

UN REGARD DIFFÉRENT

Rapport annuel 2016

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 2017
Conseil municipal de la Ville de Laval
1, place du Souvenir
Laval (Québec) H7V 1W7

OBJET

RAPPORT ANNUEL 2016
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 2016 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2016.

Nous intitulons ce rapport « Écouter - Communiquer - Résoudre ». Celui-ci 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

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.

RESPECT

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

IMPARTIALITÉ

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

ÉQUITÉ

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

INTÉGRITÉ

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

TRANSPARENCE

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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN 8

ÉQUIPE / CURRICULUM 10

MISSION 12

HISTORIQUE 13

FAITS SAILLANTS 14

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER 15

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS 16

EXEMPLES : ENQUÊTES ET INTERVENTIONS 18

RECOMMANDATIONS 24

DOSSIERS TRAITÉS ET TABLEAUX 32

ÉCOUTER COMMUNIQUER RÉSOUDRE

Le recours aux services de l'ombudsman de la Ville de Laval fait désormais partie des mœurs. C'est un mode alternatif de règlement des conflits, mais c'est également un instrument de gouvernance.

L'ombudsman veille en effet à ce que les citoyens reçoivent les services auxquels ils sont en droit de s'attendre, mais son travail ne s'arrête pas à la quête d'un résultat. De fait, le chemin pour y parvenir est généralement ce qui occupe l'essentiel de ses enquêtes, puisque c'est sur la façon dont elle aura été prise que reposent le bien-fondé et la crédibilité d'une décision. Si bien que nous réitérons régulièrement la position tenue par la Ville, tout en remettant en cause le processus pour y arriver.

Aussi, l'équité procédurale, ou l'obligation d'agir de manière juste et équitable, doit être respectée par les villes lorsqu'elles rendent des décisions administratives qui affectent les droits d'un citoyen. Ce devoir d'agir équitablement se décline en quelques principes de base :

- Rendre accessible l'information nécessaire aux demandes des citoyens et leur fournir l'assistance requise à l'utilisation des services et programmes;
- Donner l'opportunité au citoyen de faire valoir les points qu'il aimerait que la Ville considère et le cas échéant, lui permettre de compléter sa demande;
- Tenir compte des lois et règlements qui encadrent la demande du citoyen;
- Présenter au citoyen une décision motivée en des termes qu'il peut comprendre;
- Maintenir l'intégrité du processus par une décision neutre et impartiale.

Tout cela peut évidemment demeurer théorique. Il est par contre possible de rendre ces principes vivants et conviviaux pour les citoyens en les érigeant en philosophie d'intervention. En effet, pour la Ville, il ne suffit pas d'afficher l'information pour qu'elle fasse son chemin jusqu'au citoyen. L'administration municipale doit rendre cette information intelligible et claire. Il faut ensuite que la Ville s'assure de donner le soutien nécessaire aux demandeurs pour que les services soient accessibles. Et nous ne parlons pas ici de pointer un formulaire. Il s'agit plutôt d'indiquer au citoyen les informations qu'il doit colliger pour présenter une demande et de l'informer rigoureusement si celle-ci présente des lacunes.

Le fait de donner l'occasion au citoyen d'exposer les explications qui sous-tendent sa demande a non seulement pour effet de rassurer ce dernier sur le processus entourant le traitement de son dossier, mais cela met également en relief certaines considérations qui auraient pu échapper à la personne responsable de l'analyse. Ainsi, il arrive parfois que certains services municipaux aient l'impression, lorsque l'histoire d'un citoyen est compliquée ou longue à raconter, que celle-ci est vaine ou comporte des détails inutiles. Si le citoyen présente en plus des difficultés à s'exprimer clairement et de façon concise, il aura tôt fait d'être perçu comme n'ayant pas la crédibilité nécessaire pour argumenter avec les intervenants. Or, bien que certaine arguments soient parfois redondants, mal exprimés, livrés avec émotion ou colère ou transmis en des termes confus, il serait bien mal avisé de les ignorer. En effet, c'est en obtenant dès le départ toutes les précisions possibles qu'une décision pourra être prise et soutenue par la suite.

De plus, bien que ce type de personnalité existe et ait fait son chemin dans l'appareil municipal, il faut combattre le réflexe d'identifier tout citoyen angoissé par son dossier comme

« L'OMBUDSMAN VEILLE EN EFFET À CE QUE LES CITOYENS REÇOIVENT LES SERVICES AUXQUELS ILS SONT EN DROIT DE S'ATTENDRE. MAIS SON TRAVAIL NE S'ARRÊTE PAS À LA QUÊTE D'UN RÉSULTAT. DE FAIT, LE CHEMIN POUR Y PARVENIR EST GÉNÉRALEMENT CE QUI OCCUPE L'ESSENTIEL DE SES ENQUÊTES. »

étant un client difficile. Les organisations modernes se dotent d'outils pour travailler de façon constructive avec les demandeurs de services qui dévient trop du cadre habituel. Les évacuer du processus ou ne pas démontrer d'ouverture à leur égard représente rarement une solution profitable pour l'administration.

Par ailleurs, il va sans dire que le cadre législatif ayant guidé la décision, de même que la motivation de celle-ci, sont tout aussi importants que le climat d'impartialité entourant le processus. Le fait d'accomplir cela avec diligence et dans des délais raisonnables ou encore dans le cadre d'un échéancier annoncé et respecté bonifie la démarche et améliore d'autant la satisfaction du citoyen.

Dans cette perspective, nous examinons systématiquement le processus ayant mené au résultat à l'origine d'une demande nous étant adressée. Guidées par nos valeurs de transparence et d'équité, nos critiques s'adressent ainsi presque invariablement au processus. Et dans un souci de promouvoir les meilleures pratiques, nous tentons à la fois d'aider les citoyens à s'y retrouver et de dégager des solutions en tenant compte des obligations de la Ville.

Le présent rapport illustre d'ailleurs notre approche visant à régler le plus possible les dossiers de plainte des citoyens, et ce, dès que le dossier nous est confié. En effet, le lecteur sera en mesure d'apprécier le grand nombre de règlements qui surviennent en début de processus. Les services municipaux sont désormais plus familiers avec la démarche de l'ombudsman. Leur direction collabore plus rapidement et cela permet de dénouer davantage de dossiers plus efficacement. Nous sommes à même d'observer, dans le cadre du traitement des demandes qui nous sont adressées, le souci apporté par l'appareil municipal à constamment tenter d'améliorer les processus et approches. Nos suggestions sont de mieux en mieux reçues. Il va sans dire que l'ouverture des directions, le soutien ferme de la direction générale de même que l'appui du maire de la Ville et des élus contribuent à l'essor du Bureau de l'ombudsman.

Fait par ailleurs d'importance, des dossiers d'une autre ère, reflétant la vision de celle-ci, refont surface et suscitent d'importants questionnements du point de vue légal, mais également en matière d'éthique. L'une des enquêtes présentées dans ces pages en exemple illustre bien ce constat.

Finalement, je ne saurais passer sous silence l'approche et la grande rigueur de la responsable des services administratifs, madame Teresa Ciciotti, qui sait écouter, comprendre et orienter les citoyens faisant appel au Bureau de l'ombudsman. Quantité de dossiers se règlent rapidement à la satisfaction des citoyens grâce à sa grande efficacité.

Je conclus en remerciant les citoyens de Laval de leur ouverture et de leur patience. Je leur réitère les sentiments de grande fierté et d'accomplissement qui m'habitent encore aujourd'hui de pouvoir les accompagner dans leur relation avec la Ville.

—

M[e] 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 membre 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 affilié universitaire et d'un centre de santé et de services sociaux affilié universitaire.

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

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

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

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

MISSION

« 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** 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 a 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.

Son budget annuel pour 2016 était de **333 587 $**.

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

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

« LE 18 AOÛT 2013, Me NADINE MAILLOUX ÉTAIT NOMMÉE PAR LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC. »

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

415
dossiers ouverts , équivalant à une augmentation de 34 %.

87 %
des dossiers traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont 75 % en 5 jours ou moins.

34 %
des plaintes concernaient les services des Travaux publics et de l'Urbanisme.

Dans **63 %** des dossiers, 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.

Dans **27 %** des dossiers, le Bureau de l'ombudsman est intervenu directement auprès de l'administration municipale.

Dans **10 %** des dossiers, l'ombudsman a effectué une enquête approfondie.

2
recommandations dans des dossiers traités en 2016.

33 897 visites du site Web www.ombudsmanlaval.com, soit plus du double de l'an dernier.

58 %
des plaintes ont été formulées par des hommes.

42 %
des plaintes ont été formulées par des femmes.

91 %
des plaintes ont été formulées en français alors que 9 % 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.

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

- le service concerné par la plainte est joint;
- une copie du dossier est demandée pour l'obtention des informations préliminaires;
- une tentative de dénouer l'impasse est entreprise et souvent, le cheminement prend fin à cette étape.

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

- cerner la problématique;
- identifier si le citoyen est lésé par la décision ou l'omission de la Ville de Laval;
- proposer des avenues de solution au citoyen et au service en cause.

Dans certains cas :

- l'ombudsman mène une enquête approfondie et exerce son pouvoir de recommandation auprès dela 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;

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

« Nous sommes très contents. 30 citoyens sont reconnaissants de votre intervention. Nous sommes heureux de constater que le système fonctionne. »

« Bonjour Me Mailloux, Je tenais à vous remercier premièrement pour avoir accepté notre dossier, mais surtout pour l'avoir pris au sérieux. Je suis certain que vous traitez des dossiers d'importance beaucoup plus élevée impactant des groupes d'individus plus grands, mais vous avez quand même résous notre situation d'une façon rapide et méticuleuse.

C'était vraiment l'histoire de David et Goliath, on était complètement impuissants devant le système municipal. Merci encore pour votre beau travail, vous avez défait la faveur spéciale faite sous conditions questionnables, et vous nous avez démontré l'importance du poste d'ombudsman! »

« Je suis reconnaissant de votre écoute et votre compréhension de ma situation. »

« Votre discernement et vos suivis sont grandement appréciés. »

« Je voulais vous dire un gros merci d'avoir pris le temps de m'écouter et comprendre surtout mon histoire. »

« Merci encore Me Mailloux et j'espère que vous resterez longtemps comme ombudsman à Ville de Laval. »

« L'intervention de Me Mailloux est grandement appréciée! Grâce à ses recommandations auprès de la ville, nous avons finalement complété l'installation des nouveaux climatiseurs. »

« Moi et les copropriétaires du Syndicat de copropriété vous sommes reconnaissants de nous avoir accompagnés tout au long du processus et de la façon dont vous avez traité notre dossier. »

« J'apprécie énormément votre écoute et votre implication afin de me permettre de bien comprendre ce qui a affecté mon dossier »

« Je vous donne 125 %++ pour la façon dont vous avez géré mon dossier et le suivi ponctuel que vous avez fait. Il est réconfortant de savoir que les citoyens peuvent compter sur l'ombudsman pour guider et/ou les aider à résoudre ou comprendre une situation. »

« Nonobstant qu'il n'y a pas de résolution à ma situation, j'apprécie beaucoup l'implication de la Ville afin de résoudre le dossier des zones inondables, le service reçu par le Service de l'évaluation, le Service de l'urbanisme et surtout le Bureau de l'ombudsman. »

« Si le besoin se présente, je n'hésiterai pas à communiquer de nouveau avec vous ou à recommander vos services à un concitoyen. »

« Me Nadine Mailloux. Je tiens à vous remercier pour la célérité avec laquelle vous avez répondu et que vous démontrez en rapport avec ma demande. Je suis certain que votre intervention, pour autant qu'elle ne tombe pas dans des oreilles sourdes, évitera des dépenses juridiques inutiles, si règlement il y a. Je tiens également à remercier votre adjointe Teresa pour son efficacité à comprendre rapidement ma présentation verbale. »

« Thank you again, Madame Mailloux. You have really been involved and committed and I know full well we have come this far only because you have been involved. My letters, emails and phone calls would have still be buried under someone's desk at city Hall had it not been for you. »

« Vous êtes très efficace car vous nous avez dirigé vers la personne responsable qui saura traiter notre dossier. Merci beaucoup. »

« Thank you so much for doing a tight follow-up with the city to ensure that my file gets finalized quickly. »

« Un gros merci pour votre collaboration et votre diligence dans le règlement de cette affaire. »



APERÇU

ENQUÊTES ET INTERVENTIONS

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 disponibles 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 TENTERA DE FAIRE CORRIGER LA SITUATION PAR L'ADMINISTRATION, LORSQUE L'APPLICATION STRICTE DE LA NORME PRÉSENTE UNE INJUSTICE FLAGRANTE POUR UN CITOYEN. »

[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

EXEMPLES D'ENQUÊTES

1 / PROGRAMME DE RELOCALISATION ET DE REVITALISATION

Une citoyenne déposait une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle elle déplorait les délais et difficultés vécus à l'occasion d'une démarche entreprise en vue de se prévaloir du crédit de taxes à la relocalisation et à la revitalisation découlant du programme mis en place par le règlement L-11361. L'enquête confirmera que la plaignante n'était pas admissible au programme, mais amènera l'ombudsman à se questionner sur le fait que ce programme n'ait bénéficié qu'à un seul demandeur depuis sa création.

D'abord, deux aspects du règlement contreviendraient à la Loi :

- Le règlement L-11361, adopté en 2008, prévoyait que le programme de relocalisation s'adressait à « toute personne physique ou morale propriétaire d'une entreprise industrielle ou commerciale pour usage autre que «commerce 1» », alors que la Loi sur les compétences municipales liste de manière exhaustive les usages admissibles à ce type de crédit et prévoit qu'une entreprise qui ne répond pas aux critères de cette liste ne peut pas en bénéficier.
- L'octroi du crédit de taxes était bien plus généreux que ce qui serait légalement prévu, puisque seule l'augmentation des taxes foncières et les droits de mutation immobilière résultant de la relocalisation auraient dû être compensés.

Puis, durant la totalité de l'existence du programme, une seule entreprise en a bénéficié et a reçu 2 954 631,36 $ en cinq ans.

- Cette entreprise n'est pas celle qui a fait la demande de crédit de taxes, mais elle en a bénéficié. Ce type de situation avait fait l'objet d'une modification du règlement deux mois après son adoption;
- L'usage qui était exercé par l'entreprise ne faisait pas partie de la liste des usages prévus par la Loi;
- L'entreprise aurait reçu des crédits de taxes qui n'étaient pas basés sur l'augmentation des taxes foncières ou sur le coût de relocalisation, contrairement à ce que prescrit la Loi.

IMPORTANT : CETTE PARTIE DU RÈGLEMENT A ÉTÉ ABROGÉE À L'ÉTÉ 2016 PAR LA VILLE.

Dans ces circonstances, l'ombudsman recommandait :

- de revoir l'octroi de l'ensemble des sommes versées en vertu du programme de crédit de taxes à la relocalisation;
- de standardiser les processus d'analyse et de suivi dans l'application des programmes d'aide financière.

Cette dernière recommandation faisait suite à des lacunes observées dans le suivi et le support donné par le Service de l'urbanisme à la citoyenne.

2 / INTERDICTION DE STATIONNER

La propriété du plaignant est située à Laval. En face de celle-ci se trouvent quatre immeubles de condominiums. En 2012, à la demande des copropriétaires, la Ville de Laval instaurait des restrictions de stationnement particulières devant les entrées piétonnes de ces unités d'habitation. Selon le Service de l'ingénierie, ces interdictions avaient peu de précédent dans la région métropolitaine et n'étaient motivées par aucune situation particulière.

Le plaignant et ses voisins déploraient l'interdiction puisque celle-ci engendrait une perte de huit cases de stationnement à un endroit où il semble, selon nos observations sur place, y avoir une densité se traduisant par un manque de place récurrent. Nous avons constaté que les citoyens s'autorisent mutuellement à se stationner en empiétant sur leurs entrées charretières puisqu'ils ne pourraient pas se stationner autrement.

Le Code de la sécurité routière du Québec impose des restrictions statutaires de stationnement dans les quartiers résidentiels devant les entrées charretières ou les accès pour personnes à mobilité réduite, mais n'impose aucune restriction particulière dans le cas spécifique des trottoirs d'accès à un bâtiment. Ainsi, il revient aux propriétaires d'aménager un trottoir reliant l'entrée principale de leur propriété à l'allée d'accès lors de l'absence de trottoir public, comme c'est le cas ici.

L'ombudsman recommandait à la Ville de donner suite à la conclusion de son Service d'ingénierie de retirer la signalisation d'interdiction ciblée de stationnement puisque cette interdiction a pour effet de léser le plaignant et les citoyens habitant la même rue.

3 / ATTITUDE D'EMPLOYÉS MUNICIPAUX

L'ombudsman a utilisé ici son pouvoir d'initiative pour examiner la plainte d'une citoyenne ayant reçu l'assistance de la Division de l'urgence sociale de la Ville de Laval.

Dans le cadre de l'éviction de la dame de son logement, des cols bleus affectés au transport des meubles et effets personnels de cette dernière auraient eu un comportement irrespectueux à son égard. Ils auraient également disposé des biens de la dame de façon négligente et sans considération pour la conservation de ceux-ci.

Suivant l'ouverture du dossier par l'ombudsman, le Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social a fait une enquête disciplinaire qui, compte tenu du délai entre la plainte et le déroulement des événements, n'a pu donner lieu à une mesure disciplinaire. Le Service a par ailleurs mis en place une procédure entre les divisions impliquées concernant les évictions, a rencontré tous les employés et a rappelé le rôle du superviseur dans ce type d'intervention.

Puisque l'ombudsman n'a pas juridiction sur le volet des relations de travail, son intervention a ciblé des lacunes ayant trait :

- au suivi administratif du dossier par le service concerné;
- à la rétrospective des événements en lien avec l'approche-client;
- à l'analyse et au suivi des conséquences que les événements ont pu avoir sur la citoyenne et sur l'employée qui la soutenait.

Nous avons pris acte des actions posées par la Ville suite aux événements.

EXEMPLES D'INTERVENTIONS

1 / INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS

Une erreur administrative ayant donné lieu à un retard dans la réception du compte de taxes d'un syndicat de copropriété en lien avec l'hébergement de matériel de télécommunication sur l'immeuble, ledit syndicat s'était vu facturer des intérêts et pénalités, mais estimait ne pas avoir à assumer ces frais.

Notre enquête ayant confirmé que le syndicat de copropriété n'était pas responsable de l'erreur survenue et que les frais n'auraient pas dû lui être chargés, nous avons demandé au Service des finances de la Ville de Laval de le rembourser. Nous avons reçu confirmation que la somme en litige serait remboursée dans les meilleurs délais.

2 / FRAIS DE PARCS

Une citoyenne avait déposé une demande de permis de lotissement au Service de l'urbanisme de la Ville de Laval en vue de la division d'un lot. Un rapport d'évaluation a alors été préparé aux fins du calcul des frais de parcs, terrains de jeux et espaces naturels, tel que prescrit par les articles 3.4.6 et suivants du règlement de lotissement L-9500.

La citoyenne soutenait que le lot assujetti aux frais de parcs ne devait pas être la superficie totale, mais bien strictement une partie du lot. Or, une directive avait été émise par le Service de l'urbanisme afin de changer la méthode d'analyse et de traitement des dossiers et les frais de parcs devaient donc, depuis l'émission de cette directive, être calculés sur l'ensemble du terrain assujetti, qu'une partie soit construite/occupée ou non.

Or la demande de lotissement de la citoyenne avait été déposée avant l'émission de la directive. Le Service de l'urbanisme a finalement accepté de ne pas appliquer celle-ci à ce dossier, compte tenu de la date de dépôt de la demande.

3 / PISTE PIÉTONNIÈRE

Un citoyen très impliqué dans sa communauté se plaignait, à juste titre, que les accumulations de neige empiétaient sur la bande multifonctionnelle d'une rue de son quartier, ce qui la rendait ponctuellement inutilisable. Il souhaitait voir modifiées les règles de stationnement en place par du stationnement alternatif 23 h ou par la fermeture des bandes multifonctionnelles en hiver. Précisons par contre qu'aucune autre demande de citoyens de la rue n'avait été faite à la Ville à cet effet.

Dans la perspective où aucun des résidents de cette rue n'a jamais manifesté le désir de voir ce type de stationnement y être implanté, et que ces citoyens s'étaient plutôt mobilisé dans le passé pour faire diminuer la vitesse sur cette rue, sans compter les désagréments inhérents au stationnement alternatif, l'ombudsman a sensibilisé le citoyen au fait qu'il serait fort hasardeux pour la Ville d'introduire de telles contraintes alors que les citoyens du secteur n'avaient pas formulé de plainte.

Également, l'ombudsman expliquait au citoyen que le fait de laisser les bandes multifonctionnelles en place toute l'année permet aux piétons d'avoir accès aux corridors sur une grande période, par opposition au fait de fermer ceux-ci durant l'hiver, même si les corridors sont inaccessibles par moment, selon les conditions météorologiques.

L'enquête a aussi permis d'identifier que la priorité de déneigement accordée à ce tronçon de rue n'avait pas suffisamment été prise en compte par le passé. La situation a été rectifiée et le tout devrait se traduire par un service de déneigement accru.

4 / LA GESTION DES DÉLAIS

Nous ne renchérirons jamais assez sur la nécessité pour les services municipaux d'être rigoureux dans leurs suivis inhérents aux délais. Nous remarquons que si certains services ont considérablement amélioré cette gestion, d'autres tardent à faire diminuer cet irritant majeur pour les citoyens. Nous saluons évidemment les initiatives mises de l'avant par les services. Le Service des affaires juridiques nous confirmait par exemple travailler à mettre en place un système de contrôle serré de la gestion des délais et nous avons constaté une amélioration à cet effet.

Il importe de distinguer l'attente d'un citoyen quant au délai de traitement d'une demande qu'il formule auprès de la Ville et son attente quant à la gestion de ce délai. En effet, certains citoyens peuvent parfois avoir une perception du délai de traitement de leur dossier qui n'est pas réaliste. Les demandes municipales sont bien souvent régies par des délais prescrits par la loi. En y ajoutant l'analyse et le traitement du dossier par les intervenants, il est nécessaire de tenir compte du délai de base, en plus des imprévus. Néanmoins, nous le répétons année après année, le fait d'informer convenablement les citoyens des étapes franchies, actuelles et à venir, et d'aller au-devant des dépassement de délai en avisant à l'avance le demandeur d'un contretemps diminue l'irritation de celui-ci et maintient la crédibilité de l'intervenant, mais aussi, du processus.

EXEMPLE 1

Un citoyen ayant effectué une réclamation à l'endroit d'un sous-contractant de la Ville dans le cadre de travaux réalisés par celui-ci avait peine, après plusieurs mois, à obtenir de l'entreprise visée des réponses aux questions concernant son dossier. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie obtenait de celle-ci qu'elle réponde au citoyen. Le dossier se concluait par le dédommagement de ce dernier.

EXEMPLE 2

Suite à la plainte d'un citoyen, le Service de l'urbanisme avait mandaté le Service des affaires juridiques de la Ville de Laval afin de faire respecter les dispositions règlementaires applicables en matière de construction et d'usage des immeubles. Un cabanon surmonté d'une terrasse avec escalier d'une hauteur supérieure à 10 pieds avait été construit par la voisine du plaignant dans sa cour arrière, contrevenant ainsi au règlement L-2000. Suite à notre intervention, le Service des affaires juridiques réactivait le dossier et nous confirmait que les propriétaires de la structure concernée avaient entrepris les démarches nécessaires pour rendre celle-ci conforme à la règlementation municipale.

EXEMPLE 3

Un citoyen se plaignait en 2014 de l'usage en tant que garage commercial que faisait son voisin de son terrain, en contravention au règlement L-2000. Or, depuis la prise en charge du dossier par les services de l'Urbanisme et par la suite, des Affaires juridiques, l'usage illégal n'avait pas cessé et le citoyen était plutôt découragé par ce qu'il percevait comme un manque d'ardeur de la part de la Ville à faire respecter sa règlementation. L'ombudsman a obtenu confirmation que le dossier était réactivé et que la Ville engageait les procédures nécessaires.

5 / PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

Une citoyenne se plaignait de la procédure de remboursement des montants perçus en trop lors de paiements à la Ville, alléguant qu'elle s'était fait demander d'effectuer une demande écrite. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, cette exigence a été abandonnée par la Ville.

6 / PROBLÈMES D'ACCUMULATION D'EAU

EXEMPLE 1

Une citoyenne se plaignait d'un problème important d'accumulation d'eau suivant la construction d'une propriété voisine. Des travaux de réfection de la rue étaient nécessaires pour mettre fin à l'inondation de celle-ci à chaque épisode de pluie. Dans le cadre du traitement de la plainte, le Service de l'ingénierie s'est engagé à effectuer les travaux et à obtenir les autorisations requises du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

EXEMPLE 2

Une citoyenne se plaignait d'une problématique d'accumulation d'eau devant son entrée charretière après de nombreuses démarches infructueuses au fil des ans. Dans le cadre du traitement de son dossier, le Service des travaux publics a finalement identifié la source du problème et s'est engagé à procéder aux travaux nécessaires au printemps 2017.

EXEMPLE 3

Un citoyen se plaignait que l'aménagement réalisé par sa voisine avait accentué la pente du terrain juxtaposé au sien et que conséquemment, les eaux de surface de sa propriété s'écoulaient en partie dans son allée d'accès plutôt que vers la rue, tel que requis par la règlementation municipale. Le Service de l'urbanisme hésitait à intervenir, soutenant qu'il s'agissait d'un litige privé. Le Bureau de l'ombudsman, soulevant le fait que des travaux de remblayage effectués par les voisins avaient modifié le drainage des eaux, obtenait du Service de l'urbanisme qu'il entreprenne des démarches auprès de ceux-ci pour qu'ils corrigent le profilage de la pente en cause.

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

INFRACTIONS À LA RÈGLEMENTATION D'URBANISME ET PERMIS

—

ZONAGE

—

TAXATION

—

ESPACE VERT : PLANTATION ET ENTRETIEN DES ARBRES

—

CIRCULATION

—

DÉLAIS DE TRAITEMENT

RECOMMANDATIONS / 2013-2014-2015-2016

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2013-47 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATIONS** – Encadrer les pratiques des promoteurs ou entrepreneurs lorsque le drainage des eaux doit être modifié dans le cadre d'un projet de construction. Les plans détaillés de l'entrepreneur devraient alors être approuvés par la Ville selon des normes qui tiendront compte des impacts que ces changements auront sur le drainage des futures propriétés; – Se doter de normes plus précises pour les travaux de construction ou rénovation impliquant des modifications au drainage des eaux; – Procéder minimalement à une inspection des travaux lorsqu'ils sont en cours et s'assurer ainsi du respect des marges annoncées par l'entrepreneur et prévues au règlement. Cela suppose que la Ville se dote des moyens appropriés pour faire respecter ses règlements; – Faire l'analyse des mesures qui permettraient de minimiser les inconvénients de cette proximité.	RECOMMANDATIONS : EN COURS **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Le nouveau règlement est en voie d'adoption et nous travaillons en collaboration avec le Service de l'ingénierie à développer des normes plus claires et contemporaines qui encadreront adéquatement le drainage des terrains et des nouvelles constructions ainsi que les aménagements extérieurs des futures propriétés. Depuis l'acquisition de cet équipement, celui-ci est très utilisé par nos inspecteurs pour réaliser certains relevés de terrain lors de leurs inspections. De plus, cet outil est également utilisé lors de l'émission de certains permis pour corroborer les niveaux projetés des constructions ou ouvrages projetés. Enfin, les services de l'Ingénierie, de l'Urbanisme et des Affaires juridiques ont présenté un nouveau règlement concernant la gestion de travaux municipaux (MOP) (règlement L-12400) et celui-ci a été adopté le 26 janvier 2016. Ce règlement permet d'améliorer la gestion des plans de terrassement incluant le drainage des terrains projetés, le suivi de ces ouvrages et oblige l'obtention d'un certificat de conformité d'un ingénieur à la fin des travaux.

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 L10837.	ENGAGEMENT **Commentaire de la Direction générale :** Le règlement L-10837 a déjà été modifié suite aux recommandations de l'ombudsman. Depuis ce temps, les services des Finances, des Affaires juridiques et des Travaux publics ont commencé une réflexion majeure sur l'ensemble de ce règlement afin de mieux l'adapter aux différentes contraintes du territoire.
OMB-2014-07 **SERVICE** Évaluation	**RECOMMANDATION** Considérer les cas d'exception des lots qui sont affectés de façon inéquitable par l'application de la taxe sur les terrains vagues non desservis, dans le but de diminuer le montant auquel sont assujettis lesdits lots.	RECOMMANDATION : ACCEPTÉE **Commentaire de la Direction générale :** À la suite du changement ministériel, la Ville de Laval a réitéré par écrit son désir de voir modifier la Loi sur la fiscalité municipale sur ce point particulier. Par la suite, elle en a même discuté avec des représentants du MAMOT. À ces deux reprises, elle s'est clairement fait opposer une fin de non-recevoir.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
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. Il est à noter que la Commission a suspendu le dépôt de toute nouvelle demande à portée collective depuis le 21 octobre 2016 puisqu'elle entame une réflexion sur le processus pour 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.

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 **Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme :** Le processus d'analyse des logements non officiels a été revu. En effet, un rapport décisionnel est rédigé et signé par les participants. Par ailleurs, une présentation au comité exécutif a eu lieu le 9 mars 2015 et un état de la situation a été réalisé. 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. De plus, une grille d'inspection sera en place d'ici le mois d'août 2017 afin de guider les inspecteurs lors des visites de ces logements.
OMB-2014-76 **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Réexaminer la demande de changement de zonage au mérite et en tenant compte des nouveaux éléments présentés. **RECOMMANDATION** S'assurer de motiver les décisions de modification de zonage de façon à respecter les obligations d'équité procédurales des organismes publics.	ENGAGEMENT : RÉALISÉ RECOMMANDATION : ACCEPTÉE ET RÉALISÉE **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Nous avons modifié le modèle de lettre de fermeture de dossier destiné au requérant d'une demande de changement de zonage pour y ajouter les éléments motivant le refus de la Ville. Depuis janvier 2017, les requérants sont systématiquement informés par lettre de ces éléments. Cette lettre indique également les coordonnées de la personne responsable du dossier dans la mesure où le requérant désire de plus amples informations.

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 de zonage L-2000.	ENGAGEMENT : EN COURS **Commentaires de la direction du Service de l'urbanisme :** En raison de l'ampleur de la tâche demandée, soit de régir la hauteur précise (à un étage près) de tous les bâtiments sur le territoire de la Ville, cette dernière souhaite le faire dans le cadre de la concordance de ses règlements d'urbanisme à son schéma d'aménagement et de développement révisé (SADR), le tout conformément aux dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU). La Ville va profiter de cette concordance pour réviser (ou remplacer) complètement tous ses règlements d'urbanisme, incluant le règlement de zonage L-2000, et répondre, par le fait même, à notre engagement sur la hauteur précise des bâtiments. Dans ce contexte, la Ville prévoit compléter cette révision, incluant le règlement de zonage L-2000, au plus tard en 2020. Cet échéancier a été déterminé en fonction des délais prescrits de la LAU. En vertu de cette loi, la Ville doit modifier ses règlements d'urbanisme pour assurer leur conformité au SADR dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de ce dernier. Or, comme la Ville prévoit adopter la version finale du SADR en août prochain et que son entrée en vigueur est tributaire du délai d'analyse (120 jours) des autorités compétentes (ministre et CMM), nous estimons une entrée en vigueur dudit SADR au début de l'année 2018. Il est à noter que la première version (avril 2016) et la seconde version (14 mars 2017) du SADR ont déjà été adoptées par la Ville.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2014-137 (suite) **SERVICE** Urbanisme	**ENGAGEMENT** Enchâsser des dispositions encadrant l'ajout d'étages dans le cadre de la révision du règlement de zonage L-2000.	ENGAGEMENT : EN COURS En parallèle, la Ville désire commencer l'étude et la rédaction de la révision de ses règlements d'urbanisme dès cette année. Pour ce faire, la Ville désire octroyer un mandat de révision à une firme d'urbanisme spécialisée en la matière. Or nous tenons à vous informer qu'actuellement, la rédaction du devis technique est pratiquement terminée et que la période pour le dépôt des soumissions est prévue pour le mois de mai 2017.
OMB-2015-184 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** Dénouer la situation d'impasse du plaignant.	RECOMMANDATION : EN COURS **Commentaire de la direction du Service de l'urbanisme :** Nous avons mandaté le Service des affaires juridiques pour assistance dans ce dossier. En date du 27 mars, le Service des affaires juridiques nous informait qu'une nouvelle offre monétaire devait être présentée au plaignant (sous toute réserve de son acceptation par le comité exécutif).
OMB-2015-199 **SERVICE** Affaires juridiques – Réclamations	**RECOMMANDATION** Diminuer le plus possible les délais de réponse aux citoyens, notamment en s'assurant d'une communication diligente entre les services permettant un suivi adéquat et en temps utiles.	RECOMMANDATION : EN COURS **Commentaire de la Direction générale :** À la suite de cette recommandation, le Directeur général a donné une directive à tous les services à l'effet de répondre avec célérité à toutes les demandes du Service des affaires juridiques, Division réclamations.

DOSSIER	DÉCISION	SUIVI DE L'ADMINISTRATION
OMB-2015-217 **SERVICE** Greffe	**RECOMMANDATION** Informer dès que possible les soumissionnaires des motifs de rejet de leur offre de service, simplement mais de façon intelligible.	RECOMMANDATION : ACCEPTÉE **Commentaire de la Direction générale adjointe des services administratifs :** Un plan d'action sur la mise en place des lettres aux soumissionnaires a été produit et sera réalisé en deux phases sur un échéancier de 18 mois (juillet 2018).
OMB-2015-215 **SERVICE** Ingénierie	**RECOMMANDATION** Retirer la signalisation d'interdiction de stationnement.	RECOMMANDATION : ACCEPTÉE ET RÉALISÉE
OMB-2016-66 **SERVICE** Urbanisme	**RECOMMANDATION** -Revoir l'octroi de l'ensemble des sommes versées en vertu du programme de crédit de taxes à la relocalisation. -Standardiser les processus d'analyse et de suivi dans l'application des programmes d'aide financière.	RECOMMANDATION : EN ATTENTE (rapport récemment envoyé)

DOSSIER
DÉCISION
SUIVI



DOSSIERS TRAITÉS

72 %
Augmentation des demandes

17 %
Augmentation d'enquête

34 %
Augmentation des dossiers

TABLEAU 1
Types de dossiers et modes de dépôt 34

TABLEAU 2
Délais de traitement 35

TABLEAU 3
Demandes, interventions et enquêtes 36

TABLEAU 4
Dossiers par districts 38

TABLEAU 5
Statistiques démographiques 39

TABLEAU 6
Nature des dossiers par secteur 40

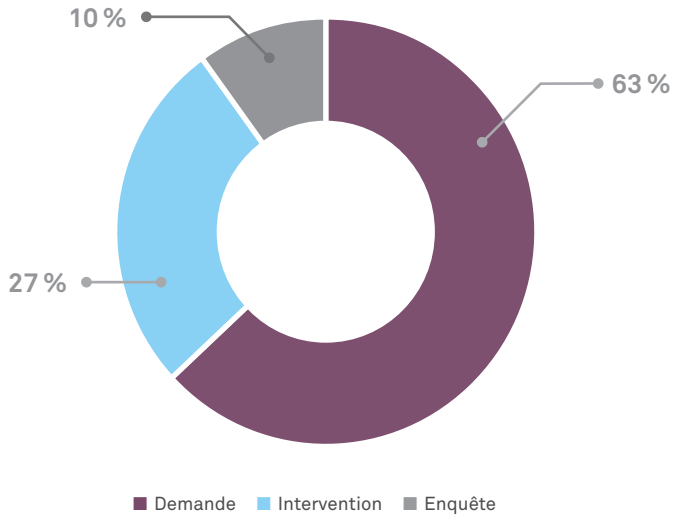
TABLEAU 7
Évolution / 2014 à 2016 42



TABLEAU 1

TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

TYPE	Courriel	En personne	Poste	Télécopieur	Téléphone	Initiative Ombudsman	Total	%
Demande	123	4	3	1	130	0	**261**	**63 %**
Intervention	24	8	3	1	76	0	**112**	**27 %**
Enquête	8	6	3	0	24	1	**42**	**10 %**
Total	155	18	9	2	230	1	**415**	**100 %**



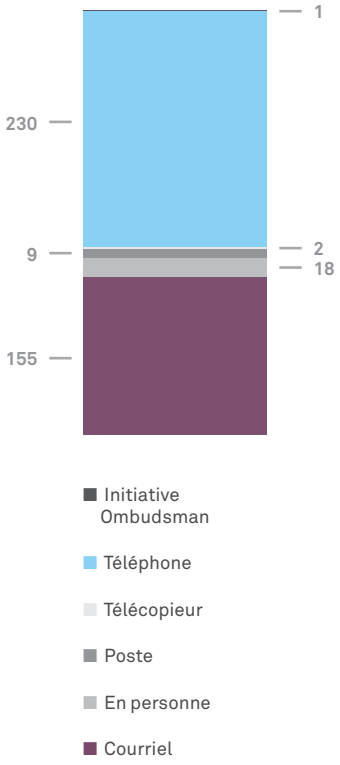


TABLEAU 2

DÉLAIS DE TRAITEMENT

DÉLAI*	Total	%
En traitement	16	4 %
0-5 jours	316	75 %
6-15 jours	40	10 %
16-30 jours	7	2 %
31-60 jours	16	4 %
61-90 jours	12	3 %
> 90 jours	8	2 %
Total	**415**	**100 %**

* Jours ouvrables

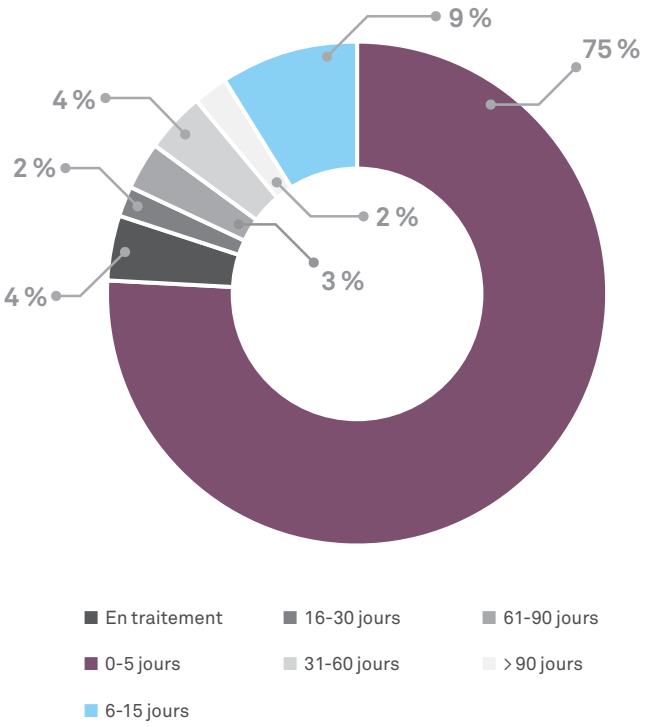


TABLEAU 3

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

SERVICE	Demande	Intervention	Enquête	Total	%
Achats et gestion contractuelle	1			1	0 %
Affaires juridiques	21	3	5	29	7 %
Bureau du maire	1			1	0 %
Conseil municipal	1			1	0 %
Culture, loisirs, sport et dév. social	2	3	1	6	1 %
Direction générale	3			3	1 %
Environnement	12	10	3	25	6 %
Évaluation	3	4		7	2 %
Finances	8	8	8	24	6 %
Greffe	2			2	0 %
Hors juridiction	34			34	8 %
Ingénierie	8	17	7	32	8 %
Multi-services	10			10	2 %
Non municipal	29	1		30	7 %
Organisme paramunicipal	1	2		3	1 %
Police	51	6		57	14 %
Ressources humaines	5			5	1 %
Sécurité incendie	1			1	0 %
Travaux publics	15	19	5	39	9 %
Urbanisme	53	39	13	105	25 %
TOTAL	**261**	**112**	**42**	**415**	**100 %**
%	63 %	27 %	10 %	100 %	

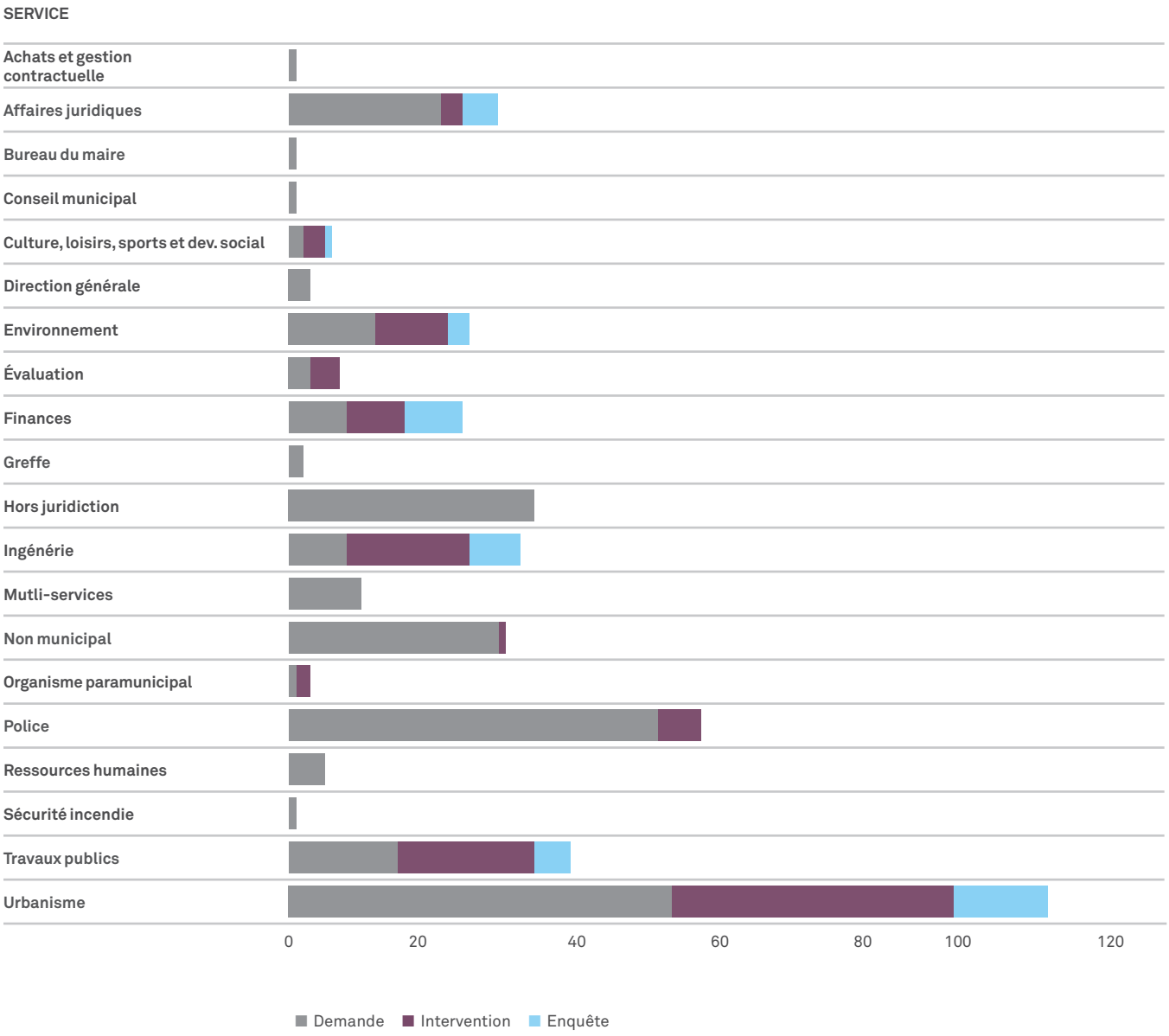

SERVICE
Achats et gestion contractuelle
Affaires juridiques
Bureau du maire
Conseil municipal
Culture, loisirs, sports et dev. social
Direction générale
Environnement
Évaluation
Finances
Greffe
Hors juridiction
Ingénérie
Mutli-services
Non municipal
Organisme paramunicipal
Police
Ressources humaines
Sécurité incendie
Travaux publics
Urbanisme
0
20
40
60
80
100
120
Demande
Intervention
Enquête

TABLEAU 4

DOSSIERS PAR DISTRICTS

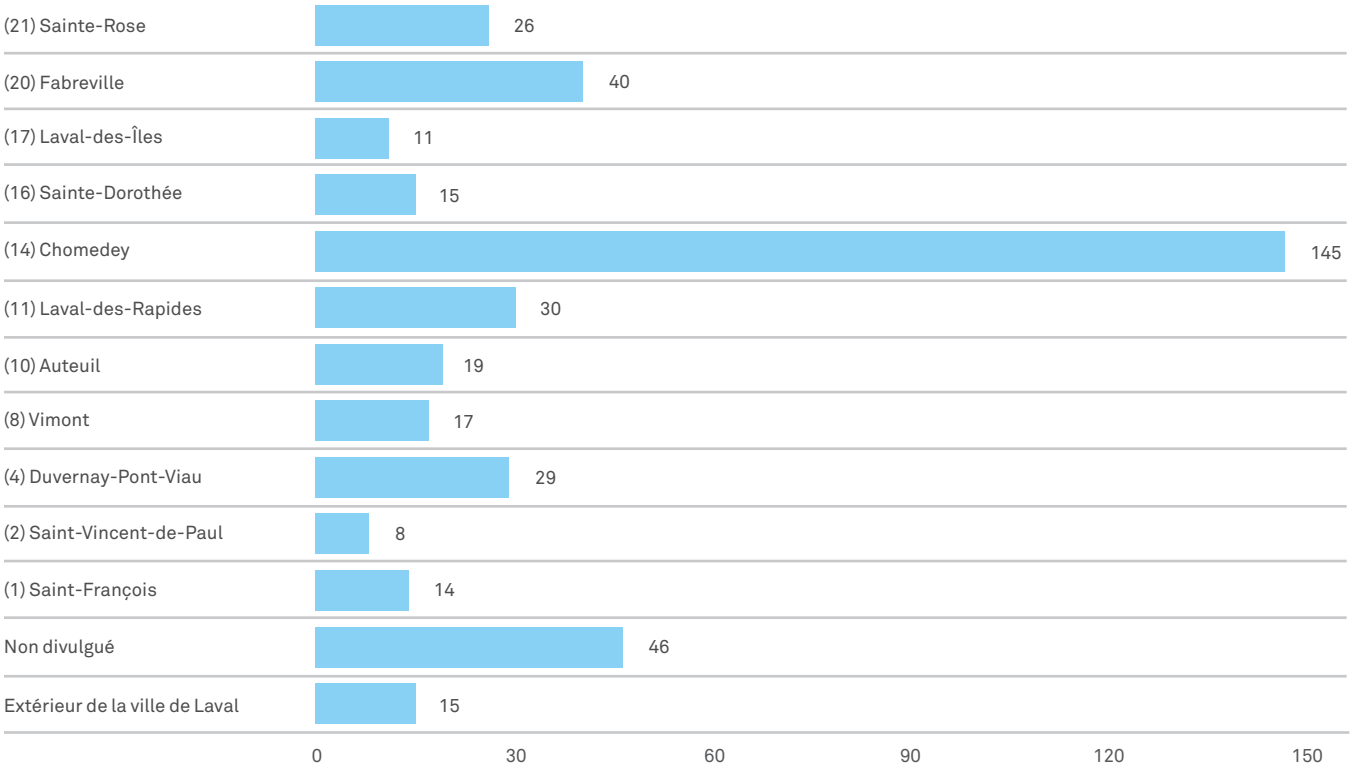
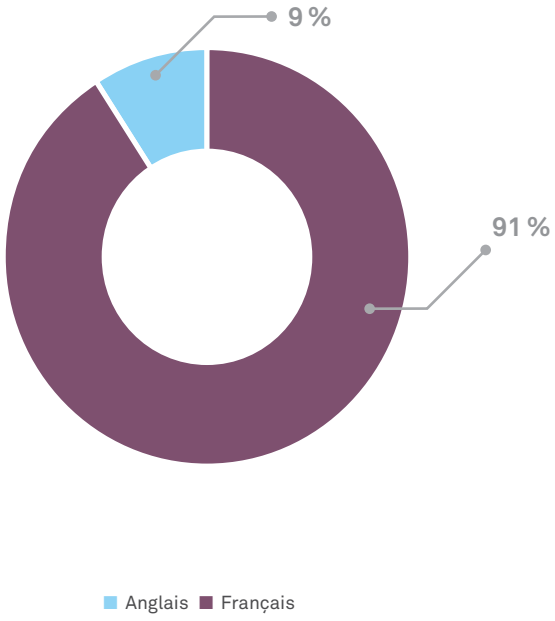


TABLEAU 5

STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES



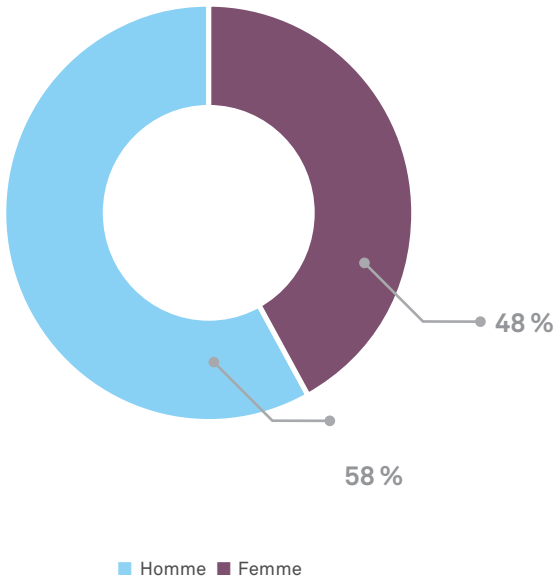


TABLEAU 6

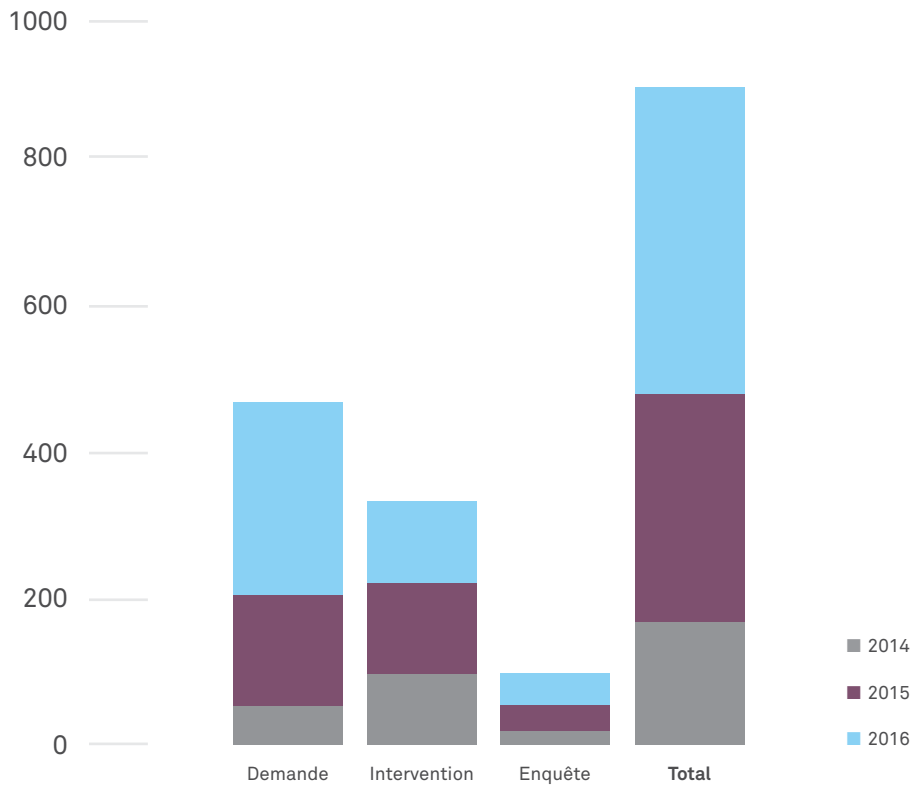
NATURE DES DOSSIERS PAR SECTEUR

NATURE DES DOSSIERS	(1) Saint-François	(2) Saint-Vincent-de-Paul	(4) Duvernay-Pont-Viau	(8) Vimont	(10) Auteuil	(11) Laval-des-Rapides	(14) Chomedey	(16) Sainte-Dorothée	(17) Laval-les-Îles	(20) Fabreville	(21) Sainte-Rose	Non divulgué	Extérieur	Total	%
Application règlement d'environnement			2	1	1		3			3		1		11	3%
Application règlement d'urbanisme	1	1	4	4	8	6	29	1		5	2	3		64	15%
Autre				1		1	1					5		8	2%
Bruit	1		1					1		1	2			6	1%
Circulation	4		1			1	1	1	1	1	4			14	3%
Collectes (recyclage, poubelle)	1			1		1								3	1%
Comportement d'un employé municipal			1				3			1		2		7	2%
Conseil municipal et comité exécutif										1				1	0%
Constat d'infraction												1	2	3	1%
Délai		2	3	1	2	2	6	1		2	2	2		23	6%
Demande d'ouverture de rue	1										1	1		3	1%
Drainage des eaux										1	2			3	1%
Eau potable											1			1	0%
Éclairage des voies publiques								1						1	0%
Espace vert : parc, plantation et entretien des arbres	1	1	1	1		1	3	2		3	4			17	4%
Évaluation foncière			2			1	3				1			7	2%
Frais de parc					1			1		2				4	1%
Hors juridiction							27			1		3	5	36	9%
Information et communication avec les citoyens	1			1			2		1		1	2	1	9	2%

NATURE DES DOSSIERS	(1) Saint-François	(2) Saint-Vincent-de-Paul	(4) Duvernay-Pont-Viau	(8) Vimont	(10) Auteuil	(11) Laval-des-Rapides	(14) Chomedey	(16) Sainte-Dorothée	(17) Laval-les-Îles	(20) Fabreville	(21) Sainte-Rose	Non divulgué	Extérieur	Total	%
Infrastructure : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales							1				1			2	0%
Infrastructure : routes, pistes cyclables			2				1	2		1				6	1%
Langue d'usage												1		1	0%
Litige privé							1			2			1	4	1%
Logement non conforme							1							1	0%
Non municipal			1		1	2	4		1	3	1	12	2	27	7%
Nuisance			1			1								2	0%
Offre de services/ Contrats/Appel d'offre												1		1	0%
Opérations de déneigement					1		1		2	1				5	1%
Permis			1		1	5	1							8	2%
Procédures administratives : paiement, subvention, confidentialité		1		1		3	3	1	3	1	1	3	1	18	4%
Réclamation	1		4	2	3	2	9	1	2	1	2	2		29	7%
Sécurité - parc										1				1	0%
Sécurité incendie												1		1	0%
Service de police		1					2			1	1	2	1	8	2%
Service d'urgence 911			1											1	0%
Stationnement							2		1	2			1	6	1%
Tarification de déneigement		1	1	1										3	1%
Taxation				2		1	3	1		2		2		11	3%
Transmission d'information					1	1	1					2		5	1%
Urgence sociale							37						1	38	9%
Zonage	3	1	3	1		2		2		4				16	4%
TOTAL	14	8	29	17	19	30	145	15	11	40	26	46	15	415	100%
%	3%	2%	7%	4%	5%	7%	35%	4%	3%	10%	6%	11%	4%	100%	

TABLEAU 7

ÉVOLUTION / 2014 à 2016



TYPE	2014	2015	2016	Différence
Demande	52	151	261	72 %
Intervention	96	122	112	-8%
Enquête	18	36	42	17 %
Total	**166**	**309**	**415**	**34 %**

ISBN
Édition française imprimée :
978-2-924590-09-6

Dépôt légal 2e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Bibliothèque et Archives du Canada, 2017

RA2016

RAPPORT ANNUEL 2016
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

ombudsmanlaval.com