

UN REGARD DIFFÉRENT



Rapport annuel 2019



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.

RAPPORT ANNUEL 2019

Laval, le 26 mars 2020

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

OBJET

Rapport annuel 2019 du Bureau de l'ombudsman

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

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2019 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

Ce rapport témoigne des actions de notre bureau durant la dernière année sous le thème : « Résolument tourné vers une vision d'équité ».

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les Membres du conseil, l'expression de mes salutations distinguées.



Nadine Mailloux
Ombudsman

VALEURS

LE 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.

L'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.

L'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.

LA 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.

L'ÉQUITÉ

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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Message de l'ombudsman | 8 |
| Équipe / curriculum | 10 |
| Mission | 12 |
| Historique | 14 |
| Statistiques et faits saillants | 16 |
| Cheminement d'un dossier | 17 |
| Témoignages de citoyens | 18 |
| Comment agit l'ombudsman..... | 20 |
| Triangle de l'équité | 21 |
| Aperçu des dossiers avec recommandation | 22 |
| Aperçu par service | 24 |
| Activités et implication | 26 |
| Recommandations | 28 |
| Dossiers traités et portraits | 32 |

RÉSOLUMENT TOURNÉ VERS UNE VISION D'ÉQUITÉ

Depuis sa mise sur pied en 2013, le Bureau de l'ombudsman a traité non moins de 2894 dossiers, dont 793 en 2019. Chacun de ces cas représente une opportunité d'aider les citoyens parfois en les orientant vers les organisations compétentes, parfois en leur permettant de se réconcilier avec leur Ville. Ce sont autant d'occasions de mettre en pratique notre approche, qui est basée sur la bienveillance, la rigueur et le désir d'aider.

Rappelons qu'au départ, le Bureau de l'ombudsman est né dans un contexte bien particulier, alors que la Ville de Laval était placée sous tutelle. Depuis, avec patience et rigueur, nous nous sommes appliqués à tisser un lien de confiance avec les Lavallois afin qu'ils sentent qu'ils peuvent avoir recours à l'ombudsman en cas de besoin. Aujourd'hui, ce recours est de plus en plus connu et utilisé par les citoyens de Laval.

Comme tous les ombudsmans, nous réalisons des enquêtes qui nous amènent parfois à formuler des recommandations. Mais notre pratique quotidienne ne se résume pas à cet unique aboutissement. En effet, nous donnons également beaucoup d'information concernant les services, nous orientons les gens vers les intervenants pertinents appropriés, et parfois même, vers des instances externes compétentes. Nous réexpliquons des décisions bien fondées de la Ville, nous reprécisons certaines demandes faites par celle-ci, nous intervenons auprès des différents services afin de dénouer des impasses et nous portons à l'attention des autorités concernées certains aspects qui pourraient avoir échappé à l'examen d'un dossier. Nous nous rendons également sur les lieux lorsque cela nous aide à mieux comprendre les problèmes qui sont portés à notre attention et nous accompagnons les citoyens afin de leur permettre d'identifier clairement les motifs de leurs insatisfactions. Nous les renseignons sur les mesures correctives mises en place par la Ville, nous tentons de désamorcer le sentiment d'injustice qu'éprouvent parfois les plaignants, nous les écoutons, nous recadrons, nous convainquons, nous rassurons et nous accueillons systématiquement les personnes qui s'en réfèrent à nous. Nous sensibilisons également

l'Administration municipale à des enjeux systémiques, nous obtenons de sa part des clarifications, des délais ou des informations importantes à transmettre aux citoyens, nous assurons le suivi des engagements pris par celle-ci, et ce, aussi longtemps que nécessaire, et nous faisons des représentations auprès d'elle sur la clarté du langage à utiliser pour informer la population. Notre mot d'ordre est toujours le même : lorsqu'un citoyen communique avec l'ombudsman, il doit avoir l'assurance de frapper à la bonne porte pour obtenir des réponses à ses questions.

Pour les citoyens, avoir recours à l'ombudsman doit donc représenter un moyen facile et accessible de déposer des plaintes. L'ombudsman s'emploie à favoriser des relations constructives et productives avec toutes les parties prenantes afin de trouver des solutions gagnant-gagnant, chaque fois que cela est possible. La Ville, comme le citoyen, y gagne en matière de responsabilité, de transparence et d'équité, et ce, notamment parce que les interventions de l'ombudsman sont basées sur les principes de justice et d'équité. Ces principes, bien qu'ils semblent parfois rebutants ou incompris aux yeux de certains, sont à notre avis essentiels à une prise de décision éclairée. Ils nous amènent à nous assurer que les aspects relationnels, procéduraux et de fond, sont respectés. Nous recherchons un résultat raisonnable, viable et juste.

Ainsi, en ce qui concerne l'aspect relationnel, nous veillons à ce que les citoyens soient traités avec respect et considération et à ce que l'on s'adresse à eux dans un langage clair et accessible. Pour l'aspect procédural, nous nous assurons que les citoyens ont eu l'occasion de faire valoir leur position et qu'ils ont été informés des raisons motivant une décision, le tout dans des délais raisonnables. Quant à l'aspect de fond, il repose sur le fait que les décisions transmises aux citoyens doivent avoir été prises en respect du cadre légal, qu'elles doivent tenir compte de tous les éléments pertinents et qu'elles sont raisonnables au regard des faits. Si une interprétation est acceptable et qu'elle donne lieu à un résultat

plus équitable pour un citoyen, nous pensons que celle-ci devrait être privilégiée. Soyons résolument tournés vers une vision d'équité.

Au cours de l'exercice résumé dans ce rapport, nous avons connu une augmentation du nombre de dossiers qui nous ont été soumis, ce qui a engendré des délais de traitement supplémentaires. Le volume de travail s'accroît chaque année depuis 2013 et la complexité des cas traités croît de la même façon. Parallèlement, et au surplus, en 2019, différentes circonstances inhérentes à certains services municipaux ont donné lieu à des délais plus longs dans le suivi de dossiers complexes. Comme la petite équipe de deux personnes du Bureau de l'ombudsman accorde un très grand soin à répondre de façon extrêmement rigoureuse aux plaintes des Lavallois, l'augmentation du nombre de cas à traiter et leur niveau de complexité accru a eu un effet immédiat sur le temps nécessaire pour les traiter. Malgré cela, le Bureau de l'ombudsman continue d'attacher une importance fondamentale au fait de répondre aux citoyens dans des délais raisonnables. À ce chapitre, coup de chapeau à madame Teresa Ciciotti, qui accueille et traite toutes les demandes reçues avec brio.

Il nous importe finalement de mentionner que nous mesurons l'excellence d'un point de vue qualitatif, et non pas seulement quantitatif. Il ne s'agit donc pas d'épurer la liste de dossiers en traitement au Bureau de l'ombudsman afin d'en réduire le nombre, puisque nous estimons que le règlement des dossiers doit permettre la satisfaction du citoyen, mais également l'amélioration des pratiques de la Ville. Ce souci de rigueur édifie la crédibilité du Bureau de l'ombudsman depuis sa création, et il est primordial qu'il en soit ainsi.

Nous nous engageons à poursuivre le travail accompli depuis 2013, et à nous assurer que chaque dossier est examiné avec rigueur, transparence, bienveillance et empathie.

M^e Nadine Mailloux

« Notre mot d'ordre est toujours le même : lorsqu'un citoyen communique avec l'ombudsman, il doit avoir l'assurance de frapper à la bonne porte pour obtenir des réponses à ses questions. »

CURRICULUM

M^e Nadine Mailloux est titulaire d'un baccalauréat en droit et elle est membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, et elle est membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. M^e Mailloux est également vice-présidente du Forum canadien des ombudsmans depuis 2017. Cette fonction lui donne l'occasion de s'inspirer des meilleures pratiques et de profiter de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada pour leur expertise.

M^e Mailloux codirige de plus le programme de certificat « Advanced Issues in Ombuds Practice » à la faculté de droit Osgoode Hall (*Osgood Hall Law School*) de l'Université York à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse à ceux d'expérience.

Elle est également l'une des trois membres représentant l'Amérique du nord au conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman.

M^e Mailloux a brièvement pratiqué le droit en litige en début de carrière, pour devenir par la suite ombudsman dans le réseau de la santé de Montréal au sein de la Régie régionale de la santé et des services sociaux, d'un centre hospitalier universitaire et d'un centre universitaire de santé et de services sociaux.

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

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



M^e Mailloux codirige de plus le programme de certificat « *Advanced Issues in Ombuds Practice* » à la faculté de droit Osgoode Hall (*Osgood Hall Law School*) de l'Université York à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse à ceux d'expérience. Elle est également l'une des trois membres représentant l'Amérique du nord au conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman.

M^e Nadine Mailloux

OMBUDSMAN



Teresa Ciciotti

RESPONSABLE –
SOUTIEN ADMINISTRATIF

Teresa Ciciotti est titulaire d'un certificat en secrétariat juridique. Elle a travaillé pendant plus de 18 ans dans le domaine de l'immobilier commercial, collaborant à la gestion de l'ensemble des activités administratives de façon à assurer la définition, le fonctionnement et l'optimisation de la performance opérationnelle d'une firme de courtage immobilier.

Mme Ciciotti préconise une approche clientèle axée sur le citoyen. Elle valorise l'établissement d'un lien de confiance avec les citoyens, la démonstration d'une bonne compréhension de leurs besoins et la mise en place d'un dialogue efficace. Son objectif principal en tant que responsable du soutien administratif du Bureau de l'ombudsman est d'offrir un service de qualité supérieure et d'avoir une écoute active envers ses clients : les citoyens lavallois.

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

Son budget annuel pour 2019 était de **366 897 \$**.

« La nature et la sévérité 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 visant 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 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.

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.

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

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

793

dossiers ouverts, équivalant à une augmentation de **24 %**.

58 %

des dossiers traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

57 %

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

Dans **44 %** 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 avec l'organisme pertinent ou en agissant auprès des services en faisant le suivi de leurs requêtes.

Dans **21 %** des cas, le Bureau de l'ombudsman est intervenu directement auprès de l'Administration municipale.

Dans **35 %** des cas, l'ombudsman a effectué une enquête approfondie.

4

recommandations ont été émises pour des dossiers traités en 2019.

48 %

des plaintes ont été formulées par des hommes, contre **52 %** par des femmes.

90 %

des plaintes ont été formulées en français, alors **10 %** l'ont été en anglais.

CHEMINEMENT D'UN DOSSIER

1

Lorsqu'un citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman, il est d'abord reçu par 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.

3

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.

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.

2

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 traitement prend fin à cette étape.

5

Si l'ombudsman l'estime nécessaire, elle peut saisir le conseil municipal d'une recommandation que la Ville refuse d'appliquer par voie de rapport spécial. Le conseil doit alors se prononcer sur la position retenue par la Ville.

TÉMOIGNAGES DE CITOYENS

« Je vous remercie beaucoup du temps que vous m'avez accordé pour m'écouter, me rassurer et m'informer. Notre conversation va m'aider à me reprendre en main et à tourner la page. »

—
« Thank you for having the ice removed. Now I can go out without fear of falling and being injured. »

—
« Je vous remercie pour ces deux lettres de suivis en réponse aux plaintes que je vous avais adressées ainsi que pour l'empathie que vous me témoignez. »

—
« Je suis agréablement surpris que vous ayez effectué un suivi avec moi si rapidement. »

J'ai consulté votre site Internet et votre rapport annuel et cela m'a incité à vous appeler, car votre volume de plaintes traitées et votre succès à traiter vos dossiers dans un délai très raisonnable est rassurant.

Je tiens à vous remercier de votre retour rapide. Nous vivons dans une incertitude depuis deux ans et nous savons que le dossier est toujours en traitement.

Avoir quelqu'un qui prend le temps de nous écouter et qui intervient nous donne un second souffle afin de continuer d'aller de l'avant. »

« You listened to what I had to say and you sensed that I was really worried. Even though you mainly explained to me the same thing that the operator of 311 said, your delivery was completely different and caring.

You went over and above to have the proper department contact me and then come and verify the property to ensure that there is no security issues related to a land slide and that they can assist me on what I can do to address the problem.

Today, you took the time to call me and follow-up on the status of my file; even though you are no longer responsible to address my complaint. I thank you again, as I always thought that the City does not really listen to its citizens when these issues occur, but you have proven that the ombudsman does listen and will intervene when possible or refer us to the proper channel. »

—
« Je vous remercie de votre intervention et de vos suivis. Effectivement, les travaux ont été exécutés, mais c'est seulement lorsque vous avez pris en charge mon dossier que le service responsable est intervenu. »

—
« Je vous remercie de votre retour d'appel rapide. Je tiens aussi à vous féliciter pour votre excellent travail !

J'ai consulté votre rapport annuel et l'augmentation de plaintes confirme la nécessité d'avoir un ombudsman.

Je vous remercie de nouveau pour votre intervention. Sans votre intervention, le dossier ne serait probablement pas encore réglé, raison pour laquelle le droit au recours à l'ombudsman pour les citoyens est essentiel. »

—
« Vous adressant mon entière satisfaction ainsi qu'à votre équipe, et ce, même si le service n'est pas effectué. »

Je comprends maintenant pourquoi le Bureau de l'ombudsman a été créé en 2013 : les services de l'ombudsman sont essentiels pour les citoyens. »

—
« Merci énormément de vos efforts ! J'ai attendu longtemps, mais après votre action, tout s'est passé très rapidement. Merci !! »

—
« Je vous remercie sincèrement de votre intervention, qui est la raison pour laquelle la Ville a révisé le dossier et changé de position en notre faveur. »

Vous savez, dans la vie, on a l'impression que personne ne peut nous aider dans des situations similaires. On ne sait pas trop où aller, qui consulter ! Mais nous avons réalisé qu'il y a des personnes très importantes autour de nous, VOUS !

—
Nous tenons à vous remercier sincèrement pour l'aide précieuse que vous nous avez apportée dans ce dossier. »

—
« Tellement un gros merci, quoi qu'il arrive. »

—
Nous tenons à vous remercier de vous être occupée de notre dossier. Votre engagement à notre cause et votre professionnalisme furent grandement appréciés. »

—
« Ma conjointe et moi désirons vous remercier pour le pavage en réparation temporaire fait lundi de cette semaine. Suite à ces réparations, nous avons été surpris par deux phénomènes tout à fait nouveaux dans notre maison : le silence et l'absence de tremblements au rez-de-chaussée, même lors des passages d'autobus. »

—
Merci beaucoup pour votre implication efficace. Nous reconnaissons que vous avez joué le rôle majeur dans ce changement avec notre voisine. »

—
« Bonjour, suite à notre rencontre le 12 septembre à votre bureau concernant la problématique vécue à notre domicile, je tiens à vous remercier sincèrement pour l'attention apportée à ce dossier. L'efficacité de votre service offert est incontestable. »

—
« Je vous remercie de m'avoir écouté, même si vous n'avez pas juridiction pour le traitement de ma plainte. »

—
« Je vous remercie de votre intervention, car j'attendais un suivi depuis plus d'un mois et c'est seulement suite à votre relance que j'ai finalement reçu un statut de mon dossier par un responsable du service. »

—
« Je vous remercie pour la prise en charge rapide de ma plainte. »

—
C'est la première fois que je m'adresse au Bureau de l'ombudsman et je désire vous dire que vous êtes très professionnelle, que vous avez fait un travail impeccable et vous avez assuré le suivi de mon dossier. »

COMMENT AGIT L'OMBUDSMAN

Les citoyens communiquent avec le Bureau de l'ombudsman parce qu'ils sont insatisfaits des décisions ou explications de l'administration municipale. Ils ont parfois l'impression de ne pas avoir été entendus ou compris et souhaitent que leur dossier soit réexaminé par l'ombudsman pour avoir l'occasion de présenter leur perception des événements ayant donné lieu au problème.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes des citoyens lorsque ces derniers ont épuisé les recours offerts au sein de l'appareil municipal. Ainsi, dans la plupart des cas, les intervenants des services municipaux concernés ont rigoureusement examiné le dossier avant d'en arriver aux conclusions transmises au citoyen. Néanmoins, comme l'ombudsman étudie les situations qui lui sont soumises sous l'angle de l'équité et du caractère raisonnable des règles qui ont été appliquées, il arrive que ses conclusions soient différentes.

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

« Est déraisonnable un acte qui, bien que conforme à la norme, heurte le bon sens et provoque une réaction instinctive devant les conséquences manifestement disproportionnées qu'il entraîne pour une personne ou un groupe de personnes¹. »

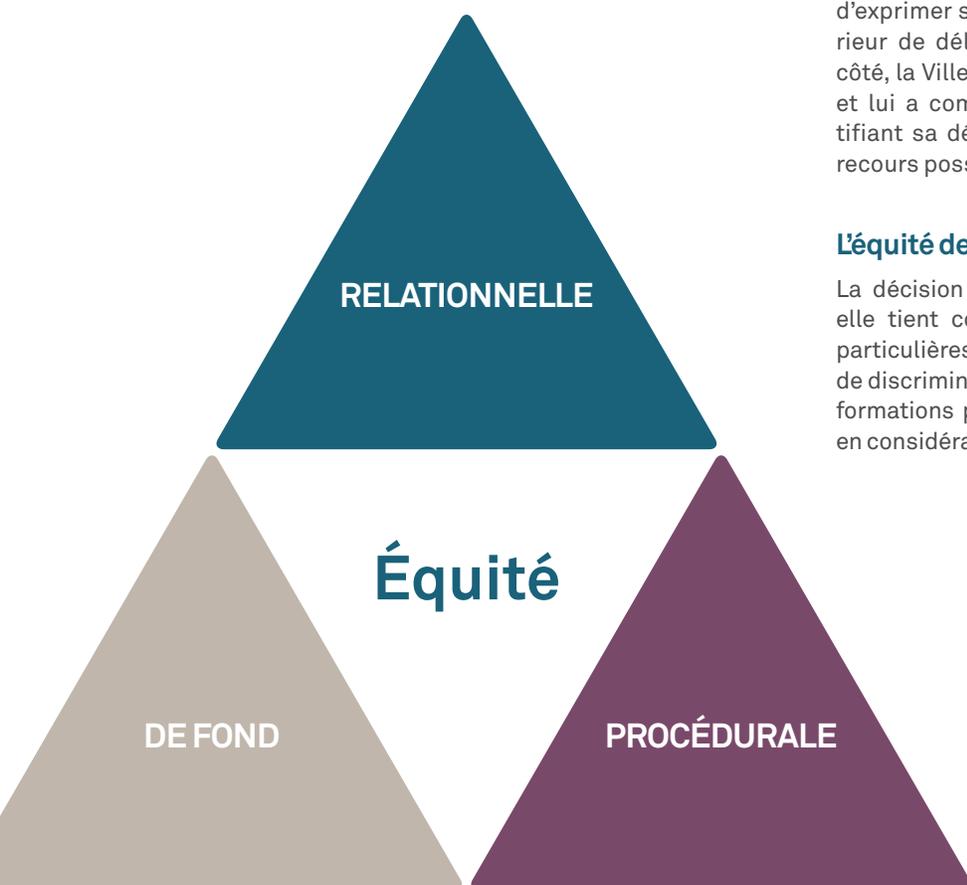
L'intervention de l'ombudsman visera donc parfois à corriger la trop grande dureté d'une règle, à compléter celle-ci lorsqu'elle présente des manques ou à l'interpréter si elle est imprécise. Dans la mesure où la demande du citoyen est juste et raisonnable, l'ombudsman tentera de faire corriger l'acte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

LE TRIANGLE DE L'ÉQUITÉ

L'ombudsman examine les dossiers sous l'angle de l'équité. L'équité 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.

APERÇU DES DOSSIERS

Les exemples qui suivent permettent de mieux comprendre l'approche de l'ombudsman.

EXEMPLE 1

Le Bureau de l'ombudsman reçoit régulièrement des plaintes de citoyens au regard de travaux réalisés par la Ville dans le cadre d'interventions nécessaires et exécutées dans l'emprise publique et qui nécessitent le démantèlement ou la démolition d'installations sur une propriété privée.

Ces plaintes concernent entre autres :

- Une insatisfaction face aux travaux de réhabilitation réalisés par la Ville ou par ses sous-traitants;
- Une interprétation divergente de la nature des travaux de réhabilitation exécutés;
- Le caractère dérogatoire de certaines installations privées et la conduite à tenir par la Ville en pareils cas;
- Les interactions des citoyens avec les sous-traitants de la Ville. Selon ces circonstances, il apparaissait nécessaire que la Ville clarifie son cadre d'intervention lorsqu'elle réalise des travaux sur la propriété privée.

L'ombudsman a donc recommandé d'adopter des lignes directrices claires quant à l'ensemble des éléments entourant les travaux réalisés sur la propriété privée.

Ainsi, en tenant compte des priorités et ressources disponibles, plusieurs aspects définis au préalable afin de fixer des règles claires, dont :

- L'annonce des travaux au préalable;
- La nature des travaux à exécuter et les modalités d'exécution;
- Les échéanciers prévus, en particulier celui concernant les travaux à être exécutés sur une propriété privée;
- Les avis en cas de modifications des échéanciers;
- L'étendue des inconvénients prévus;
- Les responsabilités du citoyen et ce qui est attendu de lui;
- L'étendue précise des travaux de réhabilitation qui seront faits par la Ville;
- La conformité des travaux effectués par la Ville selon la réglementation en vigueur;
- Le processus d'analyse des situations exceptionnelles;
- À qui s'adresser en cas de problème;
- Le suivi global des travaux de réhabilitation.

EXEMPLE 2

Un organisme dépose une plainte auprès de l'ombudsman à la suite de la décision de la Ville de suspendre son accréditation. L'organisme soutient que l'information écrite qui lui a été transmise par la Ville est insuffisante et ne lui permet pas de comprendre les motifs de cette décision.

Selon les informations obtenues par l'ombudsman, la décision de la Ville de suspendre temporairement la reconnaissance de l'organisme afin d'effectuer différentes vérifications était raisonnable et responsable de sa part. C'est plutôt le processus entourant cette décision qui présentait certaines lacunes. En effet, peu d'informations écrites ont été transmises à l'organisme afin de l'aider à comprendre ce qui lui était reproché.

Or le principe d'équité s'appliquait dès la décision de la Ville de suspendre la reconnaissance et celle-ci devait l'informer des motifs justifiant cette décision, en plus de lui donner la possibilité de faire valoir ses arguments.

—

L'ombudsman a recommandé à la Ville de mettre en place un processus simple, mais clair, d'équité procédurale dans le cadre de décisions administratives susceptibles de porter atteinte aux droits, privilèges ou biens d'une personne ou d'un organisme.

EXEMPLE 3

Une plaignante allègue auprès de l'ombudsman que les constructions et les rénovations d'immeubles limitrophes auraient été réalisées illégalement et que cela augmenterait la vulnérabilité de sa propriété aux inondations.

Les travaux réalisés sur une des propriétés concernées visaient à apporter des modifications à un bâtiment existant, lequel était situé dans la plaine inondable 0-20 ans et, en partie, dans la bande de protection riveraine. Au moment de l'émission de ce premier permis, la réglementation municipale permettait la construction d'un nouveau bâtiment principal dans la plaine inondable 0-20 ans.

Or le bâtiment principal a été complètement démoli et une nouvelle fondation a été construite. Les travaux ont ensuite été suspendus, à la demande de la Ville. Le permis d'origine a éventuellement été renouvelé, mais les travaux n'ont pas été effectués. Un second permis a finalement été délivré.

Entretemps, les nouveaux articles du Règlement numéro L-2000 concernant la zone inondable 0-20 ans étaient entrés en vigueur et ceux-ci ne permettaient plus la construction d'un nouveau bâtiment principal. L'ombudsman est d'avis que le terrain ne bénéficiait plus de droits acquis à une construction dans la zone inondable et qu'un permis ne pouvait donc plus être émis.

—

L'ombudsman recommandait à la Ville de Laval d'examiner les circonstances d'émission du permis ** et d'évaluer les mesures à prendre dans ce cas précis de même que pour éviter la répétition d'une telle situation.**

De plus, la seconde propriété citée par la plaignante contrevenait de plusieurs façons à la réglementation municipale quant à son aménagement extérieur. L'ombudsman a donc recommandé à la Ville de Laval de voir à inspecter les aménagements extérieurs de cette propriété et de s'assurer du respect de sa réglementation.

APERÇU PAR SERVICE

1. Travaux publics

L'ombudsman a reçu 61 plaintes concernant les opérations de déneigement de l'hiver 2018-2019 et a effectué des représentations auprès de la Ville de Laval, qui amorçait par ailleurs une rétrospective de ses interventions.

Suivant cette rétrospective, la Ville s'est engagée à mettre en place plusieurs nouvelles stratégies afin d'améliorer le déroulement et l'efficacité de ses opérations de déneigement et de répondre aux demandes des citoyens. Parmi celles-ci :

- Stabilisation et augmentation des effectifs de la patrouille neige, ce qui permettra d'améliorer la qualité du déneigement ainsi que la gestion du stationnement;
- Augmentation de la supervision des contrats afin de mieux gérer l'ensemble des contrats privés pour le tassement et l'enlèvement de la neige;
- Changement des méthodes de travail en combinant le tassement et l'épandage d'abrasifs, qui sont ainsi faits par les mêmes équipes en régie ou à contrat;
- Investissement additionnel afin d'augmenter les ressources humaines et d'améliorer ainsi le temps de réalisation des opérations;
- Optimisation de l'ensemble des opérations en utilisant des appareils mieux adaptés à certains besoins spécifiques, par exemple pour des stationnements sous la responsabilité de la Ville;
- Investissements additionnels dans différents véhicules de déneigement afin de diminuer le temps de réponse au niveau des opérations et ainsi, augmenter la capacité opérationnelle de déneigement des trottoirs et des rues résidentielles et secondaires (P-3);
- Changement des modes opérationnels afin que lors des opérations de déneigement, en cas de nouvelles précipitations, l'opération en cours soit continuée et complétée et qu'une seconde opération commence, le tout afin d'éviter que les citoyens qui résident dans les rues secondaires n'attendent jusqu'à 14 jours avant que la prochaine opération de déneigement soit enclenchée;
- Rehaussement de l'imputabilité des superviseurs par l'implantation de rapports concentrés sur la qualité des opérations, et ce, de façon systémique et par quart de travail.

L'ombudsman est intervenue dans divers dossiers d'élagage ou d'essouchage où des citoyens se butaient à de lourds délais d'attente ou n'arrivaient pas à obtenir de délai approximatif.

Un citoyen déplore les travaux réalisés par la Ville sur la partie de l'emprise publique se trouvant devant sa propriété. Un puits sec y a été installé afin de remédier à un problème de drainage des eaux de la rue qui avait été soulevé par des citoyens du secteur. Le citoyen n'a toutefois pas été informé de la réalisation de ces travaux et était très insatisfait de l'ouvrage, qui s'est avéré inesthétique. Suivant l'intervention de l'ombudsman, le service a accepté d'envisager des solutions de rechange afin de corriger l'esthétisme déficient issu des travaux initiaux. Les travaux correctifs ont lieu à la fin de l'été 2019.

2. Urbanisme

Un citoyen se plaint du caractère non sécuritaire d'une intersection. Sur une des deux rues, un panneau indique un arrêt obligatoire tandis que l'autre rue, qui compte également une piste cyclable, n'en comporte aucun. De plus, la présence d'une haie de cèdres dense et haute sur l'un des coins et dans l'emprise municipale semble nuire à la visibilité des usagers de la route.

L'ombudsman s'est rendue sur les lieux et a estimé que la présence de la haie représentait en effet un risque inutile qui peut être évité. Précisons que le Bureau du coroner avait déjà recommandé à la Ville de Laval, en 2011, de recenser les intersections où une végétation non entretenue conformément à la réglementation municipale serait susceptible d'obstruer la vue, de s'assurer que lesdites végétations soient taillées en conformité et de faire le nécessaire afin que les végétations en faute soient taillées sans délai.

À la suite des représentations de l'ombudsman, la Ville a confirmé qu'elle entend faire respecter la réglementation concernant la haie et effectuer des modifications techniques afin de rendre l'intersection plus sécuritaire.

3. Ingénierie

Une citoyenne contacte la Ville afin de rapporter que l'eau s'écoulant du robinet de sa propriété est brunâtre. Elle se fait dire que des travaux d'urgence ont eu lieu non loin de chez elle et que la situation devrait revenir à la normale sous peu. Voyant que la situation persiste, la citoyenne rappelle trois jours plus tard et parle à un intervenant du Service de l'ingénierie, qui lui réitère les mêmes propos. Toujours aux prises avec de l'eau brunâtre, elle refait sa demande à plusieurs reprises. Après 13 jours de relances, la citoyenne demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman. Un intervenant du Service de l'eau s'aperçoit alors que la valve maîtresse n'a pas été rouverte suivant les travaux effectués à proximité. La couleur de l'eau revient immédiatement à la normale.

4. Finances et Évaluation

Un citoyen reçoit un avis de correction d'office indiquant que la valeur au rôle 2019-2020-2021 de sa propriété pourrait être modifiée à la moitié de la valeur proposée au nouveau rôle. Sur cet avis, il n'y a toutefois pas d'information concernant l'étalement de cette baisse de valeur sur trois ans. Le citoyen accepte la proposition. Comme la modification a été faite après l'entrée en vigueur du rôle, elle doit prendre effet dès son entrée en vigueur. Ainsi, malgré une modification au rôle, l'étalement s'applique. Le citoyen voit donc la valeur de sa propriété être abaissée sur trois ans plutôt qu'immédiatement. La Ville de Laval n'avait pas d'autre choix que d'appliquer le principe d'étalement dans ce dossier.

L'ombudsman estime toutefois que l'avis de correction d'office pouvait induire le citoyen en erreur. En effet, cet avis ne comportait pas d'information indiquant que le principe d'étalement s'appliquerait, et il n'était pas accompagné d'un document écrit expliquant que le principe d'étalement serait applicable et indiquant clairement quelles seraient les valeurs ajustées pour les années 2019 et 2020.

L'ombudsman préconise que la Ville soit plus claire lorsqu'elle transmet ces avis de correction d'office ou même les réponses de l'évaluateur à une demande de révision.

La Ville s'est engagée à ce que le Service d'évaluation joigne dorénavant à ses envois une note explicative provenant du Service des finances au sujet du principe d'étalement.

5. Affaires juridiques

Un citoyen immobilise sa voiture dans un espace réservé aux personnes handicapées alors qu'il vient chercher sa mère malade pour aller la conduire d'urgence à l'hôpital. Il oublie, dans l'énerverment, de placer bien en vue la vignette l'autorisant à se stationner dans cet espace. Après avoir expliqué la situation à l'agent en train de lui remettre un constat d'infraction, ce dernier accepte de l'annuler et indique au citoyen qu'il fera le nécessaire. Finalement, le citoyen reçoit deux constats par la poste. Suivant l'intervention de l'ombudsman, la cour municipale a rapidement annulé les constats en cause.

Un citoyen rapporte que lors des inondations survenues en 2019, la Ville a utilisé de la machinerie lourde afin de retirer des sacs de sable qui se trouvaient à l'arrière de sa résidence alors que le sol était encore gorgé d'eau. Ce faisant, le poids de la machinerie aurait endommagé l'allée d'accès. La Ville refuse initialement la réclamation. Le citoyen s'adresse alors à l'ombudsman. Rappelons qu'en matière de réclamations, l'ombudsman ne fait que s'assurer que tous les éléments du dossier ont été considérés par le service. Suivant la révision du dossier, la Ville accepte de réexaminer la réclamation et présente au citoyen une offre tenant compte de la décharge de responsabilité signée en faveur de la Ville ainsi que de la dépréciation de l'allée d'accès, dont la confection remontait à plusieurs années.

6. Communications

L'ombudsman a reçu plusieurs plaintes concernant l'accès au 311. Les citoyens devaient patienter beaucoup plus longtemps qu'à l'habitude afin de joindre la Ville par téléphone, par courriel ou en personne. La hausse importante du nombre de requêtes citoyennes combinée à la mise en place d'un nouveau système pour les traiter a occasionné un délai de réponse beaucoup plus long qu'à l'habitude et la Ville a dû mettre en œuvre une série de mesures afin de corriger la situation.

Or suivant l'application de ces mesures, le Bureau de l'ombudsman a reçu confirmation que le temps d'attente moyen est passé de 1 minute 56 secondes au début du mois de septembre 2019 à 23 secondes à la fin du mois de septembre avec un taux de réponse de 95 %, ce qui correspond à la normale.

ACTIVITÉS ET IMPLICATION

Forte d'une expérience de 20 ans comme ombudsman, M^e Mailloux a régulièrement le privilège de réaliser des présentations sur divers sujets lors de colloques ou de conférences. À titre d'exemple, elle a offert une formation dans le cadre d'un programme conjoint entre l'Université de Sherbrooke et le Forum canadien des ombudsmans où elle traitait des connaissances essentielles à la fonction d'ombudsman.

Au cours de l'année 2019, M^e Mailloux a accueilli un conseiller à l'ombudsman d'Espagne qui était intéressé par la démarche adoptée par Laval dans le cadre de la rédaction d'un traité sur le recours à l'ombudsman. De plus, elle codirige désormais le programme de certificat « Advanced Issues in Ombuds Practice » à la faculté de droit Osgoode Hall (*Osgood Hall Law School*) de l'Université York à Toronto. Ce programme est offert par des ombudsmans réputés du Canada et de l'international et s'adresse à ceux d'expérience.

M^e Mailloux participe ainsi activement à l'avancement de la pratique. Elle est d'ailleurs l'une des trois membres représentant l'Amérique du nord au conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman et elle est vice-présidente du Forum canadien des ombudsmans, où elle côtoie des ombudsmans évoluant dans différentes sphères d'activité dont la santé, l'enseignement universitaire et l'administration publique. Les trois paliers de gouvernement, soit fédéral, provincial et municipal, y sont représentés et municipal. Les ombudsmans provinciaux y sont tous représentés.

M^e Mailloux fait également partie d'une table de codéveloppement des ombudsmans municipaux du Québec, où les connaissances sur les développements juridiques propres au domaine municipal sont mises en commun. En plus de contribuer à briser l'isolement, ce regroupement permet aux participants de comparer les pratiques au sein des grandes villes du Québec. Différents cas y sont discutés afin de faire émerger les meilleures solutions pour les situations complexes. Ce partage est essentiel pour, d'une part, briser l'isolement de la fonction d'ombudsman et, d'autre part, comparer les façons de faire.

L'ombudsman de la Ville de Laval est aussi membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. Elle participe aux différentes formations offertes par cet organisme. Elle assiste d'ailleurs à des formations de tous genres afin de parfaire sa façon de servir la clientèle, notamment les personnes vulnérables, celles ayant des problèmes de santé mentale ou ayant des comportements déraisonnables.

Chacune de ces différentes occasions d'apprendre, de partager son expertise et de s'approprier les meilleures pratiques l'amènent à approfondir ses réflexions dans les dossiers portés à son attention.

Chacune de ces différentes occasions d'apprendre, de partager son expertise et de s'approprier les meilleures pratiques l'amènent à approfondir ses réflexions dans les dossiers portés à son attention.

RECOMMANDATIONS

2015–2019

| DOSSIER | DÉCISION | SUIVI DE L'ADMINISTRATION |
|--|--|---|
| <p>OMB-2016-232</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>Revoir la portée et l'application du règlement L-11015.</p> <p>Engagement</p> <p>D'ici à ce que la Ville se positionne sur l'avenir du règlement, le Service de l'urbanisme s'est engagé à :</p> <ul style="list-style-type: none">• mettre en place un cadre de visite;• Informer le citoyen de l'objet de celle-ci;• divulguer verbalement au citoyen les irrégularités à la fin de la visite et confirmer le tout par écrit;• Donner 10-15 minutes au citoyen pour l'arrivée d'un témoin. | <p>RÉALISÉE</p> <p>Le règlement L-11015 est présentement en analyse afin de voir sa portée ainsi que les dédoublements réglementaires possibles avec des normes gouvernementales (ex. : projet de loi no 143). Une proposition de modification à ce règlement sera présentée aux autorités municipales au cours de l'année 2018.</p> <p>Par ailleurs, un cadre de visite a été instauré et distribué à la personne responsable des inspections des établissements sociaux. La grille d'inspection existante a été également bonifiée.</p> <p>Des consignes de présentation ont été adressées à la responsable des inspections afin que les motifs de la visite soient clairement exposés et compris par le citoyen.</p> <p>De plus, à la fin de la visite, s'il y a présence de non-conformités, celles-ci seront communiquées verbalement au citoyen. Celui-ci sera également informé qu'il recevra une lettre ou un courriel qui lui indiquera les éléments à corriger.</p> <p>Considérant ces améliorations et ces changements, nous sommes d'avis que nous avons répondu adéquatement aux recommandations.</p> <p>Commentaire du Service de l'urbanisme :</p> <p>Suivant une analyse et un constat des dédoublements réglementaires qui existaient entre le règlement L-11015 et la législation du gouvernement du Québec, le conseil municipal a décidé de mettre fin à l'application du règlement municipal. Le règlement L-11015 a été abrogé en septembre 2019.</p> |

| DOSSIER | DÉCISION | SUIVI DE L'ADMINISTRATION |
|--|---|---|
| <p>OMB-2017-382</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>Nous vous recommandons d'éclaircir les circonstances de ce dossier et de mettre en place les mesures nécessaires à une meilleure coordination des actions posées afin de faire cesser une infraction.</p> | <p>RÉALISÉE</p> <p>Commentaire du Service de l'urbanisme :</p> <p>Le Service de l'urbanisme a pris connaissance des faits dans ce dossier et a procédé aux actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise à jour d'une procédure de travail pour les inspecteurs afin d'assurer un suivi rigoureux des dossiers d'infractions. • nouvelle procédure de travail en cours d'élaboration pour assurer un échange d'informations efficace avec le Service des affaires juridiques pour les dossiers d'infractions judiciairisés. |
| <p>OMB-2018-186</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>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.</p> | <p>EN COURS DE RÉALISATION</p> <p>Commentaire du Service de l'urbanisme :</p> <p>Le Service de l'urbanisme applique une réglementation complexe et qui est en constante évolution. Cette réglementation est souvent difficile à maîtriser pour 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.</p> |

RECOMMANDATIONS

2015-2019

| DOSSIER | DÉCISION | SUIVI DE L'ADMINISTRATION |
|--|--|--|
| <p>OMB-2018-624</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>Nous transférons ce dossier pour analyse au Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval ainsi qu'au Service des affaires juridiques et nous recommandons que les circonstances ci-haut énumérées soient investiguées et éclaircies.</p> | <p>RÉALISÉE</p> <p>Commentaire de la Direction générale :</p> <p>La Direction générale est satisfaite des actions prises par le Service de l'urbanisme.</p> |
| <p>OMB-2018-305</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>Nous recommandons à la Ville de Laval de faire respecter l'usage prescrit par le règlement L-2000 et à être exercé par ****.</p> | <p>EN COURS</p> <p>Commentaire du Service de l'urbanisme :</p> <p>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.</p> <p>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 et qui éliminera les dispositions incohérentes en regard des habitations pour personnes âgées.</p> |
| <p>OMB-2015-217</p> <p>Services Greffe Approvisionnement</p> | <p>Recommandation</p> <p>Informez dès que possible les soumissionnaires des motifs de rejet de leur offre de services, simplement, mais de façon intelligible.</p> | <p>RÉALISÉE</p> <p>Commentaire du service de l'approvisionnement :</p> <p>Le plan d'action phase 1 (lettre aux soumissionnaires) réalisé en 2017. Phase 2 (lettres aux soumissionnaires avec pistes d'amélioration) sera réalisée pour décembre 2018. En 2019, toutes les lettres ont été transmises à tous les soumissionnaires.</p> <p>Nous considérons cette recommandation fermée depuis 2019.</p> |

| DOSSIER | DÉCISION | SUIVI DE L'ADMINISTRATION |
|--|---|--|
| <p>OMB-2019-258</p> <p>Service Direction générale</p> | <p>Recommandation</p> <p>Mettre en place un processus simple, mais clair, d'équité procédurale dans le cadre de décisions administratives susceptibles de porter atteinte aux droits, privilèges ou biens d'une personne ou d'un organisme.</p> | <p>RÉALISÉE</p> <p>Commentaire de la Direction générale :</p> <p>Identification par le BIEL d'un processus impliquant le CLSDS et le Secrétariat à la gouvernance et qui fait ressortir les actions d'analyse, d'évaluation, de recommandation et de communication de la décision.</p> |
| <p>Dossiers multiples</p> <p>Services Ingénierie Urbanisme</p> | <p>Recommandation</p> <p>Adopter des lignes directrices claires quant à l'ensemble des paramètres entourant les travaux réalisés sur la propriété privée.</p> | <p>EN COURS</p> <p>Récemment transmise</p> |
| <p>OMB-2019-312</p> <p>Service Urbanisme</p> | <p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 s'assurer du respect de sa réglementation. | <p>EN COURS</p> <p>Récemment transmise</p> |

DOSSIERS TRAITÉS



24%

Augmentation du nombre
de dossiers en 2019

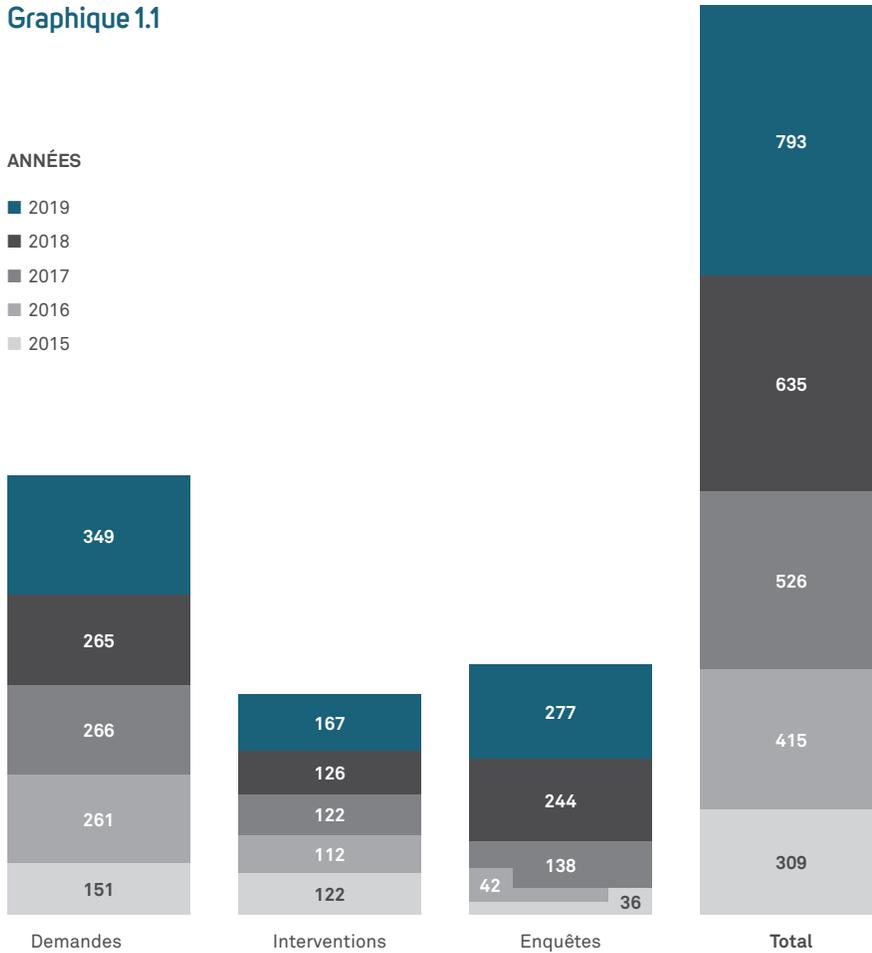
| | |
|---|----|
| Portrait 1 Évolution / 2015 à 2019 | 33 |
| Portrait 2 Types de dossiers et modes de dépôt | 34 |
| Portrait 3 Délais de traitement | 35 |
| Portrait 4 Demandes, interventions et enquêtes | 36 |
| Portrait 5 Dossiers par district | 38 |
| Portrait 6 Statistiques démographiques | 39 |
| Portrait 7 Nature des dossiers | 40 |

ÉVOLUTION 2015-2019

Graphique 1.1

ANNÉES

- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015

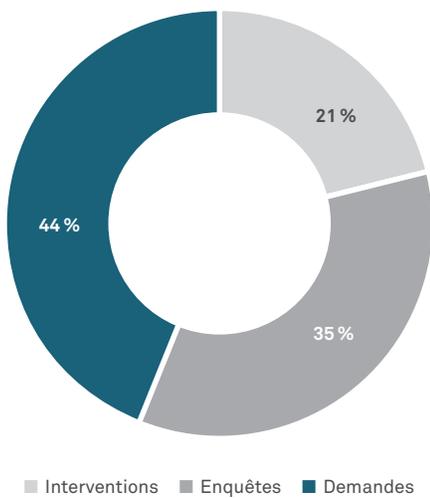


| Type | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Comparaison avec l'année précédente |
|---------------|------|------|------|------|------|-------------------------------------|
| Demandes | 151 | 261 | 266 | 265 | 349 | + 32 % |
| Interventions | 122 | 112 | 122 | 126 | 167 | + 33 % |
| Enquêtes | 36 | 42 | 138 | 244 | 277 | + 14 % |
| Total | 309 | 415 | 526 | 635 | 793 | + 25 % |

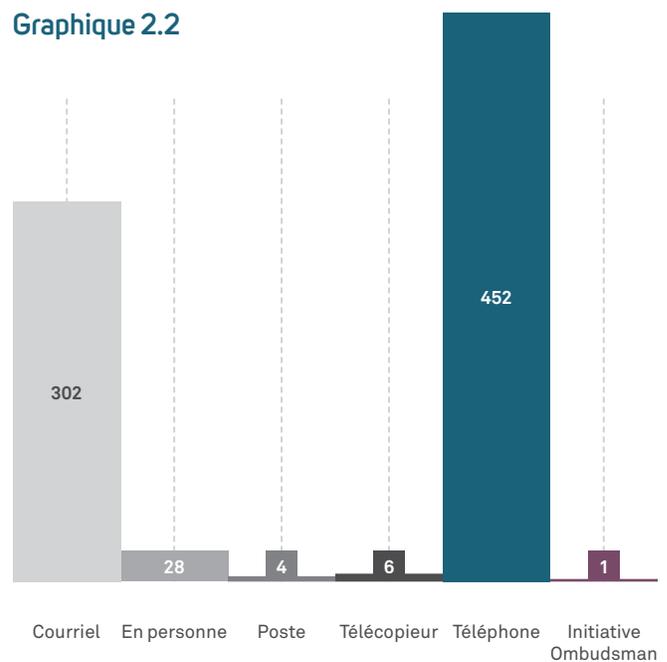
TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT EN 2019

| Type | Courriel | En personne | Poste | Télécopieur | Téléphone | Initiative Ombudsman | Total | % |
|---------------|------------|-------------|----------|-------------|------------|----------------------|------------|--------------|
| Demandes | 135 | 8 | 1 | 1 | 204 | 0 | 349 | 44 % |
| Interventions | 98 | 10 | 2 | 4 | 162 | 1 | 277 | 35 % |
| Enquêtes | 69 | 10 | 1 | 1 | 86 | 0 | 167 | 21 % |
| Total | 302 | 28 | 4 | 6 | 452 | 1 | 793 | 100 % |

Graphique 2.1



Graphique 2.2



DÉLAIS DE TRAITEMENT

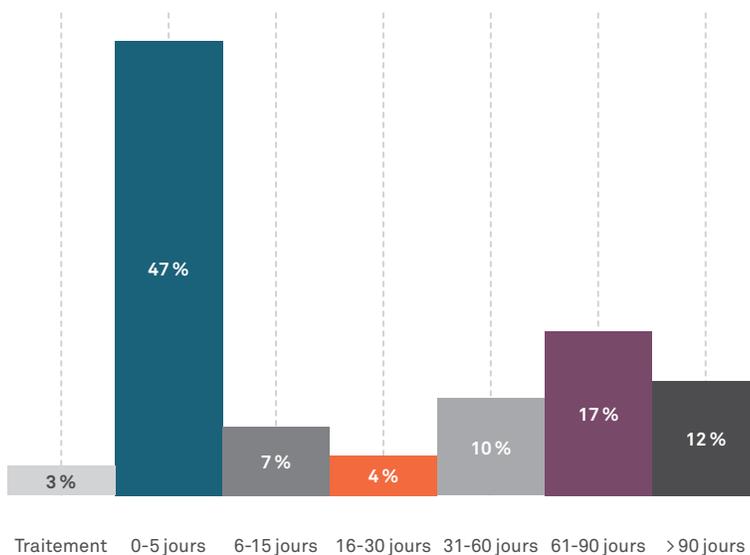
Demandes, interventions et enquêtes

| Délai* | Total | % |
|---------------|------------|--------------|
| En traitement | 23 | 3 % |
| 0-5 jours | 378 | 47 % |
| 6-15 jours | 52 | 7 % |
| 16-30 jours | 30 | 4 % |
| 31-60 jours | 82 | 10 % |
| 61-90 jours | 136 | 17 % |
| > 90 jours | 92 | 12 % |
| Total | 793 | 100 % |

* Jours ouvrables

| Interventions | Total | % |
|---------------|------------|--------------|
| En traitement | 17 | 10 % |
| 0-5 jours | 44 | 27 % |
| 6-15 jours | 34 | 20 % |
| 16-30 jours | 19 | 11 % |
| 31-60 jours | 36 | 22 % |
| 61-90 jours | 7 | 4 % |
| > 90 jours | 10 | 6 % |
| Total | 167 | 100 % |

Graphique 3.1



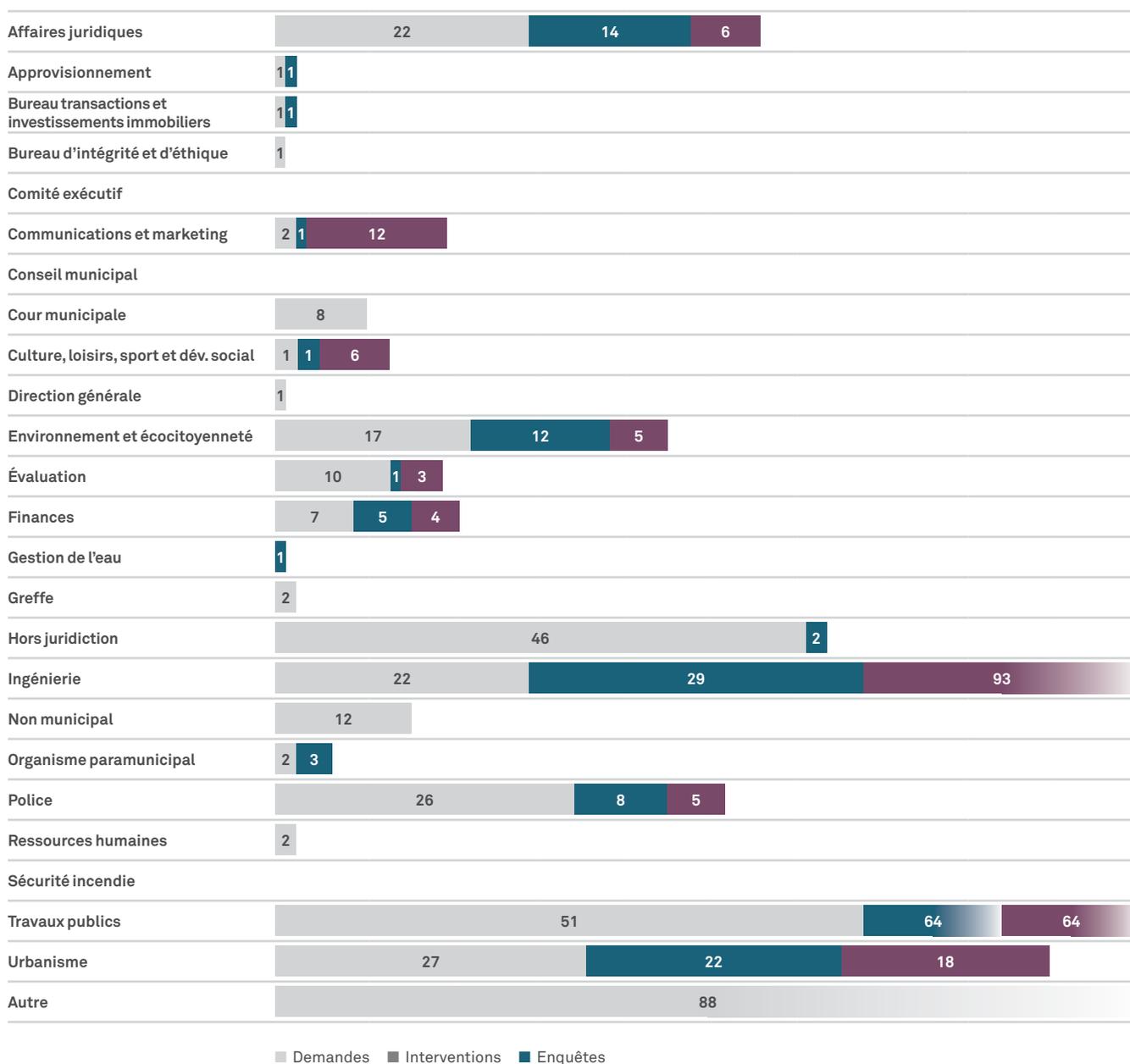
| Enquêtes | Total | % |
|---------------|------------|--------------|
| En traitement | 6 | 2 % |
| 0-5 jours | 3 | 1 % |
| 6-15 jours | 3 | 1 % |
| 16-30 jours | 9 | 3 % |
| 31-60 jours | 45 | 16 % |
| 61-90 jours | 129 | 47 % |
| > 90 jours | 82 | 30 % |
| Total | 277 | 100 % |

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

Services

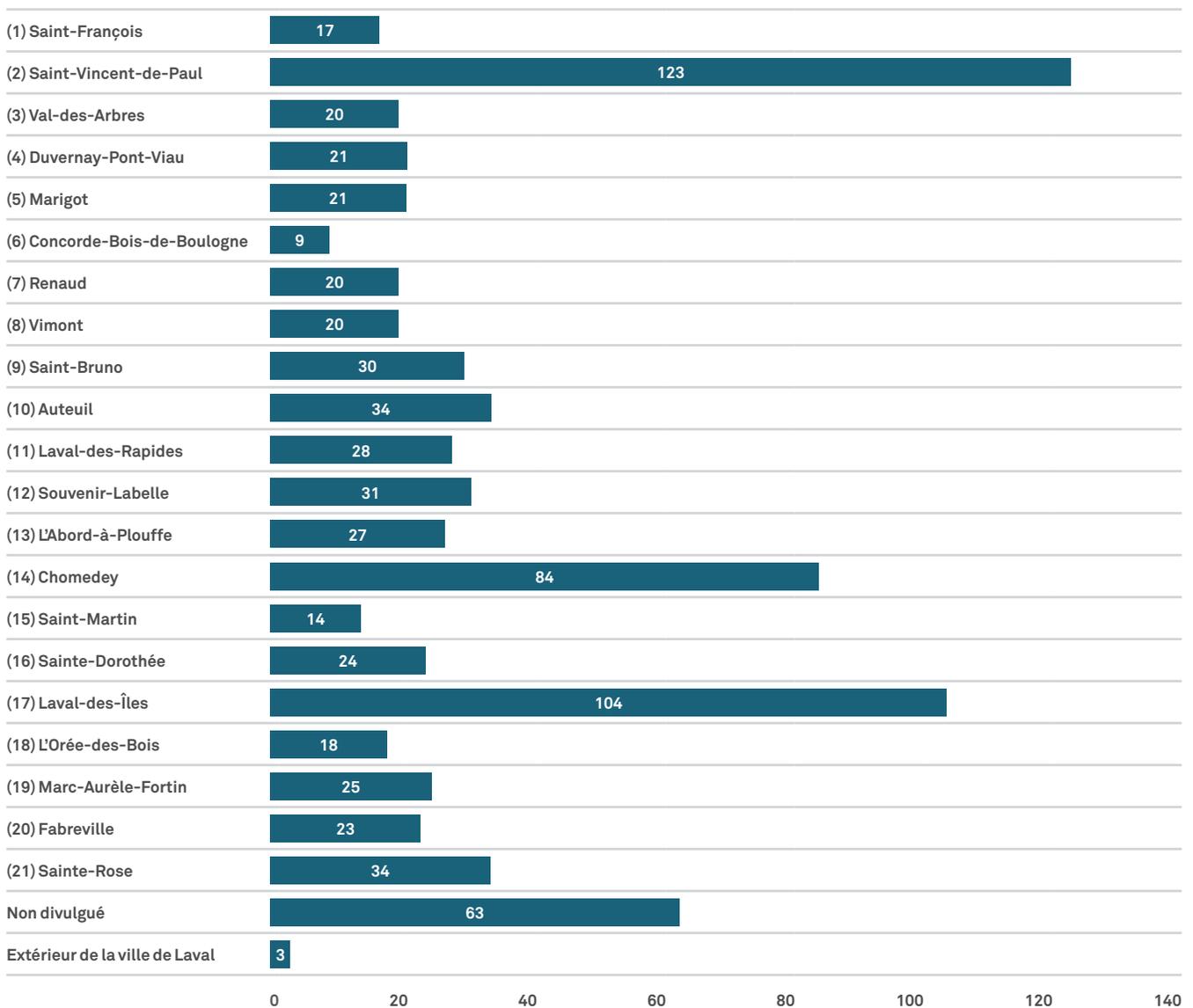
| | Demandes | Interventions | Enquêtes | Total | % |
|--|------------|---------------|------------|------------|--------------|
| Affaires juridiques | 22 | 14 | 6 | 42 | 5,3 % |
| Approvisionnement | 1 | 1 | | 2 | 0,3 % |
| Bureau transactions et investissements immobiliers | 1 | 1 | | 2 | 0,3 % |
| Bureau d'intégrité et d'éthique | 1 | | | 1 | 0,1 % |
| Comité exécutif | | | | | 0 % |
| Communications et marketing | 2 | 1 | 12 | 15 | 1,9 % |
| Conseil municipal | | | | | 0 % |
| Cour municipale | 8 | | | 8 | 1 % |
| Culture, loisirs, sport et développement social | 1 | 3 | 6 | 10 | 1,3 % |
| Direction générale | 1 | | | 1 | 0,1 % |
| Environnement et écocitoyenneté | 17 | 12 | 5 | 34 | 4,3 % |
| Évaluation | 10 | 1 | 3 | 14 | 1,8 % |
| Finances | 7 | 5 | 4 | 16 | 2 % |
| Gestion de l'eau | | 1 | | 1 | 0,1 % |
| Greffe | 2 | | | 2 | 0,3 % |
| Hors juridiction | 46 | 2 | | 48 | 6,1 % |
| Ingénierie | 22 | 29 | 93 | 144 | 18 % |
| Non municipal | 12 | | | 12 | 1,5 % |
| Organisme paramunicipal | 2 | 3 | | 5 | 0,6 % |
| Police | 26 | 8 | 5 | 39 | 4,9 % |
| Ressources humaines | 2 | | | 2 | 0,3 % |
| Sécurité incendie | | | | | 0 % |
| Travaux publics | 51 | 64 | 125 | 240 | 30,3 % |
| Urbanisme | 27 | 22 | 18 | 67 | 8,5 % |
| Autre | 88 | | | 88 | 11 % |
| TOTAL | 349 | 167 | 277 | 793 | 100 % |
| % | 44 % | 21 % | 35 % | 100 % | |

Services et divisions



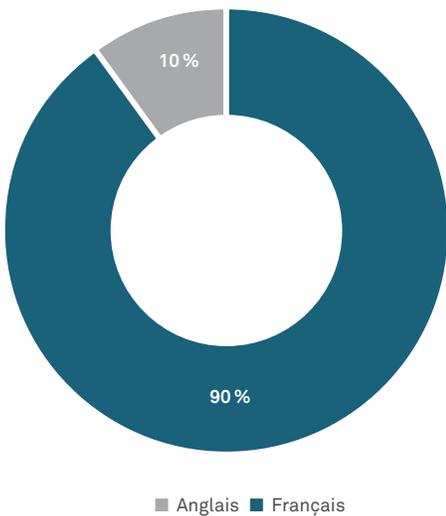
DOSSIERS PAR DISTRICT

Districts de la ville

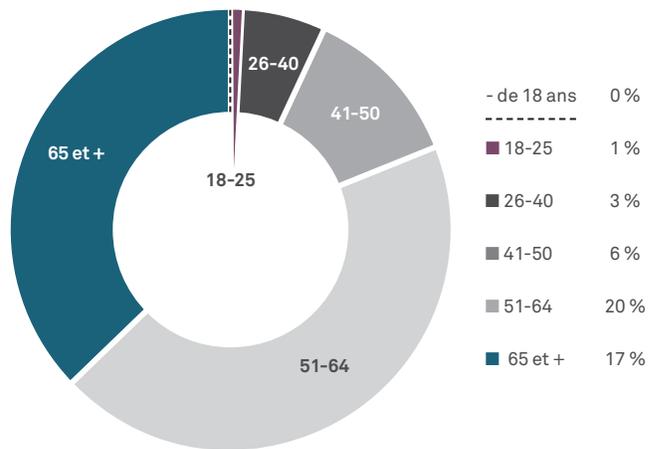


STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES

Lingue

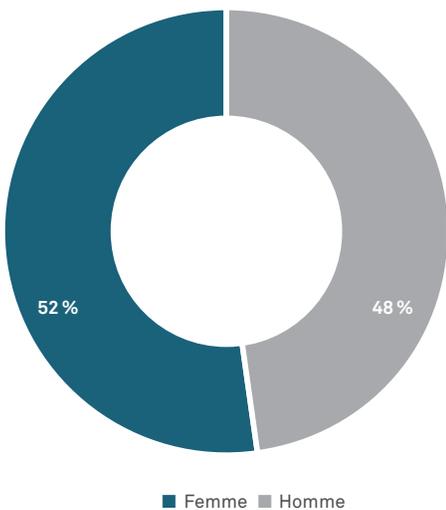


Groupe d'âge



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

Sexe



NATURE DES DOSSIERS

Nature des dossiers

| | Total | % |
|--|-------|--------|
| Application de la réglementation | 66 | 8,3 % |
| Autres | 87 | 11 % |
| Circulation | 36 | 4,5 % |
| Collectes (recyclage, ordures, matières organiques) | 8 | 1 % |
| Comportement d'un employé municipal | 11 | 1,4 % |
| Cotes de crues et zones inondables | 1 | 0,1 % |
| Cour municipale | 1 | 0,1 % |
| Délais | 34 | 4,3 % |
| Demandes et transmission d'informations | 12 | 1,5 % |
| Drainage des eaux | 9 | 1,1 % |
| Espaces verts : Parcs, plantations et entretien des arbres | 31 | 4 % |
| Évaluation foncière | 12 | 1,5 % |
| Expropriations | 1 | 0,1 % |
| Hors juridiction | 64 | 8,1 % |
| Infrastructures | 172 | 21,7 % |
| Mesures d'apaisement de la circulation | 63 | 8 % |
| Mesures d'urgence | 4 | 0,5 % |

| | Total | % |
|--|-------|-------|
| Nuisances : autres | 2 | 0,3 % |
| Nuisances : bruits | 17 | 2,1 % |
| Nuisances : salubrité | 7 | 0,9 % |
| Offres de services, contrats et appels d'offre | 1 | 0,1 % |
| Opérations de déneigement | 61 | 7,7 % |
| Organismes paramunicipaux | 1 | 0,1 % |
| Permis | 5 | 0,6 % |
| Procédures administratives : paiements, subventions, confidentialité | 27 | 3,4 % |
| Réclamations | 35 | 4,4 % |
| Taxation | 11 | 1,4 % |
| Urgences sociales | 2 | 0,3 % |
| Non municipal | 12 | 1,5 % |

Grand total

| | |
|--------------|-------|
| 793 demandes | 100 % |
|--------------|-------|

**« La rigueur vient
toujours à bout
de l'obstacle »**

— Léonard de Vinci

ISBN
Édition française imprimée :
978-2-924590-25-6

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

2019



RAPPORT ANNUEL 2019
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

ombudsmanlaval.com