ne concevais pas que je pourrais avoir gain de cause, alors vous m'avez agréablement surprise avec ce succès.

Dorénavant, j'aurai moins de réserves quant aux fonctions d'un ombudsman, et je pourrai témoigner qu'honnêtement vous êtes un recours d'une grande importance en cas de non-résolution de conflits désavantageux.

Pour tous ces motifs, recevez, Me Mailloux, l'expression de ma gratitude.

—

Je jouis maintenant d'une merveilleuse tranquillité, que j'avais perdue depuis 1 an et demi, et j'apprécie grandement cette quiétude.

Je vous remercie de l'intérêt que vous avez toujours porté à mes doléances et de votre support durant ces durs moments.

—

Je vous écris pour vous remercier pour les travaux de nettoyage ainsi que l'enlèvement du poteau de signalisation accoté sur notre clôture, qui ont été faits samedi le 7 juillet.

—

« Quand ce dossier est tombé entre vos mains, j'ai vraiment senti la différence. J'ai vraiment senti que quelqu'un s'en occupait. Merci. »

—

Je prends aussi ce temps pour vous remercier infiniment. Je vous suis reconnaissante de ne pas m'avoir abandonnée dans toutes ces dédales juridiques, ainsi que pour le souci de la personne.

Encore une fois, merci beaucoup.

—

Merci de nous avoir répondu si rapidement et de m'avoir référé au bon endroit même si vous n'avez pas juridiction pour traiter ma plainte.

—

Hello Me Mailloux. Thank you for your letter. Yes, the situation has improved significantly. Clearly I owe this change to your intervention, thank you.

—

« J'ai appelé à plusieurs reprises la Ville sans obtenir de suivi ou que la situation soit réglée. J'appelle le Bureau de l'ombudsman et votre intervention auprès du Service de l'ingénierie a fait en sorte qu'une solution a été implantée rapidement.

C'est génial ! Merci beaucoup ! »

—

Effectivement, sans vous il n'y aurait pas eu de dénouement, heureux, dans ma bataille avec la bureaucratie.

Vous avez cru en moi et mon dossier, vous avez pris le temps de m'écouter, d'étudier mon dossier et par-dessus tout de me considérer comme un être humain et pas seulement un numéro de dossier. Je ne vous remercierai jamais assez et je vous accorde à vie toute ma gratitude, sans vous je me serais écroulé sous les dettes que ce malheureux évènement, qu'est les inondations de 2017, m'a fait subir. Vous excellez dans ce que vous faites et je n'ai aucun doute que vous avez fait une différence dans la vie de plein de gens qui sont venus vous consulter.

Merci mille fois pour tout, merci d'être là et merci de votre soutien aux gens de la ville de Laval.

—

Je me sens très rassurée par votre travail et de savoir que nous avons un recours auprès de vous. Vous avez travaillé fort pour établir les faits, et même si au final nous n'avons pas eu gain de cause, vous avez fait la lumière sur la situation. Merci !!!

—

Je vous remercie et félicite du succès de votre intervention. Votre fonction constitue le dernier rempart pour un citoyen auprès de sa municipalité. Je suis convaincu qu'une bonne dose de tact et de persuasion est nécessaire pour l'accomplissement de vos tâches. Bravo encore !

APERÇU

ENQUÊTES ET INTERVENTIONS

Comment agit l'ombudsman

Les citoyens communiquent avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils sont insatisfaits des décisions ou explications de 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, comme l'ombudsman étudie 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 un tel 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 qui suivent permettent de mieux comprendre cette approche.

[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

1 | TRAVAUX PUBLICS

EXEMPLE 1.1

Un citoyen déplorait que la remise en état de son terrain ait fait l'objet de certains oublis suivant la réfection d'ouvrages municipaux par le Service des travaux publics. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le service a accepté de réaliser les actions restantes, à la satisfaction du citoyen.

EXEMPLE 1.2

Un citoyen se plaignait que la bordure de rue jouxtant son entrée charretière, refaite à la suite de travaux effectués par la Ville, faisait en sorte que les eaux de ruissellement de la rue s'écoulaient directement dans son allée d'accès. Suivant l'intervention de l'ombudsman, le Service des travaux publics a refait la bordure conformément à la hauteur des bordures environnantes, afin de corriger le problème.

EXEMPLE 1.3

L'ombudsman est également intervenue à quelques reprises dans des dossiers de refoulement ou de blocage de conduites – une source de confusion fréquente – afin de réexpliquer à des citoyens la teneur de leurs obligations (article 5.01.09 du règlement municipal L-11870) : les propriétaires et la Ville de Laval sont chacun responsables de leur partie respective de l'entrée de service.

EXEMPLE 1.4

Dans un dossier où le Service des travaux publics avaient modifié son mode de fonctionnement de déneigement, afin de rendre celui-ci conforme aux normes établies et de faire cesser une pratique qui avait cours depuis l'ancienne administration, l'ombudsman a réitéré la position du service auprès des citoyens.

« 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. »

2 | ÉVALUATION

EXEMPLE 2.1

Propriétaire depuis avril 2016, un citoyen a vu son immeuble touché par la crue printanière de 2017. L'indemnité offerte par le ministère de la Sécurité publique (MSP) était en deçà de son solde hypothécaire, le forçant à assumer la différence entre le solde et l'indemnité du MSP. L'enquête de l'ombudsman a révélé que la valeur de son terrain aurait été sous-évaluée lors de la confection du rôle. La correction de celui-ci était toutefois impossible puisque le délai de contestation du rôle était expiré. Suivant notre intervention, le Service de l'évaluation a toutefois accepté de faire des représentations auprès des intervenants du Ministère. L'erreur a été corrigée aux fins du calcul de l'indemnité reçue par le citoyen, ce qui a réglé le problème majeur vécu par celui-ci.

EXEMPLE 2.2

Quelques citoyens avaient acquis une propriété ayant un statut mixte quant à l'évaluation foncière (résidentiel et non résidentiel) et y avaient exercé par la suite un usage strictement résidentiel. Or, pendant plusieurs années, ces citoyens ont payé une portion de taxes non résidentielles sans s'en rendre compte. Précisons que cette information apparaît clairement au compte de taxes de tous les citoyens, et que la Ville doit utiliser le terme non résidentiel, prescrit par la Loi sur la fiscalité municipale. Malgré cela, le Service de l'évaluation a modifié ses façons de faire de manière à examiner l'ensemble des ventes d'immeubles mixtes afin d'effectuer la correction le cas échéant.

3 | FINANCES

EXEMPLE 3.1

Un organisme à but non lucratif louant une portion de ses locaux à un locataire commercial qui occupe 5,5 % de l'espace total se plaignait que la tarification pour la disposition de la neige soit facturée au mètre linéaire selon la mesure inscrite au rôle, soit 45,72 mètres. Le propriétaire du bâtiment étant non imposable en sa qualité d'OBNL, il demandait au locataire d'assumer cette tarification. Ce dernier déplorait de devoir payer pour la pleine mesure de l'ensemble du bâtiment alors qu'il occupe à peine 5,5 % des lieux. Dans un souci d'amélioration continue, la direction du service des finances a confirmé à l'ombudsman son intention de proposer au conseil municipal une modification au règlement qui aurait essentiellement pour effet d'établir la tarification à l'équivalent d'un « local » au sens du règlement.

4 | URBANISME

EXEMPLE 4.1

Des citoyens se plaignaient de la construction d'une tour d'habitation en copropriété à côté de leur propriété. Ils arguaient, d'une part, que diverses contraventions leur causaient préjudice et, d'autre part, que l'usage annoncé et permis par le zonage ne serait pas respecté. En effet, différents gestes du promoteur indiquaient que ce dernier n'entendait pas nécessairement se conformer au zonage pour lequel il avait fait des représentations en vue d'obtenir le permis de construire. L'ombudsman a recommandé à la Ville de Laval de s'assurer de faire respecter le zonage du lot et l'usage permis.

EXEMPLE 4.2

Des citoyens s'étaient plaints auprès du Service de l'urbanisme à l'effet que la pente de l'allée d'accès récemment construite par leur voisin immédiat faisait en sorte que les eaux de ruissellement de ce dernier s'écoulaient vers leur propriété. Le service ayant accepté d'intervenir, les plaignants l'avaient régulièrement contacté afin de s'enquérir de l'évolution du dossier, puisqu'ils ne constataient aucune modification apportée par le voisin. Le Service de l'urbanisme avait confirmé que des procédures légales seraient incessamment entreprises. Or, après deux ans d'attente et aucune démarche concrète réalisée auprès du contrevenant, les citoyens avaient appris que le service n'entendait finalement pas aller plus loin dans ce dossier vu le caractère minime de la pente. L'ombudsman n'a pas qualifié la décision du service d'entreprendre ou non des démarches; toutefois, cette décision aurait dû être prise dès le départ et transmise aux plaignants en temps utile, et non deux ans après le début du processus. L'ombudsman a recommandé à la Ville de Laval de prendre les moyens nécessaires afin d'assurer la cohérence des interventions de la Division de l'inspection du Service de l'urbanisme.

EXEMPLE 4.3

Dans un secteur de Laval où d'importants problèmes de circulation affligent les citoyens, une enquête de l'ombudsman a révélé que la problématique de la capacité de circulation dans le secteur avait été relevée par les experts de la Ville dès l'émergence d'un projet immobilier d'envergure. De plus, les agissements de certains intervenants ainsi que les changements de zonage entourant ledit projet ont amené l'ombudsman à transmettre le dossier d'enquête au Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval ainsi qu'au Service des affaires juridiques.

EXEMPLE 4.4

Un citoyen avait vu un pilastre apparaître devant l'endroit où il entendait construire sa maison sur le terrain qu'il possédait. Il s'est enquis de cette situation auprès d'une employée du Service de l'urbanisme, qui a entrepris des démarches auprès du service concerné. Or, ayant obtenu une réponse selon laquelle le pilastre, à moins d'indication contraire, était effectivement prévu à l'endroit donné, l'employée a mis fin aux discussions sans faire davantage de représentations quant au préjudice causé au citoyen. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a accepté de procéder au déplacement du pilastre.

EXEMPLE 4.5

Une citoyenne déplorait que la clôture séparant la zone commerciale, plus précisément un commerce de restauration rapide, de la zone résidentielle qu'elle habite, ne respectait pas la règlementation municipale sur les mesures de mitigation, comme l'opacité des clôtures. Ces mesures tampons sont mises en place pour réduire le préjudice causé par le fait que la zone résidentielle est contiguë à une zone commerciale. L'examen de l'ombudsman a révélé que le Service de l'urbanisme appliquait la disposition du règlement de zonage sur l'opacité des clôtures en tenant compte des types de clôtures offerts sur le marché. Ainsi, le niveau d'opacité peut varier d'une clôture à l'autre. La direction du service s'est engagée à appliquer désormais la disposition sur l'opacité des clôtures de manière à ce que le résultat soit ce qui est généralement attendu d'un objet défini comme opaque, afin de respecter l'objectif de mitigation.

EXEMPLE 4.6

Un citoyen se plaignait de l'intervention du Service de l'urbanisme à son endroit. Il avait érigé un bâtiment accessoire il y a vingt ans sur sa propriété, bâtiment qui était et est toujours dérogatoire. Or, à l'époque, en 1998, le citoyen avait présenté une demande de changement de zonage, suivant la réception d'un avis d'infraction. Cette demande avait été acceptée par le comité exécutif, tel que confirmé par écrit au plaignant, mais n'avait pas suivi son cours jusqu'au conseil municipal. Le plaignant n'a toutefois jamais été informé du fait que sa demande avait achoppé et avait donc, à tort, tenu pour acquis que son bâtiment n'était plus dérogatoire. Il avait par ailleurs reçu, quelques mois plus tard, des indications écrites de la Ville de Laval sur la façon d'effectuer le branchement du bâtiment accessoire visé pour les eaux usées. Puis, le citoyen n'a plus été inquiété par la Ville, jusqu'en 2018. La particularité de ces faits ne génère pas de droits pour le plaignant. Toutefois, ces circonstances illustrent une certaine incohérence des processus en place à cette époque.

EXEMPLE 4.7

Un citoyen se plaignait des délais vécus à l'occasion de sa demande de dérogation mineure déposée auprès de la Ville de Laval. Des travaux d'agrandissement sur sa propriété, datant de 1981, étaient à l'origine du dossier. Un permis de rénovation avait alors été émis à l'ancien propriétaire afin de lui permettre de réaliser les travaux. Ce permis précisait que la marge latérale visée devait avoir quatre pieds. Or, cette prescription n'avait pas été respectée à l'époque, forçant le citoyen plaignant à entreprendre les démarches nommées ci-dessus afin de rendre le bâtiment conforme. La distance de marge demandée avait trait entre autre chose, à la résistance au feu. L'exercice de dérogation mineure n'était donc pas simple, puisqu'il fallait s'assurer que la propriété respecte les normes de résistance au feu. Dans ces circonstances, le Service de l'urbanisme a travaillé de concert avec le Service des affaires juridiques afin de respecter ses propres obligations tout en trouvant une solution permettant d'obtenir la dérogation mineure. Une attestation de conformité, document sans précédent dans ce type de dossier, a donc été confectionnée afin de régulariser la situation. La Ville de Laval a été bonne joueuse dans ce dossier en délivrant la dérogation mineure, accompagnée d'une attestation taillée sur mesure pour s'assurer que le citoyen puisse rendre son bâtiment conforme.

EXEMPLE 4.8

Dans un dossier de 2017, l'ombudsman a été informée non seulement qu'un outil essentiel de contrainte d'un contrevenant récalcitrant et récidiviste n'avait pas été utilisé par le Service de l'urbanisme, mais également que cette importante information ne lui avait pas été communiquée dans le cadre de l'enquête. L'ombudsman a saisi la Direction générale de la situation.

5 | INGÉNIERIE

EXEMPLE 5.1

Plusieurs citoyens déploraient un problème de trafic de transit dans un secteur de la ville. Suivant l'intervention du Bureau de l'ombudsman, la Ville a sollicité les citoyens visés afin de déterminer les mesures correctives ou complémentaires les plus appropriées. Le Service de l'ingénierie a ensuite établi un plan de mesures s'ajoutant aux mesures d'apaisement actuelles et visant à réduire le trafic sur ces petites rues résidentielles. Ce plan est en voie d'être soumis aux élus pour approbation. Si elles sont approuvées, le Service de l'ingénierie compte présenter ces nouvelles mesures aux résidents du secteur lors d'une rencontre d'information.

EXEMPLE 5.2

Plusieurs citoyens se plaignaient de l'état de la chaussée d'un tronçon d'un important axe routier de la ville. Cette situation occasionnait divers inconvénients, dont des épisodes de vibrations dans les habitations situées en bordure du boulevard visé. Suivant l'intervention de l'ombudsman, les services de l'ingénierie et des travaux publics ont décidé d'agir ensemble afin de diminuer les inconvénients vécus par les citoyens.

EXEMPLE 5.3

Une citoyenne déplorait d'avoir dû se plaindre à de nombreuses reprises de malfaçons et d'avoir dû agir comme intermédiaire auprès de sous-traitants de la Ville, dans le cadre de travaux visant à refaire son aménagement paysager à la suite de travaux de voirie réalisés par la Ville. Le Service de l'ingénierie a rectifié le tir en adoptant une série de mesures visant à sensibiliser les consultants ou ingénieurs surveillants dès le début du mandat, à centraliser les requêtes citoyennes, et à mobiliser les chargés de projet et les surveillants de chantier afin qu'ils prennent en charge la déficience alléguée et en effectuent le suivi du début à la fin.

EXEMPLE 5.4

Une citoyenne se plaignait de la fermeture à venir d'une rue de son quartier. Cette fermeture de rue faisait suite à un problème de sécurité dénoncé par les citoyens et confirmé par les études réalisées par le Service de l'ingénierie. La fermeture n'étant pas prévue avant 2020, le service a accepté, suivant notre intervention, d'envisager des mesures transitoires moins contraignantes afin d'en mesurer l'efficacité.

RECOMMANDATIONS
2015—2018

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2016-232 **Service** Urbanisme	**Recommandations** 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 Des propositions concernant le règlement L-11015 ont été présentées aux autorités municipales en février 2019. Des travaux additionnels sont nécessaires afin d'en arriver à une décision. La décision des autorités devrait être prise au début de l'été 2019. 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 également été 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. Ce dernier sera également informé qu'il recevra une lettre ou un courriel lui indiquant les éléments à corriger. Considérant ces améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement aux recommandations.

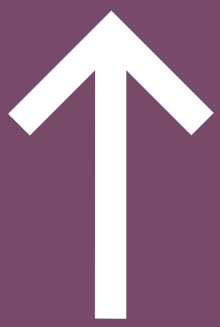
DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2017-382 **Service** Urbanisme	**Recommandations** Nous vous recommandons d'éclaircir les circonstances de ce dossier et de mettre en place les mesures nécessaires à une meilleure coordination des actions posées afin de faire cesser une infraction.	**Recommandation :** EN COURS Récemment transmise
OMB-2018-186 **Service** Urbanisme	**Recommandations** Nous vous recommandons de prendre les moyens nécessaires afin d'assurer la cohérence des interventions de la Division de l'inspection du Service de l'urbanisme.	**Recommandation :** EN COURS Récemment transmise
OMB-2018-624 **Service** Urbanisme	**Recommandations** Nous transférons ce dossier pour analyse au Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval ainsi qu'au Service des affaires juridiques, et nous recommandons que les circonstances ci-haut énumérées (dans le rapport) soient investiguées et éclaircies.	**Recommandation :** EN COURS Récemment transmise
OMB-2018-305 **Service** Urbanisme	**Recommandations** Nous recommandons à la Ville de Laval de faire respecter l'usage prescrit par le règlement L-2000 et à être exercé par ***.	**Recommandation :** EN COURS Récemment transmise

RECOMMANDATIONS
2015—2018

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2015-217 **Service** Approvisionnement	**Recommandations** Informer dès que possible les soumissionnaires des motifs de rejet de leur offre de service, simplement, mais de façon intelligible.	**Recommandation :** COMPLÉTÉE **Commentaire de la Direction générale adjointe des services administratifs :** Plan d'action phase 1 (lettre aux soumissionnaires) : réalisé en 2017-2018. Phase 2 (lettre aux soumissionnaires) : réalisée en 2018 et implantée complètement en janvier 2019, voir le rapport final.
OMB-2017-68 **Service** Finances	**Recommandations** Annuler la facturation de tarification de disposition de la neige pour les plaignants du projet.	**Recommandation :** REFUSÉE « L'imposition de la tarification applicable à la disposition de la neige par la Ville en 2017 a été réalisée en respect de tous les lois et règlements. Il importe également de préciser que depuis l'adoption du Budget 2018, la Ville a déjà aboli la tarification de la disposition de la neige au secteur résidentiel. »

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 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 1 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 la consultation publique effectuée en 2018 recommande 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 travaux ont été réalisé comme prévu en 2018; • la proposition de modification du règlement du réseau de camionnage a été adoptée à l'automne 2018 par le MTQ et la signalisation sera mise en place au printemps.

DOSSIERS TRAITÉS



21%

Augmentation des dossiers

TABLEAU 1
Évolution / 2014 à 2018 29

TABLEAU 2
Types de dossiers et modes de dépot 30

TABLEAU 3
Délais de traitement 31

TABLEAU 4
Demandes, interventions et enquêtes 32

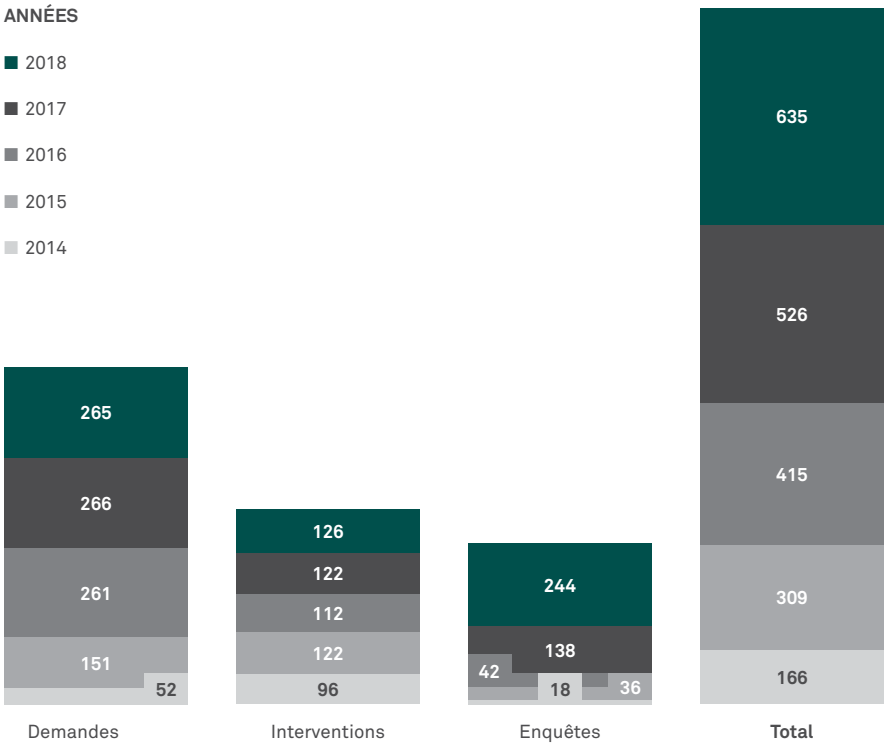
TABLEAU 5
Dossiers par district 34

TABLEAU 6
Statistiques démographiques 35

TABLEAU 7
Nature des dossiers 36

TABLEAU 1

ÉVOLUTION 2014—2018

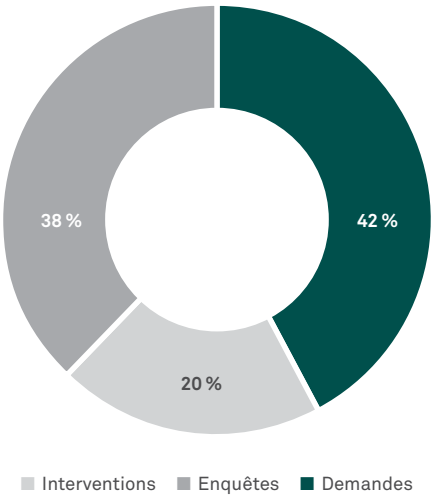


TYPE	2014	2015	2016	2017	2018	Comparaison avec l'année précédente
Demandes	52	151	261	266	265	+ 0 %
Interventions	96	122	112	122	126	+ 3 %
Enquêtes	18	36	42	138	244	+ 77 %
Total	**166**	**309**	**415**	**526**	**635**	**+ 21 %**

TABLEAU 2

TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

TYPE	Courriel	En personne	Poste	Télécopieur	Téléphone	Initiative Ombudsman	Total	%
Demandes	87	5	2	1	170	0	**265**	**42 %**
Interventions	41	9	3	2	71	0	**126**	**20 %**
Enquêtes	35	4	177	2	25	1	**244**	**38 %**
Total	163	18	182	5	266	1	**635**	**100 %**



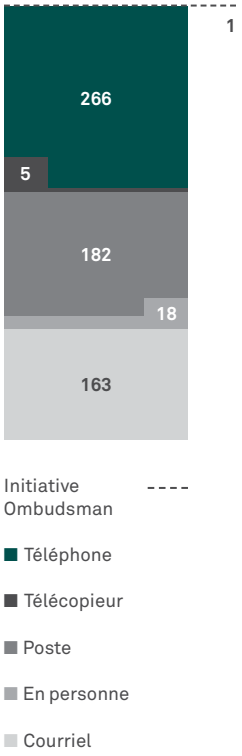


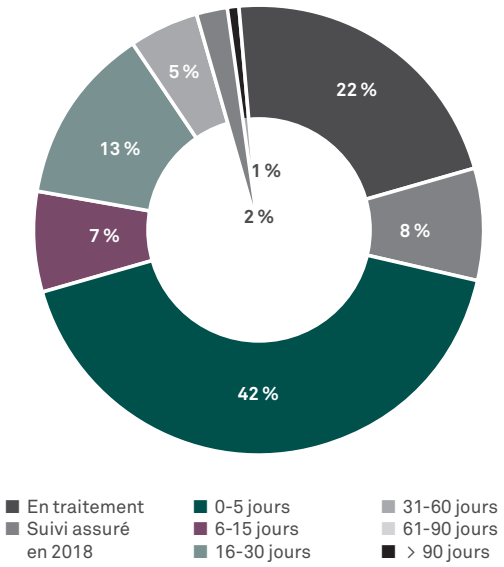
TABLEAU 3

DÉLAIS DE TRAITEMENT

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

DÉLAI*	Total	%
En traitement	**151**	**22 %**
Suivi assuré en 2018	**58**	**8 %**
0-5 jours	290	42 %
6-15 jours	48	7 %
16-30 jours	90	13 %
31-60 jours	33	5 %
61-90 jours	15	2 %
> 90 jours	8	1 %
Total	**693**	**100 %**

* Jours ouvrables



INTERVENTIONS

DÉLAI*	Total	%
En traitement	**14**	**10 %**
Suivi assuré en 2018	**12**	**9 %**
0-5 jours	42	30 %
6-15 jours	28	20 %
16-30 jours	16	12 %
31-60 jours	18	13 %
61-90 jours	5	4 %
> 90 jours	3	2 %
Total	**138**	**100 %**

* Jours ouvrables

ENQUÊTES

DÉLAI*	Total	%
En traitement	**137**	**47 %**
Suivi assuré en 2018	**46**	**16 %**
0-5 jours	2	1 %
6-15 jours	1	0 %
16-30 jours	74	26 %
31-60 jours	15	5 %
61-90 jours	10	3 %
> 90 jours	5	2 %
Total	**290**	**100 %**

* Jours ouvrables

TABLEAU 4

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

SERVICES ET DIVISIONS	Demandes	Interventions	Enquêtes	Total	%
Affaires juridiques	11	13	9	33	5,2 %
Approvisionnement		1	1	2	0,3 %
Bureau d'intégrité et d'éthique	1	1		2	0,3 %
Bureau du maire					0 %
Communications et marketing	2	1		3	0,5 %
Conseil municipal	1			1	0,2 %
Cour municipale	7		2	9	1,4 %
Culture, loisirs, sport et développement social	2	2	1	5	0,8 %
Direction générale					0 %
Environnement et écocitoyenneté	28	9	8	45	7,1 %
Évaluation	3	7	1	11	1,7 %
Finances	13	4	4	21	3,3 %
Gestion de l'eau	1	2	1	4	0,6 %
Greffe	5			5	0,8 %
Hors juridiction	56			56	8,8 %
Ingénierie	16	17	190	223	35,1 %
Non divulgué	12			12	1,9 %
Non municipal	30			30	4,7 %
Organisme paramunicipal	2	2	3	7	1,1 %
Police	10	2	1	13	2 %
Ressources humaines	1			1	0,2 %
Sécurité incendie	3			3	0,5 %
Travaux publics	33	37	7	77	12,1 %
Urbanisme	29	27	16	72	11,3 %
TOTAL	**266**	**125**	**244**	**635**	**100 %**
%	51 %	23 %	26 %	100 %	

SERVICES ET DIVISIONS

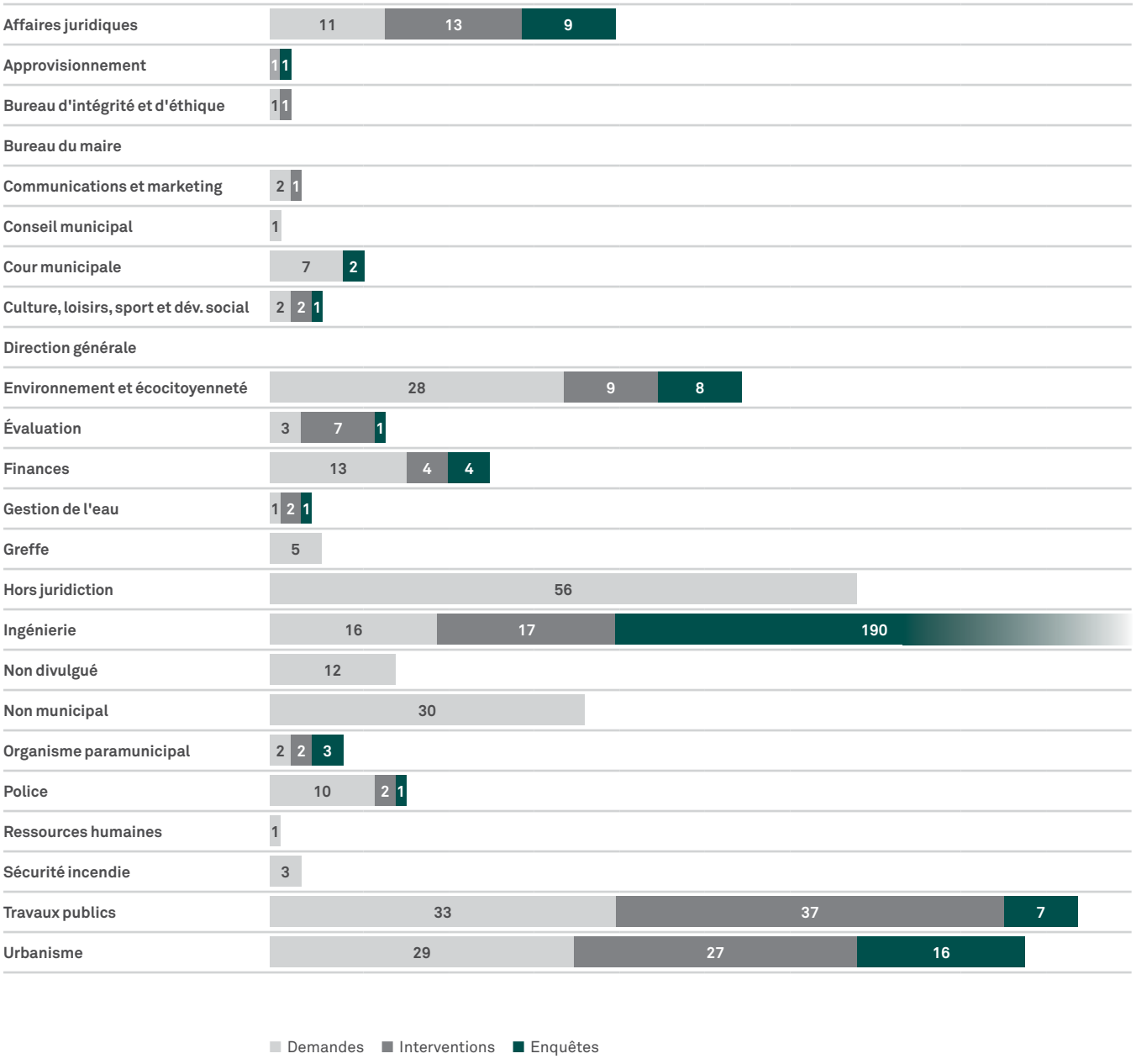


TABLEAU 5

DOSSIERS PAR DISTRICT

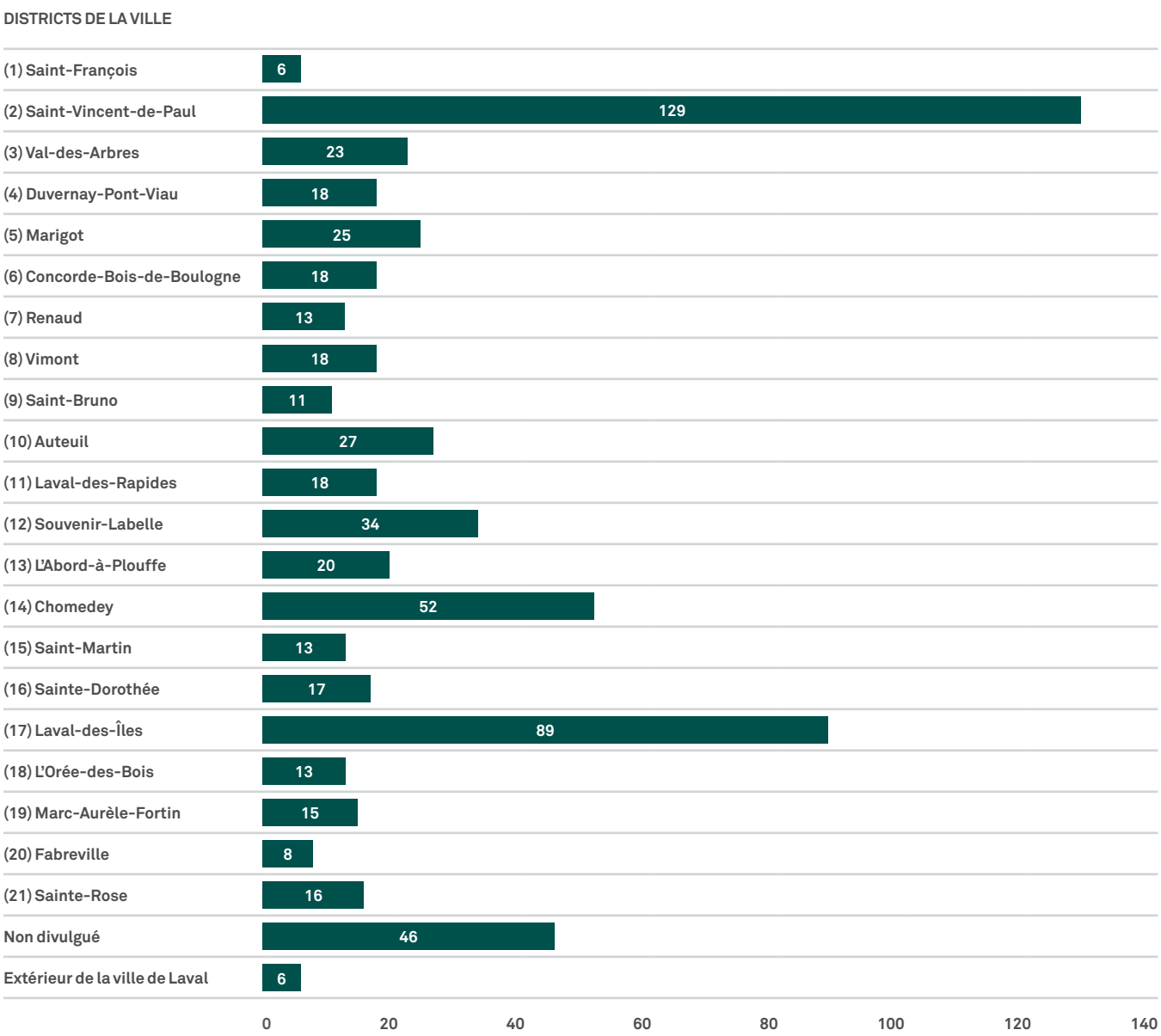
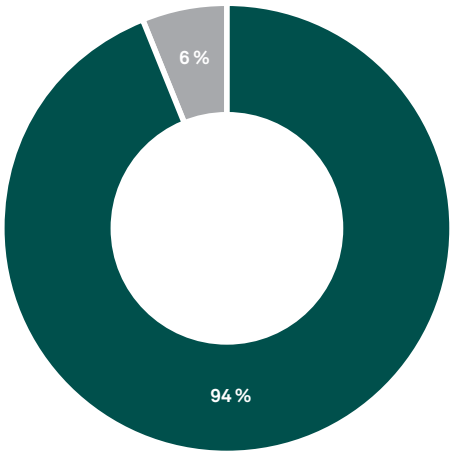


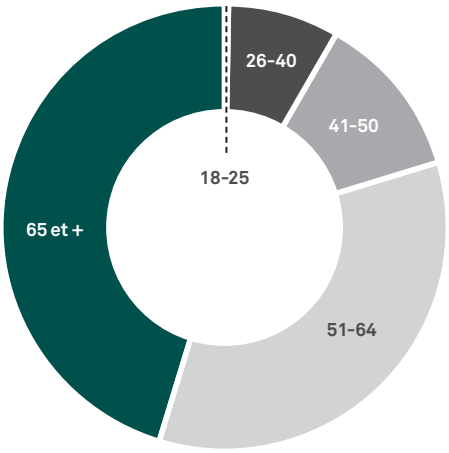
TABLEAU 6

STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES

LANGUE



GROUPE D'ÂGE



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

SEXE

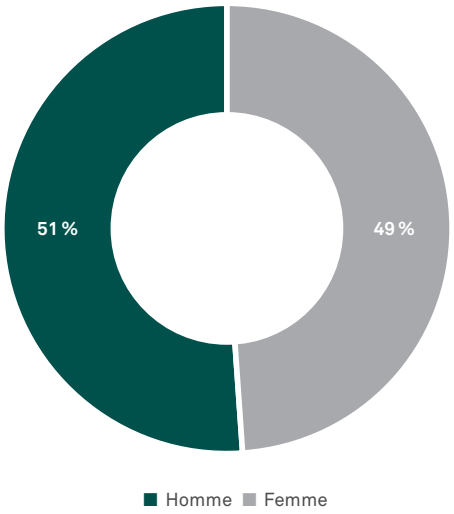


TABLEAU 7

NATURE DES DOSSIERS

NATURE DES DOSSIERS	Total	%
Application d'un règlement	72	11,3 %
Autre	6	0,9 %
Bruit	8	1,3 %
Circulation	71	11,2 %
Collectes (recyclage, déchets)	11	1,7 %
Comportement d'un employé municipal	4	0,6 %
Constat d'infraction	6	0,9 %
Délai	29	4,6 %
Demande d'accès à l'information	4	0,6 %
Drainage des eaux	1	0,2 %
Espaces verts : parcs, plantations et entretien des arbres	16	2,5 %
Évaluation foncière	3	0,5 %
Frais de parc	1	0,2 %
Gestion animalière	4	0,6 %
Hors juridiction	64	10,1 %
Information et communication avec les citoyens	3	0,5 %
Infrastructures : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales	9	1,4 %
Infrastructures : signalisation et feux de circulation, éclairage	5	0,8 %
Infrastructures : routes, pistes cyclables	126	19,8 %

	Total	%
Nuisances	9	1,4 %
Office municipal d'habitation de Laval	5	0,8 %
Offre de service, contrat, appel d'offres	2	0,3 %
Opérations de déneigement	27	4,3 %
Permis	5	0,8 %
Procédures administratives : paiement, subvention, confidentialité	22	3,5 %
Rachat de propriété	2	0,3 %
Réclamation	33	5,2 %
Refoulement d'égout	1	0,2 %
Sécurité – parc	1	0,2 %
Sécurité incendie	1	0,2 %
Sécurité routière	1	0,2 %
Servitude	1	0,2 %
Stationnement	4	0,6 %
Tarification de déneigement	1	0,2 %
Taxation	9	1,4 %
Transmission d'information	1	0,2 %
Urgence sociale	2	0,3 %
Vie communautaire culturelle	1	0,2 %
Voirie	15	2,4 %
Zonage	5	0,8 %
Non divulgué	13	2 %
Non municipal	31	4,9 %

CONCLUSION

Nous rencontrions récemment un directeur d'une autre ville qui nous entretenait sur sa démarche et sur son approche à l'égard des citoyens, plus particulièrement dans des situations sensibles comme les réclamations. Malgré l'aspect fortement délicat et légaliste de ce processus, ce directeur nous indiquait qu'il se faisait un devoir, dans l'appréciation de la situation présentée à travers la réclamation, de préserver la relation de confiance avec le citoyen et de se mettre à la place de celui-ci. Le tout, malgré les impératifs de responsabilité civile dont il devait tenir compte.

Cette philosophie correspond en tous points à l'approche préconisée par l'ombudsman. Il est possible d'être juste et empathique, tout en étant respectueux de la réglementation et logique dans l'application de celle-ci. Nous traitons les dossiers de personnes qui, comme nous, aspirent à être traitées avec égard et avec équité. Élargissons la vision partagée par ce directeur et souhaitons retrouver cette approche empreinte de sagesse dans l'ensemble des interventions menées par les fonctionnaires de la Ville de Laval. Une bienveillance lucide et rationnelle. Qui ferait toute la différence pour les citoyens de cette ville. Qui en est capable.

« NOUS TRAITONS LES DOSSIERS DE PERSONNES, QUI COMME NOUS, ASPIRENT À ÊTRE TRAITÉES AVEC ÉGARD ET AVEC ÉQUITÉ. »

ISBN
Édition française imprimée :
978-2-924590-20-1

Dépôt légal 2e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2019
Bibliothèque et Archives du Canada, 2019

RA2018



RAPPORT ANNUEL 2018
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

ombudsmanlaval.com