



OMBUDSMAN

Ville de Laval

UN REGARD **DIFFÉRENT**

Rapport annuel 2014



Lettre de présentation

Laval, le 23 avril 2015

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

Objet : Rapport annuel 2014 du Bureau de l'ombudsman

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

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2014 de l'ombudsman de la Ville de Laval pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2014 et intitulé « Un regard différent ».

Ce rapport présente les demandes, interventions et enquêtes réalisées par l'ombudsman au cours de cette période. Il fait également état des divers aspects traités et des recommandations émises de même que du suivi fait par l'administration municipale à l'égard de celles-ci.

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



Nadine Mailloux
Ombudsman

VALEURS

Le Bureau de l'Ombudsman (Bureau) 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 son personnel.

RESPECT

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

IMPARTIALITÉ

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

ÉQUITÉ

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

INTÉGRITÉ

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Le Bureau évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant le rendre 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 au Bureau d'établir une relation de confiance avec le citoyen ainsi qu'avec les différents intervenants.

Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	6
ÉQUIPE / CURRICULUM	8
MISSION	10
HISTORIQUE	11
FAITS SAILLANTS	12
CHEMINEMENT D'UN DOSSIER	13
EXEMPLES : INTERVENTIONS ET ENQUÊTES	14
EXEMPLES : INTERVENTIONS, AUTRES ENQUÊTES ET COMMENTAIRES	18
RECOMMANDATIONS	22
DOSSIERS TRAITÉS	24
TABLEAU 1 Types de dossiers et modes de dépôt	24
TABLEAU 2 Délais de traitement	25
TABLEAU 3 Demandes, interventions et enquêtes	26
TABLEAU 4 Services concernés	27
TABLEAU 5 Nature des dossiers par secteur	28

Message de l'ombudsman

INDÉPENDANCE / IMPARTIALITÉ / CRÉDIBILITÉ / CONFIDENTIALITÉ

Ces mots sont en trame de fond du rapport annuel 2014 de l'ombudsman de la Ville de Laval, qui marque un temps zéro. Ce rapport trace le portrait de la première année complète du Bureau de l'ombudsman dans sa structure actuelle, mise en place au cours de l'année 2013, mais également depuis l'arrivée de nouveaux élus et de nouveaux gestionnaires au sein de la Ville.

Lors de notre arrivée en poste, en septembre 2013, exercer la fonction d'ombudsman à Laval n'allait pas de soi. Une crise sans précédent venait de bouleverser la Ville, qui faisait l'objet d'une mise en tutelle. Les élus de l'époque devaient affronter une élection dans les semaines suivantes, sans oublier le fait que les hauts dirigeants de la Ville étaient nommés par intérim. Quant aux employés municipaux, sous le choc, ils n'avaient certainement pas l'habitude de voir leurs décisions remises en question ou critiquées. Un milieu d'accueil idéal pour un ombudsman quoi : une tempête parfaite !

Néanmoins, c'est une organisation constituée de personnes possédant une connaissance et une expertise formidables que nous avons joint. Une organisation qui traversait une crise, mais qui tentait de se relever. Enfin, le nouveau conseil municipal fut élu et un nouveau directeur général, nommé.

Et contre toutes attentes, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval a pris son envol. Parce que les nouveaux élus y ont cru et ont donné leur appui à notre fonction. Parce que le directeur général a clairement donné le signal à son équipe du sérieux qu'il accordait au rôle de l'ombudsman.

Et parce qu'avec la conjonction de ces deux forces, il est devenu possible de jouer un rôle critique et constructif au sein de la Ville de Laval.

Puis, le 10 mars 2014, les élus de la Ville de Laval augmentaient nos pouvoirs de façon à nous permettre d'exercer notre rôle avec indépendance et avec toute la marge de manœuvre nécessaire. On nous accordait ainsi la possibilité d'agir de notre propre initiative et d'évaluer nous-même les motifs pouvant donner accès au recours à l'ombudsman, ce qui est fondamental pour que cette démarche soit utile aux citoyens de Laval et surtout, pour qu'ils y croient. L'obligation d'avoir épuisé tous les recours judiciaires normaux était également abolie. Ainsi, les seules démarches que le citoyen doit avoir complétées avant de recourir à l'ombudsman sont les étapes administratives normales.

En résumé, les citoyens de Laval peuvent s'adresser à leur ombudsman pour dénouer une impasse et ce recours est tout-à-fait confidentiel, impartial et gratuit.

Nous avons traité 166 dossiers durant l'année 2014. Le recours commence à s'intégrer dans les mœurs. Les citoyens nous appellent parfois simplement pour vérifier des informations, pour être orientés vers la bonne référence ou pour voir le bien-fondé de leur plainte être examiné.

Ainsi, lorsqu'un citoyen appelle au Bureau de l'ombudsman, il peut compter sur le fait qu'il sera écouté et outillé. Sa demande sera traitée, référée ou encore, une intervention sera faite pour dénouer l'impasse avec le service municipal



NOTRE APPROCHE VISE, DANS LA MAJORITÉ DES CAS, À DÉNOUER DES SITUATIONS CONFLICTUELLES, À ÊTRE CRÉATIFS DANS LA RECHERCHE DE SOLUTIONS, À RÉFLÉCHIR AUTREMENT AUX AVENUES DÉJÀ ENVISAGÉES, À CONSIDÉRER L'ÉQUITÉ ET LE CARACTÈRE RAISONNABLE DE LA POSITION PRISE PAR LA VILLE ET À PROPOSER UN DÉNOUEMENT ÉQUITABLE POUR LE CITOYEN ET GÉRABLE POUR L'ADMINISTRATION MUNICIPALE.



concerné. Si la situation le commande, une enquête approfondie sera effectuée par l'ombudsman. Des recommandations pourraient alors en découler, celles-ci visant à améliorer la situation faisant l'objet de la plainte, à en minimiser le préjudice ou encore la possibilité qu'elle ne se reproduise.

Dans tous les cas, le citoyen sera dûment informé des étapes du processus et des conclusions auxquelles en vient l'ombudsman. Les citoyens nous disent apprécier le fait d'être informés et écoutés. Ils sont évidemment soulagés lorsque l'ombudsman les aide à régler leur différend avec la Ville. Ils sont par ailleurs ouverts et très réceptifs à nos explications lorsque nous les informons que nous n'investiguerons pas davantage une situation ou que nous maintenons la position adoptée par la Ville.

Le Bureau de l'ombudsman joue un rôle de chien de garde face à l'administration municipale. Mais notre approche vise, dans la majorité des cas, à dénouer des situations conflictuelles, à être créatifs dans la recherche de solutions, à réfléchir autrement aux avenues déjà envisagées, à considérer l'équité et le caractère raisonnable de la position prise par la Ville et à proposer un dénouement équitable pour le citoyen et gérable pour l'administration municipale.

La compréhension de cette approche par les intervenants des services municipaux évolue, mais nous continuons d'y travailler pour que les citoyens de Laval puissent constater d'eux-mêmes ce changement de mentalité. Pour que nous puissions tous jeter sur l'administration lavalloise un regard différent.

L'équipe

CURRICULUM

Me Nadine Mailloux est titulaire d'un baccalauréat en droit et membre du Barreau du Québec depuis 1999. Elle est médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Me Mailloux est également membre du Forum canadien des ombudsmans.

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

Me Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également membre de la Fondation St-Clément et 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 des conflits et met l'ensemble de son expertise dans ce domaine au service des citoyens de Laval.

M^e NADINE MAILLOUX
OMBUDSMAN





**L'OMBUDSMAN RELÈVE
DIRECTEMENT DU CONSEIL
DE LA VILLE ET, PAR SON MODE
DE NOMINATION, EST UNE
ENTITÉ INDÉPENDANTE DE
L'ADMINISTRATION MUNICIPALE.**



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 immobilier commercial.

Elle a collaboré à la gestion de l'ensemble des activités administratives dans l'optique d'assurer la définition, le fonctionnement et l'optimisation de la performance opérationnelle des bureaux canadiens.

Mme Ciciotti préconise une approche axée sur le client reposant sur les principes d'offrir, d'assurer et de favoriser un service à la clientèle de grande qualité. Elle reconnaît l'importance d'établir un lien de confiance avec ses clients, de démontrer une bonne compréhension de leurs besoins divers et de favoriser un dialogue efficace.

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

MISSION

Au sein d'une municipalité, l'ombudsman intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou est vraisemblablement susceptible de l'être par l'acte ou l'omission de la Ville ou d'un organisme paramunicipal ou de leurs employés. Il peut le faire de sa propre initiative, à la demande d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens, du comité exécutif ou du conseil municipal.

Il 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.

Il s'agit d'une instance de dernier recours, après que le plaignant a épuisé tous les autres recours mis à sa disposition par l'administration municipale. L'ombudsman ne peut toutefois pas intervenir ou enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal, un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

L'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier n'a pas effectué les démarches appropriées auprès de la Ville pour résoudre son problème. Le Bureau peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire, qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation dénoncée.

Lorsque le Bureau décide d'intervenir ou d'enquêter, il doit aviser le directeur général et le directeur du service municipal concerné et faire rapport par écrit des résultats au plaignant.

Enfin, dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements, explications et documents qu'il 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.

Son budget annuel pour 2014 était de 131 823 \$.

L'OMBUDSMAN NE PEUT INTERVENIR OU ENQUÊTER À L'ÉGARD DE L'ACTE OU DE L'OMISSION :

- 1 du conseil municipal, du comité exécutif, d'un comité ou d'une commission de la Ville;
- 2 de toute personne dans le cadre de relations de travail avec le citoyen ou avec le groupe de citoyens dont les intérêts seraient visés par l'intervention ou l'enquête;
- 3 d'un élu ou de toute personne membre du cabinet des élus municipaux;
- 4 d'un policier du Service de police de la Ville;
- 5 du vérificateur général de la Ville;
- 6 de la Société de transport de Laval ou de l'un de ses employés.

HISTORIQUE

Nous avons cru bon de réitérer les éléments ayant précédé la mise en place du fonctionnement actuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval.

Le Forum canadien des ombudsmans le définit ainsi : « 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. »

À l'origine, conformément à sa résolution de création (2010/845), le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval était composé de douze membres désignés par le conseil municipal à la majorité des deux tiers des voix. En octobre 2012, le conseil municipal modifiait la composition du Bureau en réduisant le nombre de commissaires à un maximum de neuf membres (résolution 2012/534).

Le conseil municipal désignait alors un président parmi les commissaires alors que les commissaires choisissaient parmi eux un vice-président. Le conseil municipal nommait également un secrétaire général et un président du Bureau. Les commissaires

exerçaient leurs fonctions à titre bénévole.

En janvier 2013, le conseil municipal revoyait entièrement la structure du Bureau de l'ombudsman en adoptant la résolution 2013/58 visant à mettre en place une fonction d'ombudsman seul, modèle traditionnel, qui traiterait les demandes des citoyens sans le concours de commissaires. Le 18 août 2013, Me Nadine Mailloux était nommée par la Commission municipale du Québec et une résolution du conseil municipal (2013/350) adoptée le 3 septembre 2013 confirmait son entrée en fonction en tant qu'ombudsman de la Ville de Laval. Le conseil municipal revoyait les pouvoirs de l'ombudsman en mars 2014 pour la rendre plus indépendante et pour qu'elle ait les coudées franches afin d'agir et d'enquêter.



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.



FAITS SAILLANTS

La première année complète en bref
du Bureau de l'ombudsman dans son
organisation actuelle.



Augmentation des pouvoirs
de l'ombudsman par le conseil
municipal en mars 2014.

166

dossiers ouverts.

77%

des dossiers traités à l'intérieur
d'un délai de 30 jours, dont 56 %
en 5 jours ou moins.

36,2%

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

11%

des plaintes concernaient des
dossiers de réclamations transmises
préalablement à la Ville de Laval.

31%

des requêtes ont nécessité que le
Bureau de l'ombudsman renseigne le
citoyen sur ses droits ou le mette en
communication avec la référence
appropriée, comme l'administration
municipale ou l'organisme pertinent.

58%

des dossiers ont requis que le Bureau
de l'ombudsman intervienne auprès
de l'administration municipale.

11%

des dossiers ont nécessité une
enquête par l'ombudsman.

5

recommandations ont été formulées
dans des dossiers de 2013.

7

recommandations ont été formulées
dans des dossiers de 2014.

LE CHEMINEMENT D'UN DOSSIER

Lorsqu'un citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman, il est d'abord reçu par madame Teresa Ciciotti, responsable du soutien administratif. C'est elle qui identifie la nature de la demande et révise avec le citoyen les démarches entreprises jusqu'à ce jour. Si toutes les démarches normales n'ont pas été effectuées par le citoyen, elle le réfère au service ou à l'intervenant concerné. Si l'ensemble des étapes disponibles ont été franchies par le plaignant, madame Ciciotti l'invite à remplir une demande d'intervention qui permettra de bien cibler les éléments du dossier et ses attentes.

Puis, madame Ciciotti communique avec le service municipal concerné par la plainte, obtient une copie du dossier si nécessaire et voit à obtenir les informations préliminaires. Elle tente de dénouer l'impasse à ce niveau et dans bien des dossiers, le cheminement de la plainte prend fin à cette étape.

Sinon, l'ombudsman intervient pour cerner la problématique, identifier si le citoyen est lésé par la décision ou l'omission de la Ville de Laval et elle tente de proposer des solutions au citoyen et au service concerné.

Dans certains cas, l'ombudsman mène une enquête approfondie et exerce son pouvoir de recommandation auprès de la Ville de Laval. Le rapport d'enquête est transmis à la Direction générale et au citoyen par l'entremise d'une lettre. Le directeur général informe ensuite l'ombudsman du suivi donné à la recommandation, le cas échéant. Si l'ombudsman l'estime nécessaire, elle peut saisir le conseil municipal d'une recommandation que la Ville refuse d'appliquer par voie de rapport spécial. Le conseil doit alors se prononcer sur la position retenue par la Ville.

Témoignage d'un citoyen

« Madame Mailloux,
Madame Ciciotti,

Au nom de ma mère et en mon nom personnel, je tiens à vous remercier pour avoir fait la lumière sur l'événement.

Nous sommes convaincus que l'administration prendra toutes les mesures recommandées et nécessaires avec promptitude, et ce, afin d'éviter qu'une telle situation ne se répète.

Merci pour toute votre attention et bonne chance dans vos mandats prochains, mandats qui, nous en sommes certains, redonnent confiance aux citoyens envers leur administration municipale. »

EXEMPLES / INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

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

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes en dernier recours. Ainsi, dans la plupart des cas, les intervenants des services municipaux concernés ont rigoureusement examiné le dossier avant d'en arriver aux conclusions transmises au citoyen.

NÉANMOINS, L'OMBUDSMAN EXAMINANT LES SITUATIONS QUI LUI SONT SOUMISES SOUS L'ANGLE DE L'ÉQUITÉ ET DU CARACTÈRE RAISONNABLE DES RÈGLES QUI ONT ÉTÉ APPLIQUÉES, IL ARRIVE QUE SES CONCLUSIONS SOIENT DIFFÉRENTES.

Les exemples suivants permettront de mieux comprendre cette réalité.

ENQUÊTE 1

LA TAXE SUR LES TERRAINS VAGUES NON DESSERVIS

Une citoyenne a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval afin de déplorer le fait que le lot dont elle est propriétaire et qui est non constructible est assujéti à la taxe sur les terrains vagues non desservis, tel que prévu par la Loi sur la fiscalité municipale.

Le lot, situé le long d'une rivière, est desservi par l'aqueduc municipal, mais pas par le réseau d'égouts, et la rue est pavée et ouverte à la circulation. De plus, près de 40 % de la superficie du terrain est affectée par les zones inondables 0-20 ans et 20-100 ans.

La valeur du terrain au rôle d'évaluation foncière reflète le fait qu'une partie du lot est submergée et que le terrain est non constructible.

Cette situation a un impact significatif sur le compte de taxe de la plaignante. La Ville de Laval impose en effet une taxe sur les terrains vagues non desservis lorsque ces derniers sont vacants et non desservis par les égouts ou l'aqueduc, mais qu'ils le seront éventuellement, en considérant qu'ils sont visés par une restriction de construction prévue au règlement L-9501, et non par une restriction relative à une autre loi.

En clair, la plaignante paie cette taxe parce que son terrain est vague car non-constructible en vertu du règlement de la Ville de Laval et parce qu'il est non-desservi par la Ville de Laval. Ajoutons à cela la zone inondable qui affecte le terrain.

L'ombudsman a estimé que la plaignante se trouvait dans une situation qui méritait d'être prise en considération par la Ville de façon à tenir compte du caractère inéquitable, dans certains cas, de l'application de la taxe sur les terrains vagues non desservis. Précisons que très peu de villes choisissent d'imposer cette taxe, notamment en raison des conséquences dont il est question ici.

L'ombudsman recommandait ainsi à la Ville de Laval de considérer les cas d'exception des lots qui sont affectés de façon inéquitable par l'application de la taxe sur les terrains vagues non desservis dans le but de diminuer le montant des taxes auxquelles sont assujéti lesdits lots.

STATUT DU DOSSIER

► La recommandation a été acceptée par la Ville.

ENQUÊTE 2

L'APPLICATION D'UNE RÉGLEMENTATION OBSOLÈTE

Une citoyenne a déposé une plainte auprès de l'ombudsman pour déplorer l'application de l'article 29 du règlement L-2000 puisqu'à ses yeux, les obligations précisées dans cet article sont difficilement applicables vu l'évolution de la technologie dans le domaine de la climatisation.

En effet, l'article 29 du règlement L-2000 permet l'installation d'une thermopompe à l'extérieur d'un bâtiment principal uniquement pour les habitations unifamiliales, bifamiliales et trifamiliales et l'appareil doit être intégré au bâtiment. La plaignante et ses copropriétaires habitent des édifices multilogement et se voyaient forcés, par l'application de l'article 29 du règlement L-2000, de faire l'achat d'une technologie dépassée et générant différents problèmes, dont le bruit, que la Ville de Laval tente justement de minimiser via sa réglementation.

L'ombudsman a estimé que l'application de cet article dans sa forme actuelle serait déraisonnable pour les citoyens puisqu'il ne reflète pas l'évolution de la technologie et qu'il prescrit par ailleurs l'utilisation d'appareils en voie de disparaître et qui présentent des désavantages excédant de beaucoup les avantages esthétiques recherchés par l'esprit de l'article.

L'ombudsman a donc recommandé à la Ville de Laval de modifier l'article 29 du règlement L-2000 pour l'adapter à l'avancement de la technologie disponible en climatisation et assurer une phase transitoire d'ici à sa modification de façon à éviter que des citoyens ne soient contraints, pour se conformer à la réglementation actuelle, de faire l'acquisition de climatiseurs désuets.

STATUT DU DOSSIER

► La recommandation a été acceptée par la Ville.

ENQUÊTE 3

LA TARIFICATION ET LA DISPOSITION DE LA NEIGE

Une citoyenne a déposé une plainte auprès de l'ombudsman pour déplorer le fait que même si elle paie la pleine tarification applicable à la disposition de la neige, la Ville de Laval souffle quand même la neige sur sa propriété.

Le règlement L-10837 concernant les taux applicables à la disposition de la neige sur le territoire de la Ville de Laval prévoit que dans le cas où la partie latérale ou arrière d'une propriété serait dégagée par disposition, alors que la façade recevrait la neige soufflée, la tarification serait réduite de 50 %.

Ici, la plaignante voit la façade de sa propriété être dégagée par disposition, alors que la neige est soufflée sur la partie latérale de son terrain. Elle défraie le plein tarif.

Ce cas particulier n'est toutefois pas précisé au règlement et nous ne constatons pas de base réglementaire pour le justifier ou l'expliquer. Nous avons également vérifié avec le Service des travaux publics, qui ne disposait pas non plus d'assises réglementaires pour appuyer cette pratique.

Dans cette perspective, nous nous sommes interrogés sur la précision du règlement L-10837 de même que sur son application pour les citoyens de Laval. Ainsi, les informations obtenues sont à l'effet que dans la pratique courante, les citoyens d'un même tronçon de rue peuvent choisir collectivement et à la majorité de voir leur neige soufflée ou disposée pour l'ensemble. Le personnel du Service des travaux publics tente le plus possible de respecter le choix des citoyens à cet égard et nous avons été à même de constater leur bonne volonté et leur désir d'accommoder les citoyens.

Par ailleurs, la réglementation prescrit que le Service des travaux publics doit déterminer unilatéralement la façon dont la neige sera disposée à l'aide des critères du règlement.

Il existe donc, à notre avis, un certain flou autour de l'application du règlement L-10837. Cela complique le travail du Service des travaux publics, puisque certains segments de rue sont dégagés par soufflage, alors que d'autres le sont par ramassage de la neige, selon la préférence des citoyens ou la configuration du terrain et sa capacité à recevoir la neige. Cette façon de faire, de même que l'imprécision du règlement, créent plusieurs situations d'iniquité qui pénalisent certains citoyens, en mécontentent plusieurs et génèrent une procédure un peu aléatoire.

L'ombudsman a estimé qu'une harmonisation de la méthode de disposition de la neige qui tiendrait compte de l'efficacité, du coût et des contraintes du Service des travaux publics et qui régulariserait les différents cas d'iniquité vécus par des citoyens devrait être réalisée. Dans cette perspective, l'ombudsman a pris acte de l'engagement de la Ville de Laval d'amorcer un tel exercice de réflexion, qui est actuellement en cours.

« L'OMBUDSMAN A ESTIMÉ QU'UNE HARMONISATION DE LA MÉTHODE DE DISPOSITION DE LA NEIGE QUI TIENDRAIT COMPTE DE L'EFFICACITÉ, DU COÛT ET DES CONTRAINTES DU SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS ET QUI RÉGULARISERAIT LES DIFFÉRENTS CAS D'INIQUITÉ VÉCUS PAR DES CITOYENS DEVRAIT ÊTRE RÉALISÉE. »

ENQUÊTE 4

LA DÉLIVRANCE DE PERMIS DE CONSTRUCTION

Un citoyen a déposé une plainte auprès de l'ombudsman dans laquelle il nous demandait d'enquêter sur la construction des douze édifices de condominiums où il possède une unité. Il déplorait le fait que la Ville ait laissé l'entrepreneur construire les bâtiments sans permis et que ces permis n'ont toujours pas été délivrés après dix ans. La Ville a délivré l'ensemble des permis de raccordement, mais n'a pu délivrer les permis de construction en raison de dérogations aux règlements de construction et de zonage.

Pendant plusieurs années, il était dans les usages des entrepreneurs opérant à Laval de commencer la construction des bâtiments avant que le permis de construction n'ait été délivré. Or, la vaste majorité des édifices du développement qu'habite le plaignant ont été construits sans que les entrepreneurs ne soient remis à l'ordre par les autorités de la Ville de Laval ou que celles-ci ne fassent de démarches pour empêcher la construction des édifices restants.

L'enquête a révélé que la Ville de Laval disposait de plusieurs informations lui permettant de constater la construction successive des édifices et que le manque de coordination entre les services de l'urbanisme et de l'ingénierie a donné lieu à un manque de cohérence illustré par le fait que les permis de raccordement ont été délivrés alors que les permis de construction ne pouvaient l'être compte tenu de diverses dérogations aux règlements municipaux. Dans cette perspective, l'ombudsman a pris acte des démarches actuelles de la Ville de Laval afin de créer une sorte de guichet unique pour la délivrance des permis de façon à rendre le processus plus efficace et surtout, à maintenir la cohérence des procédures.

Finalement, il apparaît essentiel que la Ville de Laval régularise la situation, et ce, dans un délai très court. L'ombudsman a recommandé à la Ville de Laval de finaliser les démarches nécessaires à la délivrance des permis de construction des édifices visés d'ici au 31 juillet 2015.

STATUT DU DOSSIER

► En attente.

ENQUÊTE 5

CHANGEMENT DE ZONAGE

Un citoyen a déposé une plainte auprès de l'ombudsman de la Ville de Laval dans laquelle il dit s'estimer lésé par un changement de zonage autorisé sur le lot contigu à l'arrière de sa propriété.

Plusieurs années après le changement de zonage, ce citoyen et ceux du secteur ont assisté à la construction d'une garderie, dont l'imposant bâtiment modifie la vue du plaignant, qui s'explique mal pourquoi la Ville a autorisé une telle construction dans un quartier entièrement résidentiel.

L'enquête a révélé des anomalies quant à la procédure de changement de zonage. Par exemple, le Service de l'urbanisme, qui émettait initialement une recommandation défavorable au changement de zonage en raison du secteur strictement résidentiel, a modifié sa recommandation quelques mois plus tard pour entériner la demande, qui a par la suite été autorisée par le comité exécutif. Également, la Ville, bien que n'ayant pas l'obligation légale de le faire, avait envoyé une lettre informant les résidents touchés par le changement, mais en omettant de la faire parvenir aux trois adresses contigües au lot touché.

Devant ces anomalies, l'ombudsman a invité la Ville de Laval à approfondir les circonstances entourant l'adoption du règlement, puisque n'ayant pas juridiction sur les actes ou omissions du comité exécutif et du conseil municipal.

STATUT DU DOSSIER

► Le dossier a été transféré au Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval.

EXEMPLES / INTERVENTIONS, AUTRES ENQUÊTES ET COMMENTAIRES

Savoir communiquer

Le Bureau de l'ombudsman reçoit régulièrement des plaintes de citoyens qui estiment ne pas avoir reçu suffisamment d'explications dans le cadre du traitement de leur dossier. Que ce soit par exemple dans le cas d'informations reçues via le service du 311, de délivrance de permis, de taxation ou d'avis d'infraction, le commentaire revient constamment. Dans plusieurs cas, l'intervention du Bureau de l'ombudsman sert strictement à clarifier les faits et à réexpliquer la position adoptée par l'administration municipale en obtenant auprès des services concernés les précisions qui auraient permis une meilleure compréhension du dossier par le citoyen dès le départ.

Certains citoyens nous mentionnent aussi avoir parfois de la difficulté à obtenir un retour d'appel de la part des services. De plus, les correspondances adressées aux citoyens, dont nous prenons connaissance en demandant des copies de dossiers, manquent parfois de détails qui permettraient une meilleure compréhension de la décision qui y est exprimée. Nous observons que le

style rédactionnel utilisé est plus souvent qu'autrement très mécanique et gagnerait certainement à être empreint d'une certaine sollicitude lorsque les circonstances le permettent. Nous prenons évidemment acte de l'historique des dernières décennies à Laval et nous observons qu'un changement de culture, opéré par la nouvelle administration, s'installe peu à peu.



NOUS PRENONS ÉVIDEMMENT

**ACTE DE L'HISTORIQUE DES DERNIÈRES
DÉCENNIES À LAVAL ET NOUS OBSERVONS
QU'UN CHANGEMENT DE CULTURE,
OPÉRÉ PAR LA NOUVELLE ADMINISTRATION,
S'INSTALLE PEU À PEU.**



EXEMPLE 1

Une citoyenne s'est adressée au service du 311 pour signaler qu'un arbre s'était affaissé sur son terrain. Estimant que l'urgence de sa situation n'avait pas été dépitée par les préposés à qui elle avait parlé, elle s'est adressée à l'ombudsman. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le gestionnaire du service a révisé la banque de connaissances du 311 et revu la situation avec les employés concernés.

EXEMPLE 2

Un citoyen ayant fait une demande de changement de zonage auprès du Service de l'urbanisme a reçu une réponse après 19 mois, mais cette dernière ne faisait état que du refus de sa demande, sans en expliquer les raisons. Le Bureau de l'ombudsman a recommandé à la Ville de Laval de s'assurer de motiver les décisions de modification de zonage de façon à respecter les obligations d'équité procédurales des organismes publics.

Les délais

Nous observons que les délais sont un irritant pour plusieurs citoyens. Lorsqu'ils doivent attendre plusieurs mois avant d'obtenir une réponse, l'insatisfaction augmente. Lorsqu'en plus cette attente se solde par un refus, le résultat n'en est que plus mal reçu. Dans ces circonstances, et sachant que certains délais sont incontournables, nous croyons que les services auraient avantage à tenir les citoyens informés à chacune des étapes franchies et à leur expliquer celles à venir.

EXEMPLE 1

Un citoyen s'informait auprès du Service de l'ingénierie pour savoir si la Ville entendait éventuellement desservir le lot dont il était propriétaire. Après plusieurs mois et quelques démarches infructueuses, il s'est adressé au Bureau de l'ombudsman, qui a sollicité le service concerné. La réponse lui a été formellement transmise sept mois plus tard. La direction du service a pris acte de ce délai beaucoup trop long et s'est engagée à effectuer des suivis plus serrés auprès de l'ombudsman et des citoyens.

EXEMPLE 2

Une entreprise prolifique de Laval souhaitait prendre de l'expansion et agrandir ses installations. Ses dirigeants se sont adressés à la Ville pour savoir si un terrain lui appartenant était à vendre et le cas échéant, à quel prix. Après plusieurs mois d'attente, et sans réponse de la Ville, les dirigeants se sont tournés vers l'ombudsman. À la suite de notre intervention, l'entreprise a finalement reçu les renseignements demandés.

EXEMPLE 3

Un couple de citoyens avait déposé une demande de permis de construction en vue de rénovations majeures sur leur propriété. Ils attendaient la réponse depuis dix mois lorsqu'ils ont décidé de faire appel à l'ombudsman. Nous sommes intervenus auprès du Service de l'urbanisme pour accélérer le processus et raccourcir les délais administratifs qui pouvaient l'être, minimisant ainsi les inconvénients qu'avaient engendrés les retards sur le projet du couple.

Le service à la clientèle

Depuis notre arrivée, nous avons constaté que parfois, le citoyen n'est pas perçu comme un client, mais plutôt comme un bénéficiaire, alors qu'il paie pour les services qui lui sont rendus. Et bien qu'une majorité d'employés agisse avec une philosophie résolument tournée vers la satisfaction du citoyen, nous observons parfois une certaine retenue dans l'aide ou le service à rendre au citoyen. Nous comprenons évidemment les différents enjeux dont doivent tenir compte les services municipaux.

De plus, lorsqu'il s'agit de communiquer des informations aux citoyens, nous constatons que le souci d'agir avec sollicitude et compassion n'est pas toujours acquis. Pourtant, il serait parfois tellement plus facile d'annoncer la même décision, mais avec empathie et ouverture. D'autant plus que le fait d'être réceptif à la déception que peut vivre et manifester un citoyen lorsqu'il essuie un refus ne signifie pas que l'on remette en question une décision. Être plus à l'écoute fera par ailleurs toute la différence sur la manière dont le citoyen accueillera la réponse à son problème, une intervention adéquate générant habituellement une réaction adéquate.

Fournir des explications compréhensibles, en préciser les motifs, s'assurer d'avoir pris le temps de bien comprendre les informations fournies par le plaignant, l'aider à préciser ses attentes, expliquer la démarche, offrir des solutions de rechange, reconnaître les ratés, effectuer un suivi, respecter les engagements et échéancier ou informer le citoyen si on ne peut le faire sont autant d'actions auxquelles les citoyens sont en droit de s'attendre et qui assurent des interventions constructives.

Ne pas vouloir créer de précédent, invoquer la légalité de la décision comme seul motif de refus ou constater l'effet déraisonnable d'une décision légalement conforme sur un citoyen avec fatalité et en ne tentant pas d'apporter un correctif ne sauraient être considérées comme de saines réponses à une demande. Nous espérons un virage à ce chapitre.

EXEMPLE 1

En décembre 2014, un organisme paramunicipal a avisé les résidents de l'immeuble qu'il gère seulement 48 heures à l'avance que des travaux devaient être réalisés et que ces derniers impliqueraient une interruption du service d'eau chaude pendant trois jours entiers. Compte tenu de la vulnérabilité de la clientèle et du caractère prioritaire, mais non urgent des travaux, l'ombudsman a estimé que les travaux n'auraient pas dû être réalisés pendant la saison froide et qu'un délai plus long aurait dû être prévu pour aviser les résidents. L'organisme s'est entièrement rallié à cette conclusion et nous a assuré partager notre philosophie quant à la clientèle.

EXEMPLE 2

Des citoyens possédant une terre agricole estimaient que les multiples opérations de remblayage effectuées par leurs voisins immédiats avaient modifié substantiellement le drainage de leur terre et causé des inondations printanières à répétition. Le Service de l'urbanisme maintenait depuis des années que ce litige relevait du droit civil et qu'il ne concernait pas la Ville de Laval. Après analyse du dossier, l'ombudsman a estimé que la Ville devait faire appliquer sa réglementation et demander aux citoyens ayant effectué les opérations de remblayage de s'assurer de corriger la pente de façon à permettre l'écoulement des eaux de leurs propriétés vers la voie publique plutôt que vers le terrain des plaignants. Le Service de l'urbanisme a accepté de faire cette démarche auprès des citoyens.

RECOMMANDATIONS / 2013 (SUIVI)

OMB-2013-47

- Encadrer les pratiques des promoteurs ou entrepreneurs lorsque le drainage des eaux doit être modifié dans le cadre d'un projet de construction. Les plans détaillés de l'entrepreneur devraient alors être approuvés par la Ville selon des normes qui tiendront compte des impacts que ces changements auront sur le drainage des futures propriétés.

- Se doter de normes plus précises pour les travaux de construction ou rénovation impliquant des modifications au drainage des eaux.

- Procéder minimalement à une inspection des travaux lorsqu'ils sont en cours et s'assurer ainsi du respect des marges annoncées par l'entrepreneur et prévues au règlement. Cela supposera que la Ville se dote des moyens appropriés pour faire respecter ses règlements.

- Faire l'analyse des mesures qui permettraient à la plaignante de minimiser les inconvénients de cette proximité.

STATUT : ACCEPTÉES

OMB-2013-48

- Cesser la tarification pour la disposition de la neige des rues concernées.

STATUT : ACCEPTÉE

OMB-2013-10

- Présenter une demande à portée collective à la Commission de protection du territoire agricole en vertu de l'article 59 de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles pour certains secteurs déstructurés de la zone agricole de Laval, de façon à régulariser, dans le cas où la Commission autoriserait en tout ou en partie la demande, la situation des terrains dans la même situation que celui du plaignant.

STATUT : EN ATTENTE

2014

OMB-2014-07

- Considérer les cas d'exception des lots qui sont affectés de façon inéquitable par l'application de la taxe sur les terrains vagues non desservis, et ce, dans le but de diminuer le montant des taxes auxquelles sont assujettis lesdits lots.

STATUT : ACCEPTÉE

OMB-2014-36

- Modifier l'article 29 du règlement L-2000 de façon à l'adapter à l'avancement de la technologie disponible en climatisation;

- Assurer une phase transitoire d'ici à la modification de l'article 29 du règlement L-2000 de façon à éviter que des citoyens ne soient contraints, pour se conformer à la réglementation actuelle, de faire l'acquisition de climatiseurs désuets.

STATUT : ACCEPTÉES

OMB-2014-57

- Revoir le processus d'examen des logements additionnels sans permis pour assurer une meilleure prise en compte des faits et une cueillette de données plus rigoureuse.

STATUT : EN ATTENTE

OMB-2014-76

- Motiver les décisions de modification de zonage de façon à respecter les obligations d'équité procédurales des organismes publics.

STATUT : EN ATTENTE

OMB-2014-101

- Finaliser les démarches nécessaires à la délivrance des permis de construction des édifices, et ce, d'ici au 31 juillet 2015.

STATUT : EN ATTENTE

Tableau 1

TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

TYPE	Courriel	En personne	Poste	Site Internet	Téléphone	Total
Demande	19	2	2		29	52
Enquête	1	2	2		13	18
Intervention	31	5	1	1	58	96
Total	51	9	5	1	100	166

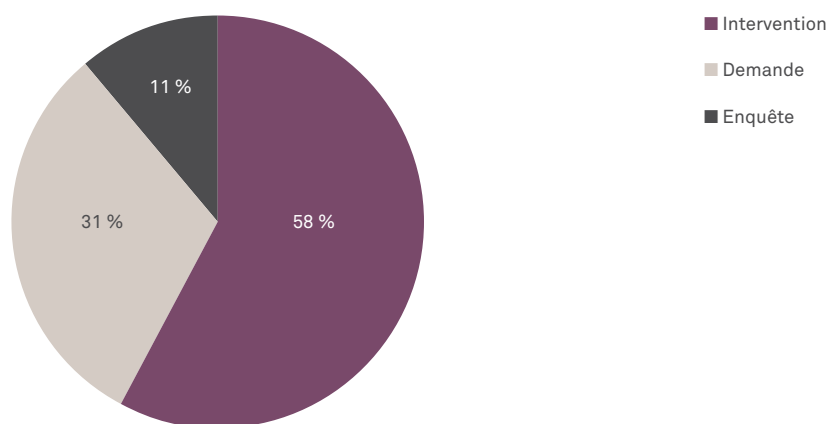


Tableau 2

DÉLAIS DE TRAITEMENT

DÉLAI	Total
0-5 jours	93
6-15 jours	22
16-30 jours	13
31-60 jours	12
61-90 jours	7
> 90 jours	19
Total	166

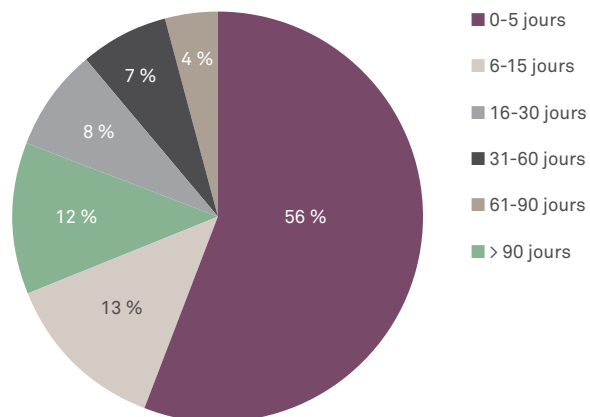


Tableau 3

DEMANDES, INTERVENTIONS ET ENQUÊTES

SERVICE	Demande	Intervention	Enquête	Total	%
Achats et gestion contractuelle	1			1	0,6 %
Autre (non municipal)	2				1,2 %
Communications	1	1		2	1,2 %
Contentieux	6	3	2	11	6,6 %
Environnement	3	7	1	11	6,6 %
Évaluation		1	1	2	1,2 %
Finances	3	6	1	10	6,0 %
Greffe	4	14		18	10,8 %
Ingénierie	7	11		18	10,8 %
Organisme paramunicipal	1	2	2	5	3,0 %
Police	4	8		12	7,2 %
Ressources humaines	1	3		4	2,4 %
Sécurité incendie		1		1	0,6 %
Systèmes et technologies	1			1	0,6 %
Travaux publics		18	3	21	12,7 %
Urbanisme	12	19	8	39	23,5 %
Vie communautaire et culture	3	2		5	3,0 %
N/A (non applicable)	3			3	1,8 %
TOTAL	52	96	18	166	100 %
%	31 %	58 %	11 %	100 %	

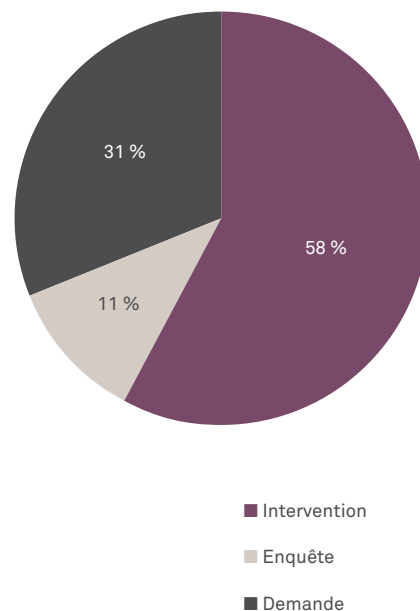


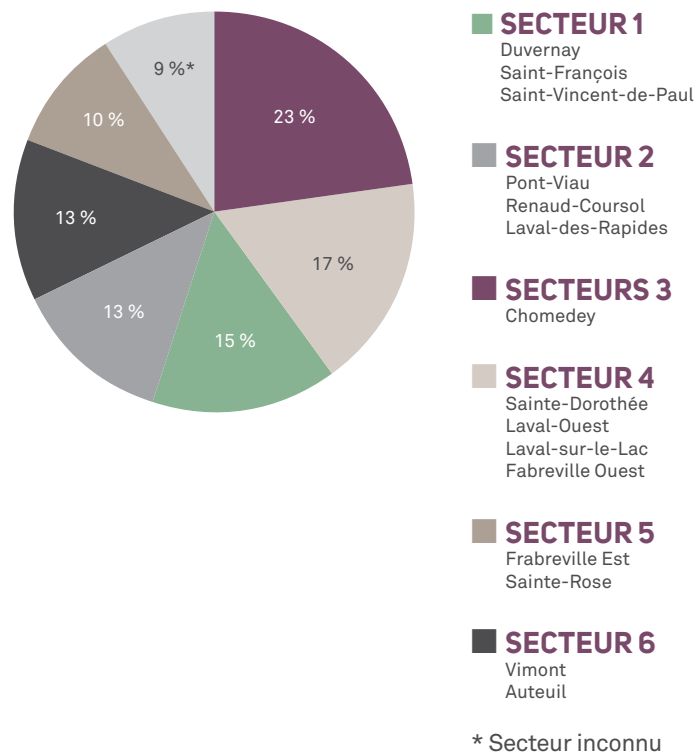
Tableau 4

SERVICES CONCERNÉS

SERVICE CONCERNÉS	Nombre	%
Achats et gestion contractuelle	1	1 %
Autre (non municipal)	2	1 %
Communications	2	1 %
Contentieux	11	7 %
Environnement	11	7 %
Évaluation	2	1 %
Finances	10	6 %
Greffe	18	11 %
Ingénierie	18	11 %
Organisme paramunicipal	5	3 %
Police	12	7 %
Ressources humaines	4	2 %
Sécurité incendie	1	1 %
Systemes et technologies	1	1 %
Travaux publics	21	13 %
Urbanisme	39	23 %
Vie communautaire et culture	5	3 %
N/A (non applicable)	3	2 %
Total	166	100 %

Tableau 5

NATURE DES DOSSIERS PAR SECTEUR



NATURES DES DOSSIERS	Secteur 1	Secteur 2	Secteur 3	Secteur 4	Secteur 5	Secteur 6	Secteur inconnu	Total	%
311 (comptoir multiservice)	1		1		1	1	2	6	3,6 %
Application règlement de l'environnement		1	3	1		1		6	3,6 %
Application règlement de l'urbanisme	2	5	2		1	4		14	8,4 %
Autre (non municipal)			3	1			2	6	3,6 %
Bruits et nuisances	1		3			1		5	3,0 %
Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval							1	1	0,6 %
Comportement d'un employé municipal		1						1	0,6 %
Conseil municipal	1		2					3	1,8 %
Cotes de crues et zones inondables				2				2	1,2 %
Cour municipale	1		1				1	3	1,8 %
Délai de réponse		3		2				5	3,0 %
Déneigement	2		1	1				4	2,4 %
Délivrance de permis	1	1	4	4		2		12	7,2 %
Empiètement			2	1				3	1,8 %
Entretien						2		2	1,2 %
Espaces verts : parcs, plantation et entretien des arbres	2	3	1	1	1			8	4,8 %
Infrastructures : aqueduc, égouts, ouvrages de gestion des eaux pluviales				3				3	1,8 %
Mur de soutènement / remblai	2				2	1		5	3,0 %
Offres de services / contrats / appels d'offre							1	1	0,6 %
Office municipal d'habitation (OMH) de Laval		2	2					4	2,4 %
Place des aînés			1					1	0,6 %
Rachat d'immeuble	1							1	0,6 %
Réclamations	2	2	2	4	3	3		16	9,6 %
Réclamation (expropriation)				1				1	0,6 %
Réclamations (subvention)			1		1			2	1,2 %
Refoulements d'égouts				1	1	1		3	1,8 %
Ressources humaines et relations de travail			1		1		1	4	2,4 %
Sécurité incendie	1							1	0,6 %
Sécurité routière	3	1			1	1		6	3,6 %
Service de police							2	2	1,2 %
Servitude : drainage					1			1	0,6 %
Stationnement	1		1					2	1,2 %
Taxation				1	1	2	4	8	4,8 %
Taxes déneigement				1	1			2	1,2 %
Urgence sociale		1	5			1		7	4,2 %
Vente : non-paiement de taxes					1			1	0,6 %
Vie communautaire et culture		1				1		2	1,2 %
Zonage	2	1		3	1	1		8	4,8 %
Total	25	22	37	28	17	22	15	166	100 %
%	15 %	13 %	22 %	17 %	10 %	13 %	9 %	100 %	

Recours offert aux citoyens pour faire valoir leurs droits municipaux.

ISBN

Édition française imprimée :
978-2-924590-00-3

Dépôt légal 2^e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Bibliothèque et Archives du Canada, 2015

OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2014
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

www.ombudsmanlaval.com

RA2014