Ombudsman
de Laval

Rapport annuel

2021



OdL

Reprenons contact et agissons



Laval, le 13 septembre 2022

Conseil municipal de la Ville de Laval
Hôtel de ville
3131, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec)
H7V 3Z4

OBJET

Rapport annuel 2021 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire Stéphane Boyer,
Membres du conseil municipal,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel 2021 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2021.

Ce rapport témoigne des actions de notre bureau durant la dernière année et met la table pour le plan d'action 2022 et 2023 sous le thème « **Reprenons contact et agissons.** ».

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, membres du conseil municipal, mes salutations distinguées.

Nathalie Blais
OMBUDSMAN

Table des matières

Trait d'union ____ 05

À propos de nous ____ 06

Nos valeurs ____ 08

La mission ____ 09

Cheminement d'un dossier ____ 10

Itinéraire 2021-2023 ____ 12

Délais de traitement ____ 13

Les statistiques ____ 14

Exemples de cas ____ 22

Districts électoraux ____ 25

Témoignages ____ 26

Trait d'union

2021 a été une tempête de défis que nous avons dû relever chacun de notre côté, à distance… Derrière nos écrans, c'est comme si nous avions perdu le réflexe de communiquer franchement et directement. Ces échanges sont pourtant la partie la plus importante et gratifiante du traitement d'un dossier. Par-dessus tout, elle est toute simple.

Aujourd'hui, les nombreux chantiers d'une grande ville comme Laval se traduisent bien sûr par bon nombre de demandes citoyennes. Les délais de communication sont toujours présents dans ces dossiers et plusieurs facteurs peuvent contribuer à les expliquer. Mais nous sommes convaincus qu'en travaillant ensemble de manière constructive, nous serons en mesure de les réduire. Nous ne pourrons pas régler tous les enjeux demain, mais nous pourrons certainement en simplifier le traitement en restant en contact.

C'est pourquoi Le Bureau de l'ombudsman a adopté un plan qui lui permettra de jouer pleinement son rôle de trait d'union entre les citoyen.ne.s, la ville et les élu.e.s. Saisissons la chance de pouvoir se rassembler à nouveau et rétablissons le Dialogue.

À propos de nous

Nathalie

Ombudsman

Après 15 années dans le réseau de la santé en tant que commissaire aux plaintes et à la qualité des services, j'ai fait le saut en 2021 dans la vie municipale à titre d'ombudsman.

L'amélioration des services aux citoyen.ne.s est un enjeu qui me tient à cœur.

Mon but est de faciliter les relations entre la ville et les citoyen.ne.s pour assurer que les demandes que je reçois soient répondues de façon satisfaisante pour toutes les parties autant que possible.

Les explications des citoyen.ne.s et l'expertise de chacun des services de la ville me permettent de bien comprendre les enjeux de chacune des demandes.





Teresa

Responsable ∽ Soutien administratif

Cela fait maintenant presque 8 ans que je travaille au Bureau de l'Ombudsman.

Mon rôle a évolué depuis les dernières années et je suis plus impliquée dans le traitement des dossiers citoyen.ne.s. Les échanges avec les citoyen.ne.s et les services me permettent de mieux comprendre chacune des demandes et de développer les outils nécessaires à la gestion efficace des dossiers.

Pour nous, le lien de confiance avec les citoyen.ne.s et les services est très important.

Donc le trait d'union qui nous lie est essentiel pour trouver des pistes de solutions, non seulement pour répondre aux demandes, mais également pour améliorer les services citoyen.ne.s.

Nos valeurs

Honnêteté ~ Efficacité ~ Empathie

Soyons francs, surtout quand c'est difficile.

La transparence permet de ne pas créer de fausses attentes et d'expliquer clairement pourquoi une demande ne peut être satisfaite.

Évitons les détours et les complexités inutiles.

Le dialogue entre citoyen.ne.s, services et élu.e.s devrait être toujours ouvert, simple et direct.

Considérons sincèrement le point de vue de l'autre.

Chaque opinion mérite d'être évaluée à partir du contexte unique de l'individu impliqué.



La mission

Le Bureau de l'ombudsman est indépendant et a le mandat de traiter les plaintes concernant les services municipaux. Comme il s'agit d'un recours de dernière instance, le citoyen.ne doit avoir fait toutes les démarches auprès de la Ville de Laval.

Notre mission est de traiter les plaintes de façon équitable et neutre en prenant les mesures nécessaires pour avoir toute l'information de la part des services et du citoyen.ne. Une évaluation complète est effectuée par la suite, ce qui permet à l'ombudsman de se positionner objectivement face au problème. Au cours de l'analyse, le Bureau de l'ombudsman communique à plusieurs reprises avec le citoyen.ne et les services afin d'assurer un suivi en continu. Dans des circonstances bien définies, l'Ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter.

Sachez que tous les renseignements recueillis sont confidentiels et ne sont pas soumis aux lois d'accès à l'information.



Cheminement d'un dossier

Vous avez des questions ou une plainte?

Commencez par appeler le 311, en prenant soin de noter votre numéro de requête.

→ Votre dossier est prise en charge par le service concerné.

Vous n'avez reçu aucune nouvelle ou êtes en désaccord avec la décision rendue.

Remplissez le formulaire sur notre page web.

Un accusé de réception vous est envoyé et nous effectuons une première vérification de votre dossier. **Chaque dossier est examiné.**

Votre dossier **est recevable** et vos démarches sont **complètes**. → **Nous analysons votre dossier.**

Nous entrons en contact avec vous et le service concerné.

Votre dossier **est recevable** mais vos démarches sont **incomplètes**. → Votre plainte est transmise au service concerné.

Votre dossier **n'est pas recevable**. → Nous vous en expliquons les raisons.

Nous analysons votre dossier.

Votre dossier **est recevable** et vos démarches sont **complètes**.

Avec la collaboration de l'OdL et du service, **une nouvelle solution est identifiée**. → Le service prend un **engagement** avec l'OdL et le citoyen.ne.

Le service maintient sa position **malgré notre désaccord**. → L'OdL peut saisir la direction générale d'une **recommandation**.

Lorsque la Ville refuse de modifier sa position, si l'Ombudsman l'estime nécessaire, elle peut saisir le conseil municipal d'une recommandation que la Ville refuse d'appliquer.

L'OdL est **en accord avec le service**. → Nous vous expliquons les raisons.

Clôture du dossier

Dans tous les cas, nous communiquons avec vous pour expliquer la décision finale.

Itinéraire 2021—2023

Dossiers en traitement pris en charge & fermés

508
EN 2021

473
EN 2021

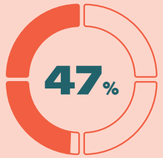
35
ANNÉES ANTÉRIEURES

Après le retour à la vie presque normale suite à la pandémie et aux efforts accordés aux dossiers antérieurs actifs, l'OdL va bientôt atteindre sa vitesse de croisière. Les escales prévues sont : révision de l'image de marque du bureau, adoption d'une nouvelle façon de travailler avec les services à l'aide de nouveaux outils, accessibilité accrue et agrandissement de l'équipage.

L'OdL met aussi le cap sur sa deuxième mission, parallèle au traitement des plaintes, c'est-à-dire le volet amélioration. Nous souhaitons nous allier avec les services qui ont de nouveaux projets afin de les soutenir et soulever les préoccupations entendues des citoyen.ne.s.

Nous voulons également être plus accessibles et plus visibles tant à l'interne qu'à l'externe, toujours dans un but de collaboration. Nous désirons également rajeunir notre clientèle, non pas en offrant des liftings, mais en modifiant notre message pour atteindre un public qui nous consulte peu : les 40 ans et moins.

61 % des plaintes concernaient les services de l'environnement et écocitoyenneté, de l'ingénierie, des travaux publics et de l'urbanisme.



des cas, notre bureau a orienté les citoyen.ne.s, en les renseignant sur leurs droits, en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent.



des cas, l'OdL travaille en collaboration avec le service concerné pour résoudre de façon équitable le dossier.

Certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité.

Délais de traitement

Demandes, interventions et enquêtes

Délai [1]	Années antérieures	2021	Total	%
En traitement	14	101	115	23
Dossiers fermés	21	372	393	77
0 - 5 jours	0	295	295	75
6 - 15 jours	0	31	31	8
16 - 30 jours	0	19	19	4
31 - 60 jours	0	12	12	3
61 - 90 jours	2	6	8	2
91 - 365 jours	9	9	18	5
> 365 jours	10	0	10	3
	35	473	508	100

[1] Jours ouvrables.

« L'OdL transmet généralement les plaintes aux services concernés dans un délai de 15 jours ouvrables. L'objectif étant de faire un suivi auprès du citoyen.ne à l'intérieur de 45 jours. »

Les statistiques

Évolution — 2017–2021

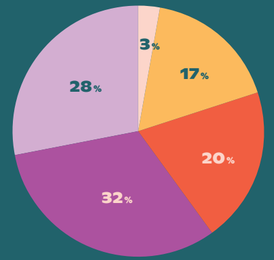
Années	Demandes	Interventions	Enquêtes	Total
2017	266	122	138	**526**
2018	265	126	244	**635**
2019	349	167	277	**793**
2020	329	128	10	**467**
2021	**354**	**143**	**11**	**508**



Statistiques démographiques

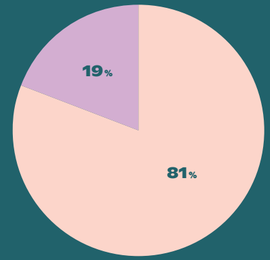
Groupe d'âge*

- Moins de 18 ans (0%)
- 18-25 ans
- 26-40 ans
- 41-50 ans
- 51-64 ans
- 65 ans et +



Langue

- Français
- Anglais

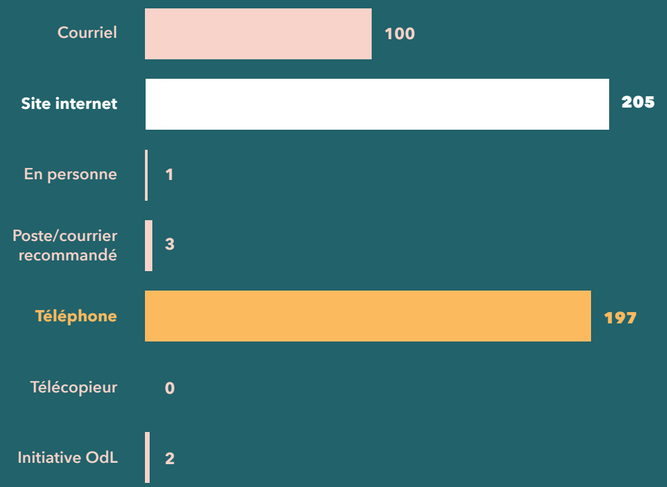


* Ce graphique ne réflète que le portrait des répondants ayant accepté de divulguer cette information.

« Nous pouvons constater que le groupe d'âge qui sollicite l'aide de l'OdL est de 51 à 65 ans et +.

L'OdL travaille avec une firme externe afin de développer un plan de communication pour faire connaître son rôle aussi auprès de la population plus jeune de la Ville de Laval. »

Modes de dépôt



Constat #1

« Depuis le lancement de notre site internet à la fin de l'année 2020, nous pouvons constater que 42 % des plaintes reçues en 2021 ont été déposées par l'entremise du formulaire interactif mis à la disposition des citoyen.ne.s sur notre site internet. »

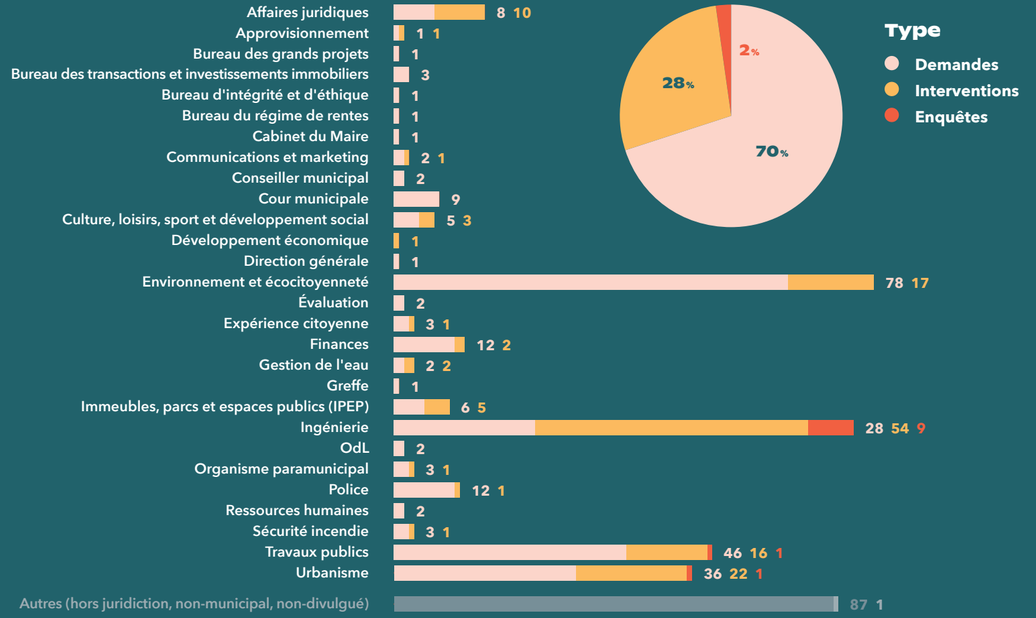
Constat #2

« Parallèlement au succès de cette nouvelle mesure d'accessibilité, nous sommes conscients que le citoyen.ne veut quand même nous parler. »





Types de dossiers par service



Nature des dossiers

Nature	Total	%
311	1	0,2
Achat/vente de propriété	1	0,2
Application de la réglementation	40	7,9
Circulation	7	1,4
Collectes (recyclage, ordure, matières organiques)	56	11
Comportement d'un employé municipal	6	1,2
Constat d'infraction	6	1,2
Cour municipale	1	0,2
Délai	14	2,8
Demande d'accès à l'information : Documents détenus par la Ville de Laval	2	0,4
Demandes et transmission d'informations	17	3,3
Droits sur les mutations immobilières	1	0,2
Eau potable	2	0,4
Empiètement	1	0,2
Espaces verts : Parcs	2	0,4
Espaces verts : Plantation et entretien des arbres	26	5,2
Évaluation foncière	2	0,4
Frais de parc	1	0,2
Infrastructures	62	12
IRA : Infiltration, refoulement, accumulation	16	3,1

Nature	Total	%
Langue d'usage	3	0,6
Litige privé	3	0,6
Logement non-conforme	2	0,4
Mesures d'apaisement de la circulation	6	1,2
Mur de soutènement | Remblai	1	0,2
Nuisances	34	6,7
Offres de services, contrats et appels d'offre	3	0,6
Opérations de déneigement	18	3,5
Permis	11	2,2
Procédures administratives : paiements, subventions, confidentialité	13	2,6
Réclamations	17	3,3
Remise en état du terrain privé (travaux de la ville)	17	3,3
Sécurité incendie	1	0,2
Sécurité routière	4	0,8
Servitude	2	0,4
Stationnement	5	1
Taxation	10	2
Urgences sociales	1	0,2
Zonage	1	0,2
Autres (hors juridiction, non municipal, non divulgué)	92	18,1
Total	**508**	**100**



Exemples de cas



Quand c'est non, on le dit… et on l'explique.

Une demande pour de l'asphaltage est faite auprès du service concerné. Celui-ci sait déjà qu'il n'interviendra pas, mais n'ose pas le dire pour ne pas vivre avec la conséquence d'un non. L'OdL a sensibilisé les services à l'importance d'être franc même si c'est difficile. La transparence permet au citoyen.ne de ne pas avoir d'attente et de comprendre pourquoi il ne peut obtenir satisfaction.

Pourquoi faire compliqué quand ça peut être simple.

En 2018, deux citoyens déposent une demande de subvention pour une conversion des systèmes biénergie qui leur est refusée. En 2021, un changement dans le règlement rend les deux citoyens admissibles. À la suite de notre intervention, le service a procédé à l'octroi de la subvention sans demander aux citoyens de soumettre à nouveau une demande.





Remise en état? Oui, mais lorsque c'est conforme.

Un citoyen a vu son terrain endommagé à la suite de travaux faits par la Ville et il demande une remise en état. Cependant, les installations initiales n'étaient pas conformes à la réglementation. La Ville a donc procédé à une remise en état du terrain selon la réglementation en vigueur. L'OdL appuie la décision du service.



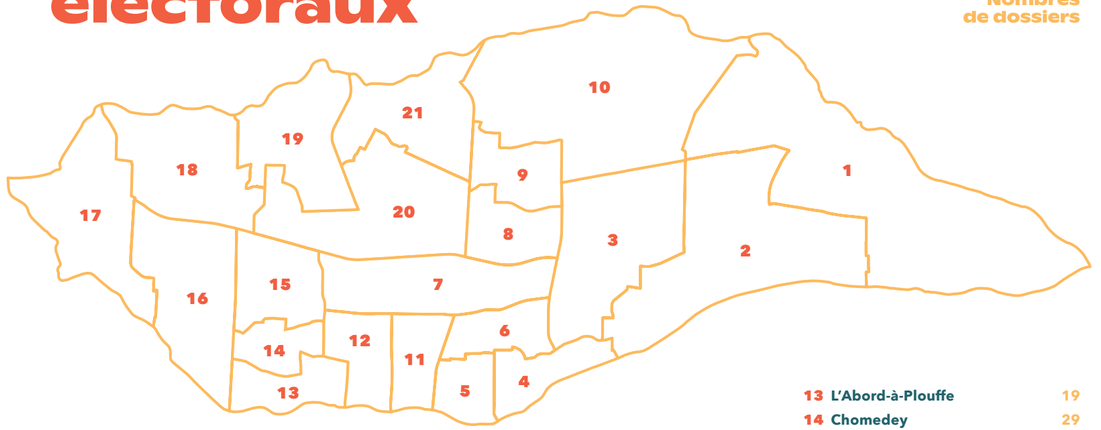
C'est en parlant qu'on se comprend.

Un citoyen nous signale qu'un arbre sur l'emprise publique entraîne un enjeu de sécurité à cause de son emplacement dans une voie publique étroite. La position de la Ville concernant la préservation des arbres rendait la possibilité d'un abattage presque nul. Après plusieurs mois de discussions avec tous les services impliqués, de vérification sur place et d'échanges avec les citoyen.ne.s, l'OdL a su convaincre le service que l'enjeu de sécurité prévalait sur la conservation de l'arbre.



Districts électoraux

Nombres de dossiers



1	Saint-François	24
2	Saint-Vincent-de-Paul	31
3	Val-des-Arbres	29
4	Duvernay-Pont-Viau	25
5	Marigot	15
6	Concorde-Bois-de-Boulogne	15
7	Renaud	20
8	Vimont	18
9	Saint-Bruno	18
10	Auteuil	42
11	Laval-des-Rapides	13
12	Souvenir-Labelle	21
13	L'Abord-à-Plouffe	19
14	Chomedey	29
15	Saint-Martin	15
16	Sainte-Dorothée	20
17	Laval-des-Îles	37
18	L'Orée-des-Bois	21
19	Marc-Aurèle-Fortin	18
20	Fabreville	18
21	Sainte-Rose	15

Témoignages





Je suis très satisfait de votre intervention qui a accéléré le traitement de mon dossier par le service.

Je vous remercie de m'avoir rappelée. Même si vous ne pouvez pas intervenir, j'apprécie que vous ayez pris le temps de m'écouter et de m'expliquer que la ville ne peut intervenir dans ce dossier.





Je vous remercie d'avoir pris connaissance de ma demande avant de m'appeler et surtout de m'avoir accordé assez de temps pour expliquer ce qui s'est passé.

Thank you for calling me back. I appreciate that you took the time to explain to me the procedure as well as your role. If it occurs again, I will contact the 311.



I just wanted to thank you for your help. It was long and very stressful, but it is finally completed.

Se réunir est un début;

rester ensemble est un progrès;

travailler ensemble est la clé de la réussite.

HENRY FORD
Fondateur d'automobile Ford



ISBN
978-2-924590-49-2

ISSN
2816-8399

Dépôt légal 3e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
Bibliothèque et Archives du Canada, 2021

1200, boulevard Chomedey
Laval (Québec) H7V 3Z3

Ombudsman
de Laval



OdL

Nous rejoindre

450 978-3699
ombudsmanlaval.com