



UN REGARD DIFFÉRENT



La continuité dans

le changement.

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.

Valeurs

Respect

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

Impartialité

L'impartialité fait référence 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	14
Statistiques et faits saillants.....	16
Cheminement d'un dossier	17
Témoignages de citoyens	18
Approche de l'ombudsman	20
Suivi des recommandations et portrait des dossiers	22

Rapport annuel

2020

01 | LETTRE DE PRÉSENTATION

Laval, le 1^{er} juin 2021

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

OBJET

Rapport annuel 2020 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Membres du conseil municipal,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel 2020 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

Ce rapport témoigne des actions de notre bureau durant la dernière année et met la table pour les actions de 2021 sous le thème : « La continuité dans le changement ».

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



Nathalie Blais
Ombudsman

La continuité dans le changement : l'importance de la communication

Depuis sa mise sur pied en 2013, le Bureau de l'ombudsman a traité 3 361 dossiers, dont 467 en 2020. Chacun de ces cas représente une opportunité d'aider les citoyens et, du même souffle, de participer à l'amélioration des services, ou du moins de valider l'efficacité des processus.

Le rapport annuel de 2020 est différent, davantage orienté vers les buts et la vision de 2021. À la suite du départ de M^e Nadine Mailloux, le poste est demeuré vacant pendant plusieurs mois. L'ombudsman a été nommé au début de 2021 et n'est pas en position de porter un jugement ou d'émettre une opinion éclairée sur les dossiers traités par un autre ombudsman.

Les statistiques indiquent une baisse du nombre de demandes. Cette constatation s'explique par le contexte particulier et déstabilisant de la pandémie. Sans aucun doute, particulièrement au début, les citoyens avaient d'autres préoccupations. De plus, la vacuité du poste d'ombudsman a également eu un impact. Bien que madame Teresa Ciciotti ait accompli un travail colossal en continuant à recevoir et traiter les plaintes, dans les limites de son rôle, certains dossiers nécessitaient l'intervention de l'ombudsman. Elle a donc dû communiquer avec les citoyens pour les informer qu'en l'absence d'un ombudsman, certaines démarches pour le traitement de leur dossier ont été suspendues. Nous tenons d'ailleurs à remercier madame Ciciotti pour l'ensemble de son travail pendant cette période de transition.

Dès l'arrivée du nouvel ombudsman le constat a été le nombre de dossiers qui n'ont pu être traités, certains en raison de l'absence d'un ombudsman mais d'autres à cause du délai et du contenu des réponses attendues de certains services. La réduction de ces délais sera le défi principal du Bureau de l'ombudsman pour 2021. Afin d'y parvenir, tous les intervenants impliqués dans la recherche de solution pour les citoyens, seront sollicités afin de répondre de façon

diligente et dans un délai raisonnable aux questions et demandes émanant du Bureau de l'ombudsman. En effet, certains dossiers ne peuvent être fermés à cause du manque de complément d'information demandé ou de l'absence de réponse. Dans cette optique, des délais fixes à respecter seront dorénavant établis afin de diminuer le temps d'attente des citoyens. Il est important de travailler pour maintenir ouvert ou améliorer le canal de communication entre le Bureau de l'ombudsman et les différents services.

Chaque demande de citoyen, aussi futile peut-elle sembler pour certains, peut ouvrir la porte à une mesure d'amélioration des pratiques et vaut donc la peine d'être étudiée de façon rigoureuse. Chaque citoyen a le droit d'être écouté et de voir sa demande traitée avec respect, en toute objectivité. La demande doit faire l'objet d'une réponse claire et bien expliquée, que celle-ci soit fondée ou non, dans un langage qu'il peut comprendre. L'ombudsman a besoin de l'expertise de chaque personne interpellée afin de pouvoir bien expliquer la réponse au citoyen. L'étude des dossiers nous démontre qu'une explication claire et rapide, fait baisser le degré d'insatisfaction du citoyen et permet de régler le litige plus rapidement. A contrario, l'absence de réponse ou une réponse incomplète rend le citoyen non seulement plus méfiant mais aussi plus demandant. C'est dans cet optique que les efforts seront mis sur la communication efficace, complète et transmise dans les meilleurs délais.

Le Bureau de l'ombudsman désire développer sa visibilité et son accessibilité et dans cette optique, pour y parvenir, il a annoncé le lancement de son nouveau site Web en

Chaque demande de citoyen,
aussi futile peut-elle sembler
pour certains, peut ouvrir
la porte à une mesure
d'amélioration des pratiques
et vaut donc la peine d'être
étudiée de façon rigoureuse.

Chaque citoyen a le droit d'être
écouté et de voir sa demande
traitée avec respect, en toute
objectivité.

décembre 2020. Cet outil facilitera le dépôt d'une plainte par les citoyens à l'aide du formulaire sécurisé de demande d'intervention qu'il est possible de remplir à l'écran à partir de n'importe quelle plateforme. De plus, il permettra à l'ombudsman de livrer certains messages aux citoyens toujours dans le but d'améliorer les relations par le biais d'une communication efficace. Ce site se veut interactif dynamique et convivial dans sa consultation.

Notre engagement envers les citoyens est d'offrir un service accessible, professionnel et empathique. « La continuité dans le changement » illustre la période transitoire que sera l'année 2021, tout en assurant le suivi de dossiers en cours et en accueillant les nouvelles demandes. Le Bureau de l'ombudsman est là pour les citoyens en étant conscient que chaque dossier peut contenir un outil pour mettre en place, le cas échéant, une piste d'amélioration de services.

Nous aimerions remercier les citoyens de Laval pour leur patience et leur compréhension face à la situation particulière qu'a vécue le Bureau de l'ombudsman. Notre équipe s'engage à préserver la qualité du service auquel ils ont été habitués au cours des dernières années. Ils pourront constater une certaine continuité dans le changement.

En terminant, nous souhaitons la meilleure des chances à M^e Mailloux dans ses nouvelles fonctions et nous la remercions pour son dévouement et son implication auprès des citoyens de la ville de Laval.

Curriculum

Nathalie Blais

OMBUDSMAN

Madame Nathalie Blais est titulaire d'un baccalauréat en droit, d'un diplôme d'études supérieures spécialisées et d'une maîtrise en gestion et développement des organisations.

Madame Blais a œuvré en tant qu'ombudsman dans le réseau de la santé, au sein des centres hospitaliers Sacré-Cœur et Maisonneuve-Rosemont, puis au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal pendant plus de 15 ans. Son parcours professionnel lui a permis de développer de fortes aptitudes en résolution de problèmes, en gestion de litiges et en recherche de pistes d'amélioration des services lesquelles seront utiles aux citoyens et citoyennes de Laval ainsi qu'à l'organisation dans son ensemble.

Madame Blais véhicule des valeurs de respect et d'empathie, elle favorise la communication dans le règlement des insatisfactions. Elle préconise la collaboration plutôt que la confrontation et son expérience dans le domaine de la santé se transpose dans le secteur municipal, où elle sera à l'écoute des citoyens, toujours dans la recherche de réponses satisfaisantes.



Madame Blais véhicule des valeurs de respect et d'empathie, elle favorise la communication dans le règlement des insatisfactions.



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. Précisément, elle a collaboré 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. Elle a aussi assumé la gestion du personnel de soutien administratif et implanté un système de gestion des dossiers pour le Canada.

Madame Ciciotti travaille au Bureau de l'ombudsman de Laval depuis 2015. Elle accorde énormément d'importance à la communication, la collaboration et la transparence lors du traitement des dossiers avec les services. Elle 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 respectueux et 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.

Mission

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, d'un organisme paramunicipal ou de leurs employés respectifs. Elle peut le faire de sa propre initiative ou à la demande d'un citoyen, 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 pour résoudre son problème.

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. L'ombudsman peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'elle 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 lorsqu'elle décide d'intervenir ou d'enquêter et de 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 les documents ou rapports d'enquête de l'ombudsman sont confidentiels et ne sont pas soumis aux lois sur l'accès à l'information. 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 le sérieux de chaque plainte guident l'ombudsman quant aux ressources qui seront investies pour le traitement de celle-ci.

Son budget annuel pour 2020 était de 355 202 \$.

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

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. »

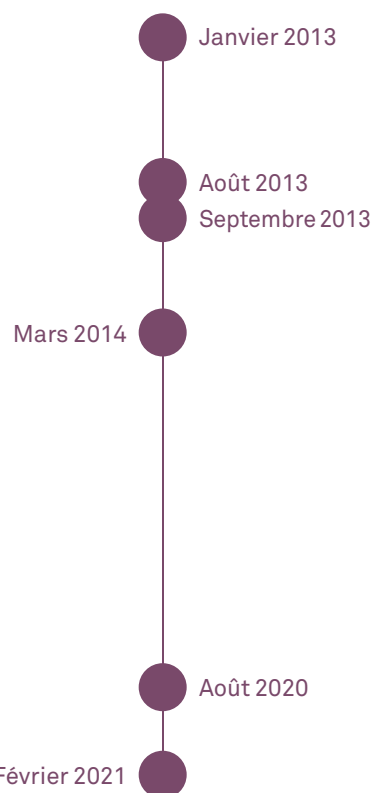
En janvier 2013, le conseil municipal revoyait entièrement la structure du Bureau de l'ombudsman en adoptant la résolution 2013-58, laquelle visait à mettre en place une fonction d'ombudsman seul, selon le modèle traditionnel et qui traiterait donc les demandes des citoyens sans le concours de commissaires.

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

Depuis, ces pouvoirs permettent 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.

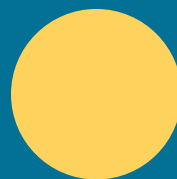
Le Bureau de l'ombudsman est désormais bien implanté dans la vie des Lavallois et ne cesse de voir augmenter le nombre de dossiers qui lui sont soumis, ce qui témoigne de la confiance des citoyens envers ses interventions, de même que de son excellente réputation.

Madame Mailloux a quitté ses fonctions en août 2020. Madame Nathalie Blais a été nommée par le conseil municipal le 2 février 2021.



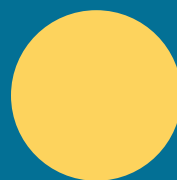
Ces pouvoirs permettent à l'ombudsman d'agir de sa propre initiative et d'évaluer elle-même les motifs pouvant donner accès au recours, ce qui est fondamental pour que la démarche soit utile aux citoyens de Laval et, surtout, pour qu'ils y croient.

Faits saillants



467

dossiers ouverts.



41%

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



71%

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.



27%

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

Cheminement d'un dossier

1 •

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.

2 •

Si l'ensemble de ces étapes ont déjà été franchies par le citoyen, madame Ciciotti invite ce dernier 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 traitement prend fin à cette étape.

3 •

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

- cerner la problématique;
- identifier si le citoyen est lésé par la décision ou par 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

– *I really appreciate that you actually listened to what i had to say and gave me time to explain the situation.*

– Je vous remercie d’avoir procédé à la transmission de ma plainte au service et d’en assurer le suivi. Cela m’a permis de bien expliquer à la personne responsable les problèmes occasionnés par les opérations de déneigement.

– Après plusieurs appels à la Ville, votre intervention a poussé le service à réagir et finalement procéder aux changements des pancartes de signalisation.

– Je tiens à vous remercier grandement pour toutes les informations que vous m’avez transmises car elles aident énormément à ma compréhension de ce dossier qui est complexe.

Je vous remercie énormément d’assurer le suivi de mon dossier et surtout de prendre le temps de m’expliquer le statut du dossier et aussi de répondre à mes questions. Votre compréhension et votre écoute concernant ma situation sont très appréciées.

– Merci beaucoup d’avoir pris le temps de me rappeler afin de me communiquer le statut du dossier.

– Je vous remercie énormément de votre écoute et du temps que vous m’avez accordé nonobstant que ma plainte ne relève pas de votre juridiction. Votre sollicitude a eu l’effet d’un baume.

– Je vous remercie énormément de votre suivi. Je suis agréablement surpris de savoir que l’ombudsman a un pouvoir d’intervention pour venir en aide au citoyen qui nonobstant ses démarches n’arrive pas à obtenir un suivi de la Ville et surtout une résolution du problème.

– *I am happy to see that following your intervention the city finally looked at the problem and is working to resolve it. Thank you for your help.*

We thank you for your intervention without which we would still be waiting for the issue to be addressed and corrected by the city. We also appreciate that you followed-up with us to ensure that we are happy with the repairs.

– Je vous remercie de votre aide; c’est seulement suite à votre intervention que finalement le dossier s’est réglé.

– Je vous remercie énormément de votre efficacité à résoudre ce dossier rapidement avec le Service des travaux publics. La solution proposée est celle que nous recherchions.

– Je vous remercie énormément d’avoir communiqué avec moi rapidement. J’apprécie que vous ayez pris le temps de m’expliquer votre juridiction et de m’avoir référé à l’instance qui saura m’aider.

Je tiens à vous dire que vous êtes indispensable. Sans vos interventions, les plaintes des citoyens ne seraient pas traitées de façon juste et équitable.

– Je vous remercie d’avoir effectué une autre intervention auprès du service. L’engagement du service de réévaluer mon dossier est l’avancement le plus concret que nous avons eu à ce jour. Et ceci est grâce à vous.

– Je vous remercie sincèrement pour votre écoute. Vous êtes la première à m’accorder assez de temps pour expliquer le problème et mon inquiétude face à l’enjeu de sécurité.

I truly appreciate your commitment and your efforts to ensure that the issues raised in my complaint are being addressed by the respective departments.

– Je vous remercie de premièrement m’avoir rappelé rapidement, de m’avoir écouté et de m’expliquer clairement les démarches nécessaires que je dois faire avant de m’adresser à l’ombudsman. Votre écoute est très appréciée.

Je suis extrêmement reconnaissant de votre ténacité et de vos interventions dans mon dossier. C’est vraiment grâce à votre persévérance auprès du Service que finalement j’ai rencontré un responsable qui m’a confirmé qu’il s’occupera de mon dossier.

Je suis vraiment reconnaissante pour votre excellent travail et votre diligence dans le traitement de mon dossier. La collaboration des autres services avec le Bureau de l’ombudsman aura permis d’améliorer considérablement la situation.

– Je vous suis aussi reconnaissante d’avoir fait des recherches afin de me référer à des ressources qui pourraient m’aider.

– Je vous remercie énormément de prendre le temps de m’écouter et de vérifier comment la plainte peut être traitée.

Je suis impressionné de votre suivi rigoureux. Il est clair que ce sont vos diverses interventions qui ont assuré la résolution du problème. Je vous remercie de nouveau.

En tant que citoyen, nous désirons éviter de nous rendre à votre recours, mais je réalise que cela est parfois nécessaire afin de résoudre le problème. Dans le traitement de mon dossier, vous m’avez confirmé que le recours à l’ombudsman est très important pour les citoyens.

– Je vous remercie d’avoir pris le temps de me rappeler rapidement nonobstant que ma plainte ne relève pas de votre juridiction et aussi de m’avoir référé au recours approprié.

– Je vous remercie Madame Teresa Ciciotti de votre attention et de l’excellent suivi attentif et diligent dont vous faites preuve à chacune des étapes du dossier.

Approche de l'ombudsman

Les citoyens communiquent avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils sont insatisfaits des décisions ou des 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. L'approche de l'ombudsman est d'étudier les situations qui lui sont soumises en examinant la justification de la décision, la transparence et l'intelligibilité du processus décisionnel qui ont été appliquées par les services municipaux concernés afin de s'assurer que la décision est juste, raisonnable et sensée et qu'elle a été bien expliquée au citoyen. Dans le cas contraire, le Bureau de l'ombudsman tente de faire corriger la situation.

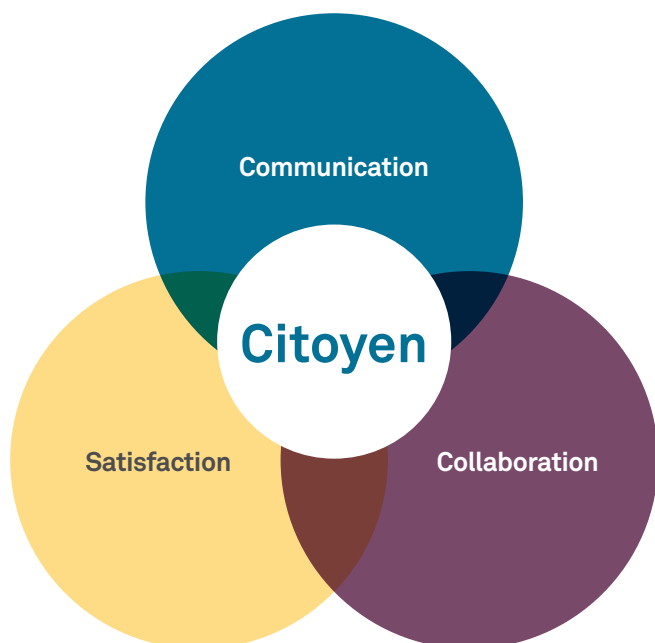
C'est le cas, par exemple, lorsque l'application stricte de la norme présente une injustice flagrante pour un citoyen. Il s'agit là d'une pratique au cœur même de l'approche retenue par les ombudsmans pour corriger un acte déraisonnable. Le Protecteur du citoyen du Québec définit d'ailleurs un tel acte 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 tempérer la trop grande dureté d'une règle ou norme, 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 excuses².

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



Communication

Dans un contexte de plainte, la communication est un outil primordial entre toutes les parties concernées : le plaignant, le Bureau de l'ombudsman et les différents services. Il faut faire preuve d'écoute, d'ouverture et favoriser l'échange et le dialogue.

La collaboration des services est évidemment essentielle pour traiter toutes les demandes citoyennes avec respect et rigueur. En effet, leur expertise est fondamentale afin d'examiner un dossier et d'en assurer le suivi dans le but de déterminer s'il est possible de résoudre la situation à la satisfaction du citoyen.

Les objectifs de la communication sont d'écouter, d'informer, d'expliquer et de susciter l'engagement de toutes les parties concernées.

La bonne communication est un pont entre la confusion et la clarté.

Le but ultime est de répondre au besoin du citoyen ou de lui fournir les explications claires de la raison pour laquelle on ne peut y répondre.

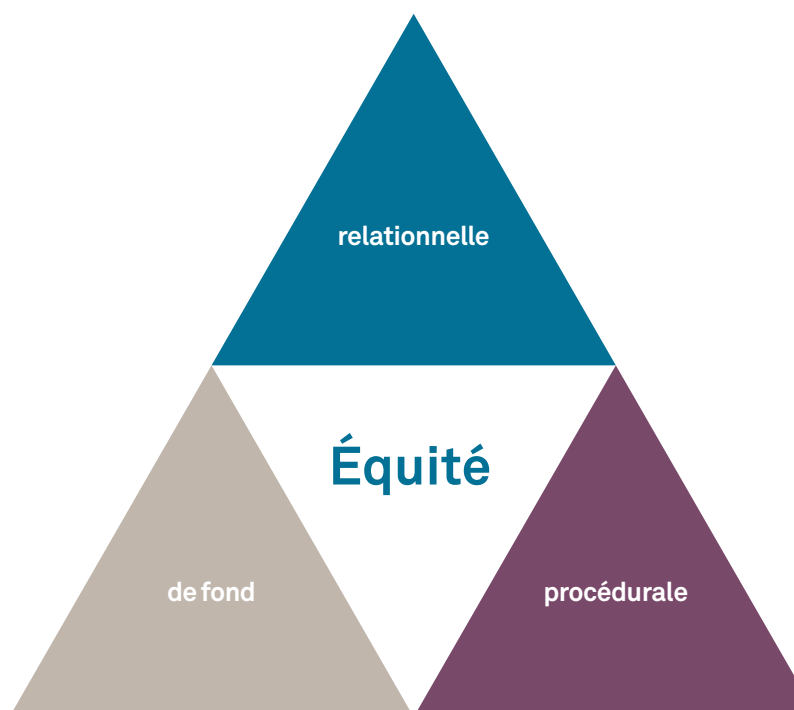
Équité

L'ombudsman examine les dossiers sous l'angle de l'équité. Celle-ci est constituée de trois composantes que l'on peut illustrer sous la forme d'un triangle. L'ombudsman s'assure ainsi du respect de :

L'équité relationnelle : le citoyen a été traité avec respect et transparence.

L'équité procédurale : le citoyen a été informé des procédures, règlements ou critères s'appliquant à son cas et il a eu l'opportunité d'exprimer sa vision des faits, à l'intérieur de délais raisonnables. De son côté, la Ville a agi de façon impartiale et lui a communiqué les motifs justifiant sa décision, de même que les recours possibles.

L'équité de fond : la décision est raisonnable, juste et elle tient compte des circonstances particulières. Il n'y a pas eu d'erreur ou de discrimination et l'ensemble des informations pertinentes ont été prises en considération.



Suivi des recommandations 2018–2019 et portrait des dossiers

Suivi des recommandations

Dossiers divers	23
-----------------------	----

Portrait des dossiers

Évolution 2016–2020	28
Délais de traitement	29
Types de dossiers et modes de dépôt	30
Statistiques démographiques	31
Demandes, interventions et enquêtes	32
Dossiers par district	34
Nature des dossiers	36

Service : Urbanisme

DOSSIER

OMB-2018-186

DÉCISION

Recommandation

RÉALISÉE

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.

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Commentaire du Service de l'urbanisme :

Le Service de l'urbanisme applique une réglementation complexe et en constante évolution. Cette réglementation est souvent difficile à maîtriser par les citoyens.

Le Service de l'urbanisme mettra en place une procédure pour guider les inspecteurs dans leurs interactions avec les citoyens afin que ceux-ci soient informés adéquatement, considérant leurs attentes, le tout dans un délai d'intervention raisonnable.

Des documents de référence ont été rédigés ou mis à jour pour encadrer le travail dans la Division. Ces documents à l'intention des inspecteurs et des agents administratifs concernent principalement des directives réglementaires et des procédures de travail. De plus, un fichier mentionnant le partage des tâches entre les responsables et le chef de division a été fourni à l'équipe. L'inspecteur est assigné à un responsable et consulte ce dernier dans un premier temps pour valider une intervention. Advenant la nécessité d'une clarification ou d'une directive particulière, le responsable apporte le point à son collègue responsable et/ou chef de division et fait le suivi auprès de l'inspecteur sous sa responsabilité. Les gestionnaires et les inspecteurs utilisent une plateforme en ligne permettant de partager l'information commune et ainsi assurer une cohérence dans les décisions et l'application de directives.

Service : Urbanisme

DOSSIER

OMB-2018-305

DÉCISION

Recommandation

RÉALISÉE

Nous recommandons à la Ville de Laval de faire respecter l'usage prescrit par le règlement L-2000 et à être exercé par ****.

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Commentaire du Service de l'urbanisme :

Le Service de l'urbanisme a délivré un permis de construction en conformité avec la réglementation d'urbanisme en vigueur. Toutefois, les dispositions du règlement peuvent être incohérentes et sont obsolètes à plusieurs égards.

Dans le cadre du projet de refonte des règlements d'urbanisme, le Service de l'urbanisme s'engage à rédiger un nouveau cadre réglementaire moderne qui éliminera les dispositions incohérentes en regard des habitations pour personnes âgées.

Le projet de règlement de la refonte des règlements d'urbanisme de la Ville de Laval sera adopté par le conseil municipal le 22 avril 2021. Il sera probablement en vigueur au début de l'année 2022, à la suite de la vaste période de consultation citoyenne prévue au printemps 2021, de sa correction pour tenir compte des commentaires des citoyens recueillis lors de cette consultation et des approbations prévues par la loi.

① Dans ce règlement, l'usage intitulé « habitation pour personnes âgées », défini à partir de critères techniques au règlement de zonage L-2000, a été supprimé : cette façon de faire créait une certaine confusion auprès des citoyens qui comprenaient qu'une telle habitation devait assurément être occupée par des personnes âgées. Or, selon le Service des affaires de la Ville et de la doctrine juridique, le zonage de personnes est *ultra vires*. Maintenant, un tel usage a été remplacé par l'un ou l'autre des usages suivants, selon le cas applicable :

- Habitation (H1) : bâtiments comportant un ou plusieurs logements. Des services collectifs ou de supervision peuvent être offerts aux occupants;

DOSSIER

OMB-2018-305

SUIVI DE L'ADMINISTRATION (suite)

- Habitation collective (H2) : bâtiments offrant des services collectifs à ses occupants et composés à la fois de logements et de chambres. La proportion de chambres ne peut excéder 60 % du nombre total des unités d'hébergement occupant le bâtiment;
- Habitation de chambres (H3) : bâtiments composés à la fois de logements et de chambres, mais dont la proportion de chambres excède 60 % du nombre total des unités d'hébergement les occupant. Des services collectifs peuvent être offerts aux occupants de ces bâtiments.

- 2 De plus, dans ce nouveau règlement, les dispositions applicables ne s'appliquent pas en fonction d'un usage à l'image du règlement de zonage L-2000, mais plutôt en fonction du type de milieux de la ville où est exercé l'usage. À titre d'exemple, le nombre minimum de cases de stationnement exigé pour desservir une habitation est le même, peu importe s'il s'agit d'une « habitation (H1) », d'une « habitation collective (H2) » ou une « habitation de chambres (H3) », contrairement au règlement de zonage L-2000. En contrepartie, ces exigences peuvent être moindres si l'habitation est située à proximité d'infrastructures de transport collectif ou dans un milieu dont la densité résidentielle est plus élevée, le tout afin :
- d'optimiser le partage des cases de stationnement aménagées, lequel est plus fort dans ce type de milieu;
 - de maximiser l'utilisation du domaine public pour le stationnement (une étude a révélé qu'il est grandement sous-utilisé à cet effet);
 - de minimiser les espaces fortement minéralisés.

Dans le même ordre d'idées et conformément aux tendances mondiales en matière d'urbanisme, les exigences minimales en matière de stationnement de ce nouveau règlement ont été grandement diminuées, ce qui fait en sorte qu'elles sont maintenant équivalentes à celles applicables à une habitation pour personnes âgées en vertu du règlement de zonage L-2000. Cette diminution vise à contrer les îlots de chaleur et la faible rétention naturelle des eaux de pluie des terrains fortement minéralisés.

- 3 Enfin, ce nouveau règlement vient prescrire des hauteurs maximales de bâtiment dans tous les secteurs de la ville afin d'y assurer une meilleure intégration des nouvelles constructions. Évidemment, ces hauteurs ont été fixées, tout comme les exigences de stationnement, selon les types de milieux de la ville. Soulignons qu'en vertu du règlement de zonage L-2000 en vigueur depuis 1969, aucune hauteur maximale de bâtiment n'était prescrite sur la majorité du territoire, dont le cas à l'étude.

Services : Urbanisme, Ingénierie

DOSSIERS

Multiples

DÉCISION

Recommandation

RÉALISÉE

Adopter des lignes directrices claires quant à l'ensemble des paramètres entourant les travaux réalisés sur la propriété privée.

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Commentaire du Service de l'urbanisme :

Nous comprenons que ce rapport traite des questions relatives aux travaux de réhabilitation réalisés par le Service de l'ingénierie. Si, lors de la planification des travaux, des enjeux réglementaires (réglementation d'urbanisme et règlement L-11870) sont soulevés, nous sommes en appui sur demande au Service de l'ingénierie pour les assister.

Commentaire du Service de l'ingénierie :

Dans le cadre des travaux réalisés sur le territoire de Laval, une procédure a été mise en place afin de communiquer avec le citoyen :

- Un premier avis avant le début des travaux donnant des informations sur le chantier à venir, les impacts des travaux, l'accessibilité, etc.;
- Un second avis durant les travaux précisant les impacts possibles et guidant les citoyens dans les démarches à suivre afin de rejoindre la Ville en cas de questionnement.

Lors de la réalisation des travaux, nous visons à limiter les interventions sur chacun des terrains en prenant le minimum d'espaces requis pour les travaux. Lorsque des travaux sur les terrains privés sont requis, ils sont réalisés à l'intérieur des délais prescrits dans le formulaire de soumission à partir de l'ordre écrit de la Ville d'entamer les travaux. Les citoyens en sont informés.

Finalement, une inspection d'acceptation provisoire et finale des travaux est réalisée pour l'ensemble des chantiers, visant ainsi à corriger les déficiences observées. Ces inspections sont réalisées par un surveillant interne ou un mandataire de la Ville.

Service : Urbanisme

DOSSIER

OMB-2019-312

DÉCISION

Recommandation

RÉALISÉE

- Examiner les circonstances d'émission du permis 2014-**** et d'évaluer les mesures à prendre dans ce cas précis, de même que pour éviter la répétition d'une telle situation.
- Voir à inspecter les aménagements extérieurs de cette propriété et de s'assurer du respect de sa réglementation.

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Commentaire du Service de l'urbanisme :

Le Service de l'urbanisme a revu en détail les circonstances entourant la délivrance du permis d'amélioration portant le numéro PA-2014-**** et en vient à la conclusion que le permis délivré à ce moment-là était conforme à la réglementation d'urbanisme en vigueur. Par ailleurs, il est important de mentionner que depuis la délivrance de ce permis, la réglementation a été modifiée et impose désormais de nouvelles mesures relatives à la protection des rives, du littoral et des plaines inondables, limitant ainsi la construction et certains aménagements à l'intérieur des plaines inondables. Maintenant, dans la zone de grand courant (0-20 ans), toutes les constructions, tous les ouvrages et tous les travaux sont interdits, incluant la construction d'une nouvelle résidence, ce qui n'était pas le cas au moment de la délivrance de ce permis.

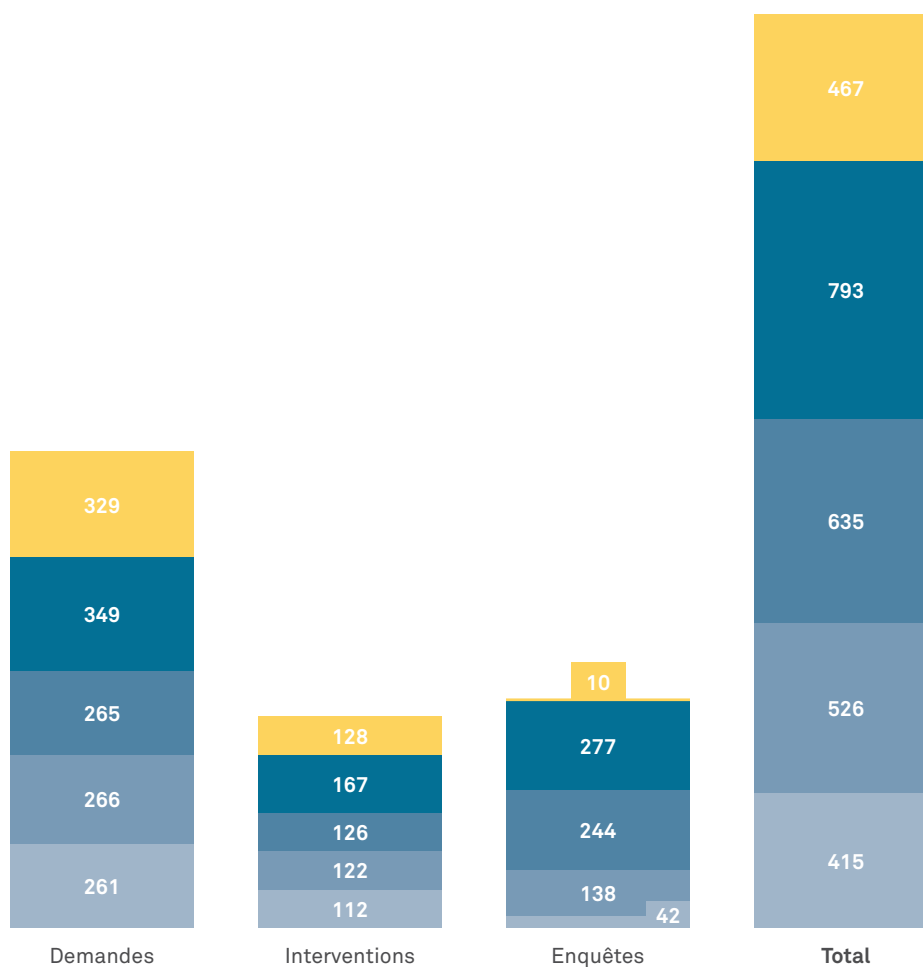
De plus, dans le cadre du projet de refonte de ses règlements, le Service de l'urbanisme prévoit ajouter de nouvelles dispositions d'application afin de mieux encadrer le traitement d'une demande de permis lors d'un renouvellement de permis dont le délai de validité est expiré et lors d'un changement réglementaire.

Évolution 2016–2020

Graphique 1.1

Années

- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016



Type	2016	2017	2018	2019	2020
Demandes	261	266	265	349	329
Interventions	112	122	126	167	128
Enquêtes	42	138	244	277	10
Total	415	526	635	793	467

Délais de traitement

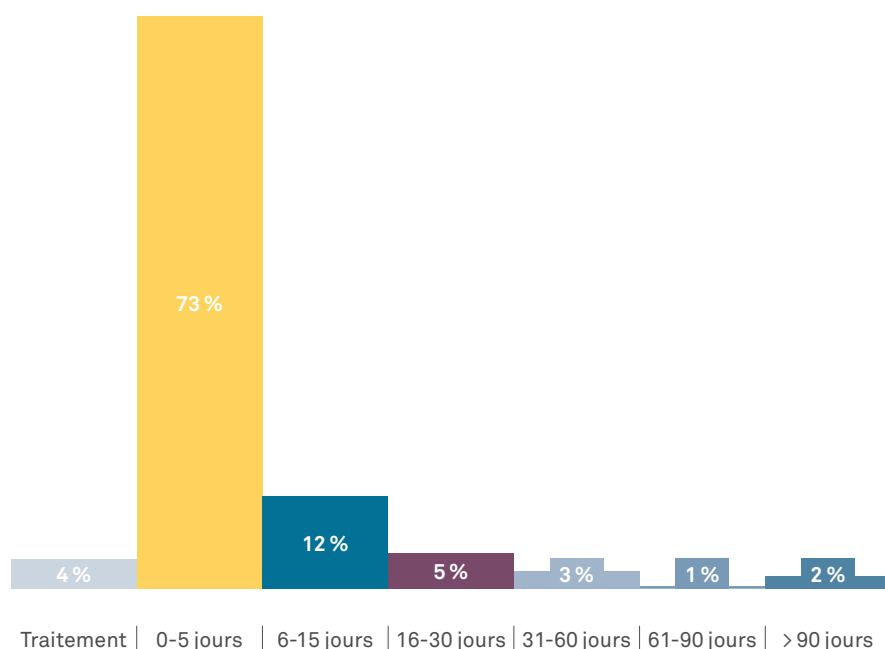
Demandes, interventions et enquêtes



Le Bureau de l'ombudsman transmet généralement les plaintes aux services concernés dans un délai de 15 jours ouvrables.

Délai*	Total	%
En traitement	19	4 %
0-5 jours	340	73 %
6-15 jours	58	12 %
16-30 jours	21	5 %
31-60 jours	14	3 %
61-90 jours	5	1 %
> 90 jours	10	2 %
Total	467	100 %

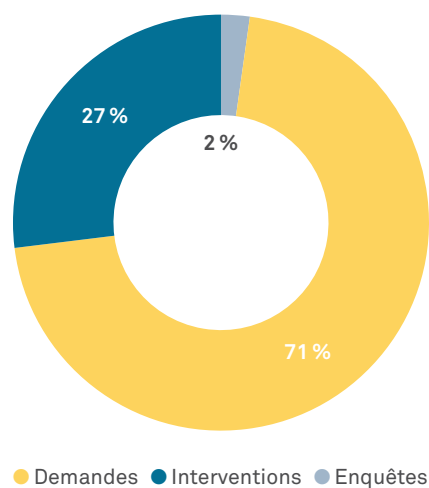
Graphique 3.1



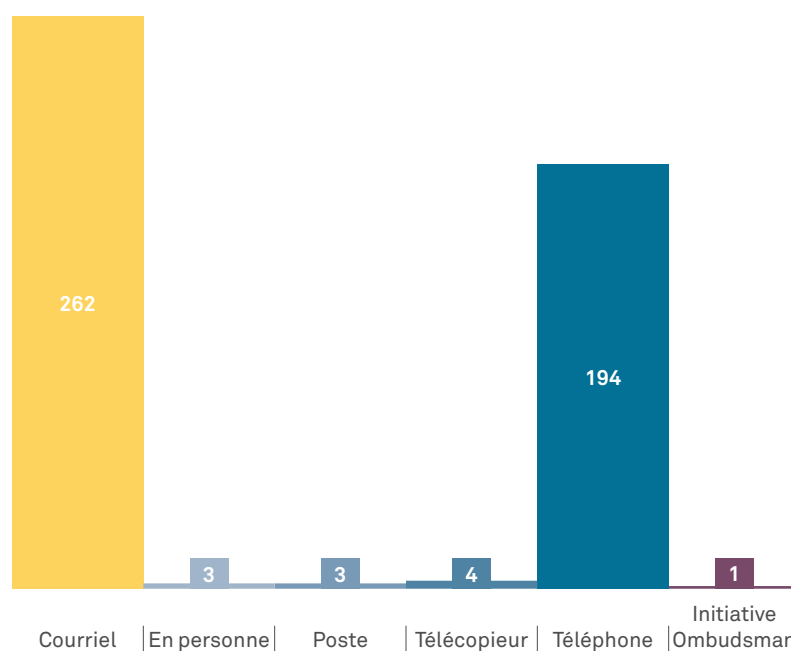
Types de dossiers et modes de dépôt

Type	Courriel	En personne	Poste	Télécopieur	Téléphone	Initiative Ombudsman	Total	%
Demandes	176	2	1	1	148	1	329	71 %
Interventions	79	1	2	3	43	0	128	27 %
Enquêtes	7	0	0	0	3	0	10	2 %
Total	262	3	3	4	194	1	467	100 %

Graphique 2.1

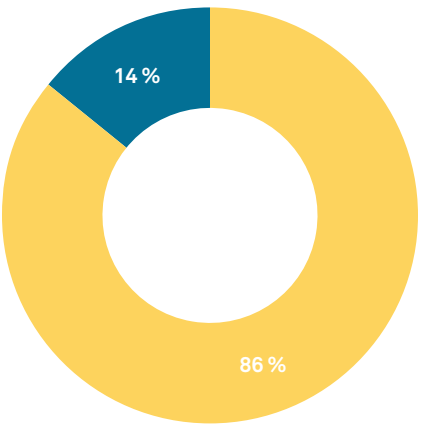


Graphique 2.2



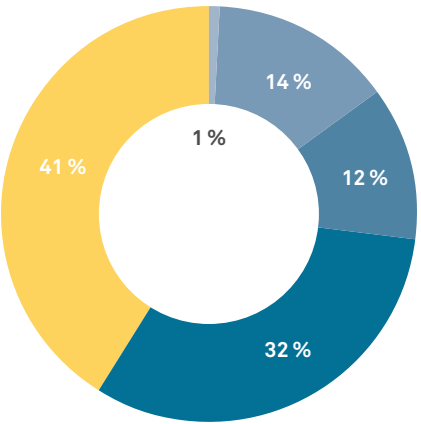
Statistiques démographiques

Langue



Langue	Total
● Français	402
● Anglais	65
Total	467

Groupe d'âge



Âge	Total
○ Moins de 18 ans	0
● 18-25	2
● 26-40	37
● 41-50	31
● 51-64	84
● 65 et +	105
Total	259*

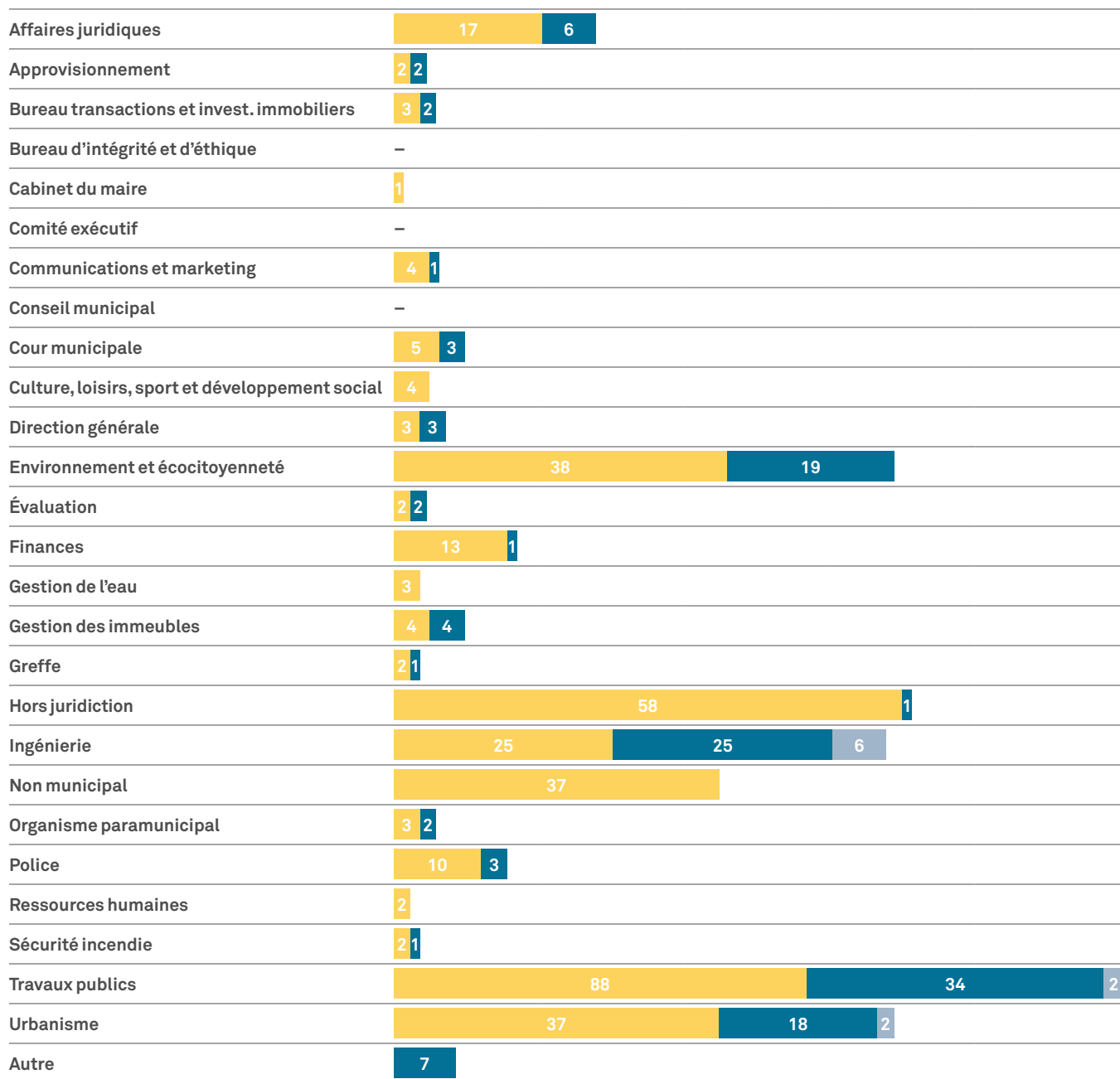
*** Note :**
Ce graphique ne reflète que le portrait des répondants ayant accepté de divulguer ce renseignement.

Demandes, interventions et enquêtes

Services	Demandes	Interventions	Enquêtes	Total	%
Affaires juridiques	17	6	0	23	4,9 %
Approvisionnement	2	2	0	4	0,9 %
Bureau transactions et invest. immobiliers	3	2	0	5	1,1 %
Bureau d'intégrité et d'éthique	0	0	0	0	0 %
Cabinet du maire	1	0	0	1	0,2 %
Comité exécutif	0	0	0	0	0 %
Communications et marketing	4	1	0	5	1,1 %
Conseil municipal	0	0	0	0	0 %
Cour municipale	5	3	0	8	1,7 %
Culture, loisirs, sport et développement social	4	0	0	4	0,9 %
Direction générale	3	3	0	6	1,3 %
Environnement et écocitoyenneté	38	19	0	57	12,2 %
Évaluation	2	2	0	4	0,9 %
Finances	13	1	0	14	3 %
Gestion de l'eau	3	0	0	3	0,6 %
Gestion des immeubles	4	4	0	8	1,7 %
Greffe	2	1	0	3	0,6 %
Hors juridiction	58	1	0	59	12,6 %
Ingénierie	25	25	6	56	12 %
Non municipal	37	0	0	37	7,9 %
Organisme paramunicipal	3	2	0	5	1,1 %
Police	10	3	0	13	2,8 %
Ressources humaines	2	0	0	2	0,4 %
Sécurité incendie	2	1	0	3	0,6 %
Travaux publics	47	34	2	83	17,8 %
Urbanisme	37	18	2	57	12,2 %
Autre	7	0	0	7	1,5 %
TOTAL (%)	329	128	10	467	100 %

Graphique 4.1

Services et divisions



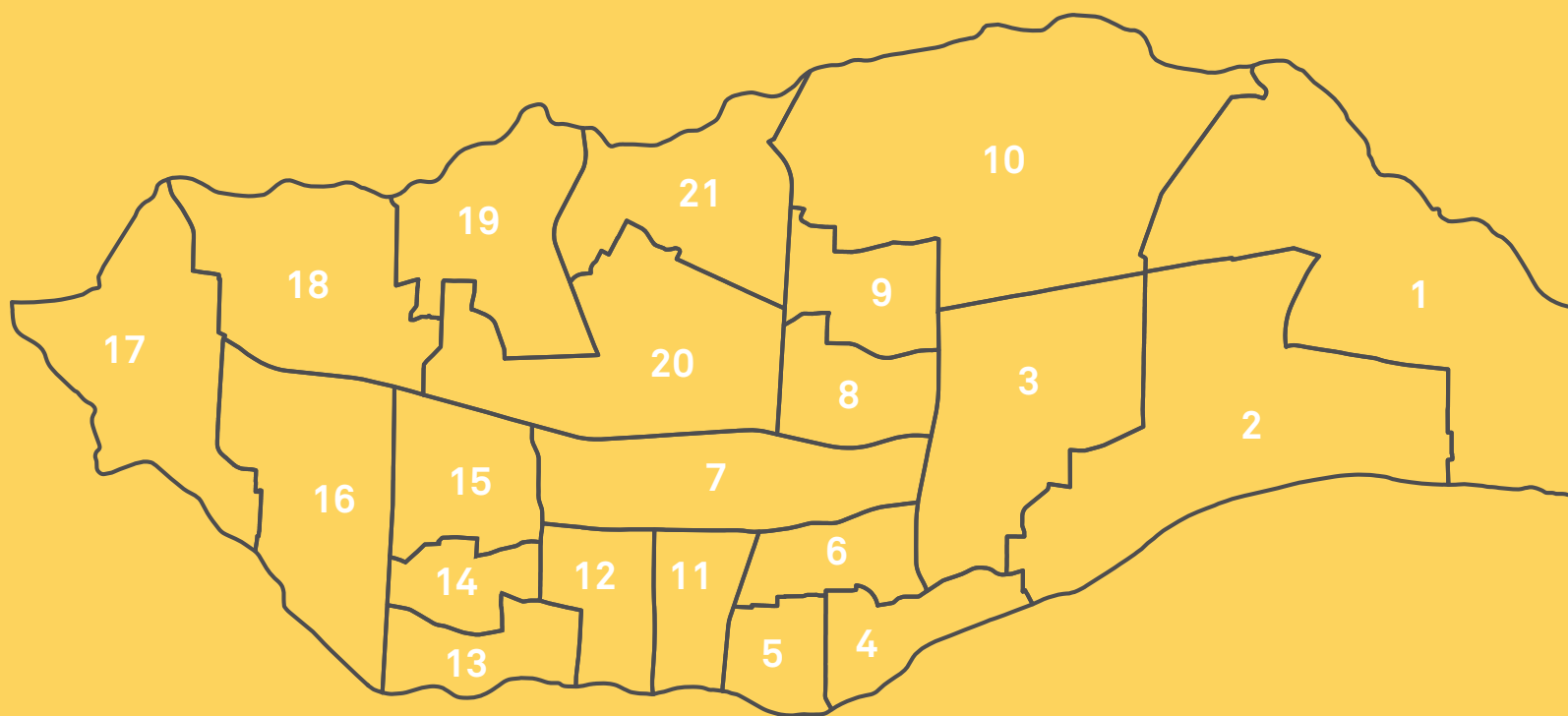
● Demandes ● Interventions ● Enquêtes

Dossiers par district

Districts de la ville

(1) Saint-François	22
(2) Saint-Vincent-de-Paul	19
(3) Val-des-Arbres	15
(4) Duvernay-Pont-Viau	16
(5) Marigot	13
(6) Concorde-Bois-de-Boulogne	10
(7) Renaud	23
(8) Vimont	15
(9) Saint-Bruno	17
(10) Auteuil	22
(11) Laval-des-Rapides	13
(12) Souvenir-Labelle	31
(13) L'Abord-à-Plouffe	12
(14) Chomedey	54
(15) Saint-Martin	8
(16) Sainte-Dorothée	18
(17) Laval-des-Îles	32
(18) L'Orée-des-Bois	15
(19) Marc-Aurèle-Fortin	10
(20) Fabreville	23
(21) Sainte-Rose	22
Non divulgué	50
Extérieur de la ville de Laval	7

Carte de Laval



Districts électoraux

(1) Saint-François
(2) Saint-Vincent-de-Paul
(3) Val-des-Arbres
(4) Duvernay-Pont-Viau
(5) Marigot
(6) Concorde-Bois-de-Boulogne
(7) Renaud

(8) Vimont
(9) Saint-Bruno
(10) Auteuil
(11) Laval-des-Rapides
(12) Souvenir-Labelle
(13) L'Abord-à-Plouffe
(14) Chomedey

(15) Saint-Martin
(16) Sainte-Dorothée
(17) Laval-des-Îles
(18) L'Orée-des-Bois
(19) Marc-Aurèle-Fortin
(20) Fabreville
(21) Sainte-Rose

Nature des dossiers

Nature	Total	%
Achat ou vente de propriété	3	0,6%
Application de la réglementation	57	12,2 %
Circulation	3	0,6 %
Collectes (recyclage, ordure, matières organiques)	17	3,6 %
Comportement d'un employé municipal	7	1,5 %
Constat d'infraction	9	2,0 %
Délai	6	1,3 %
Demande d'accès à l'information : documents détenus par la Ville de Laval	3	0,6 %
Demande d'accès à l'information : documents détenus par le Service de police et le Service de sécurité incendie	1	0,2 %
Demandes et transmission d'informations	8	1,7 %
Drainage des eaux	6	1,3 %
Espace vert : parc, plantation et entretien des arbres	16	3,4 %
Évaluation foncière	3	0,6 %
Frais de parc	1	0,2 %
Gestion animalière	1	0,2 %
Hors juridiction	66	14,0 %
Information et communication avec les citoyens	3	0,6 %
Infrastructure : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales	6	1,3 %
Infrastructure : éclairage des voies publiques	8	1,7 %
Infrastructure : ponts, ponceaux, viaducs, mur antibruit	2	0,4 %
Infrastructure : routes, trottoirs, pistes cyclables	12	2,6 %
Infrastructure : signalisation et feux de circulation	8	1,7 %
Langue d'usage	1	0,2 %

Nature	Total	%
Mesures d'apaisement de la circulation	7	1,5 %
Mesures d'urgence	1	0,2 %
Mur de soutènement Remblai	1	0,2 %
Non divulgué	7	1,5 %
Nuisance : autres	8	1,7 %
Nuisance : bruits	13	2,8 %
Nuisance : salubrité	7	1,5 %
Offres de services, contrats et appels d'offre	4	1,0 %
Opérations – voie publique	1	0,2 %
Opérations de déneigement	40	8,6 %
Permis	3	0,6 %
Procédures administratives : paiements, subventions, confidentialité	27	5,8 %
Réclamations	22	4,7 %
Refoulement d'égout	1	0,2 %
Remise en état du terrain privé à la suite de travaux de la Ville	12	2,6 %
Sécurité routière	4	1,0 %
Taxation	5	1,0 %
Voirie	16	3,4 %
Zonage	4	1,0 %
Non municipal	37	8,0 %

Grand total

467 demandes

100 %

Le courage est ce que ça
prend pour se lever et parler;
le courage est aussi ce que
ça prend pour s'asseoir
et écouter.

– Winston Churchill

ISBN
Édition française en ligne :
978-2-924590-30-0

Dépôt légal 2^e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020
Bibliothèque et Archives du Canada, 2020

2020



Rapport annuel
Ombudsman de la Ville de Laval

ombudsmanlaval.com