

RAPPORT ANNUEL 2012

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL



OMBUDSMAN

Ville de Laval

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Monsieur le Maire,

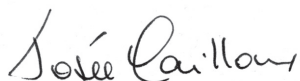
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

L'année 2012 a été fertile en rebondissements. La présidence du Bureau de l'ombudsman a été assumée par deux personnes : M^e Diane Lemelin, du 1^{er} janvier au 14 octobre 2012, et moi-même, Josée Cailloux, du 15 octobre jusqu'à ce jour.

Le poste de secrétaire générale a été pris en charge, à raison de deux jours par semaine, par trois personnes : Mme Carole Leduc jusqu'à la fin du mois de mai 2012, M^e Julie Cuddihy pour une période de moins d'un mois, et M^e Diane Lemelin du 15 octobre jusqu'à la fin de l'année 2012. Le conseil municipal a mis fin au contrat de cette dernière le 14 janvier 2013. Il est important de noter que pour l'année 2012, la prestation de travail de ces trois personnes équivaut à plus ou moins soixante jours de travail.

Un rapport d'étape faisant état de différentes situations problématiques au Bureau de l'ombudsman a été déposé au conseil municipal du 14 janvier 2013. Je profite des présentes pour remercier le vice-président, M. Claude Cartier, ainsi que mes collègues commissaires pour leur implication, la qualité de leur travail, le professionnalisme dont ils ont fait preuve et leur réel intérêt pour les citoyens et citoyennes de Laval. Je ne saurais passer sous silence la contribution et le dévouement de M^e Lemelin, d'abord à titre de présidente, puis de secrétaire générale.

Veillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de mes sentiments distingués.



Josée Cailloux

Présidente du Bureau de l'ombudsman



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
COMPOSITION	7
COMMISSAIRES	8-9
MISSION	10
VALEURS	10
ACTIVITÉS	11
RÉALISATIONS	12
TABLEAU 1 Demandes reçues au Bureau de l'ombudsman en 2012	12
TABLEAU 2 Catégorisation des demandes	13
TABLEAU 3 Catégorisation des demandes par secteur	14
TABLEAU 4 Nature des demandes traitées ou hors mandat	15
TABLEAU 5 Nature des demandes traitées, référées aux Services, faisant l'objet d'une intervention du Bureau auprès des Services et en cours	16
RECOMMANDATIONS DU BUREAU	17
CONCLUSION	18
CRÉDITS	18

INTRODUCTION

Le dépôt au conseil municipal du présent rapport est fait conformément à la résolution de création (2010/845) du Bureau de l'ombudsman (ci-après le «Bureau») de la Ville de Laval (ci-après la «Ville»).

Ce rapport couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012 et comprend trois parties, à savoir :

- 1) la composition, la mission et les valeurs du Bureau;
- 2) les activités et les réalisations du Bureau;
- 3) les recommandations du Bureau.

Il faut souligner que tous les commissaires ont participé d'une façon ou d'une autre à la rédaction de ce deuxième rapport annuel. Cependant, M^e Lemelin n'a pu y apporter sa contribution; son expertise aurait certes apporté un éclairage plus précis dans l'analyse des dossiers des citoyens lavallois puisque c'est elle qui gérait ces dossiers au quotidien.

COMPOSITION

Le Bureau relève du conseil municipal de la Ville et il est officiellement en activité depuis le 6 décembre 2011.

À l'origine, conformément à sa résolution de création (2010/845), le Bureau était composé de douze membres désignés par le conseil municipal à la majorité des deux tiers des voix. En octobre 2012, le conseil municipal a modifié la composition du Bureau en faisant passer ce nombre à un minimum de cinq et un maximum de neuf membres (résolution 2012/534).

Le conseil municipal désigne un président parmi les commissaires alors que les commissaires choisissent parmi eux un vice-président. C'est ainsi que le 7 novembre 2011, le conseil municipal a désigné M^e Diane Lemelin comme première titulaire du poste de présidente pour un mandat de trois ans. En date du 15 octobre 2012, le conseil municipal a nommé M^e Lemelin secrétaire générale et Mme Josée Cailloux présidente du Bureau. M. Claude Cartier agit à titre de vice-président depuis la création du Bureau.

Au cours de l'année 2012, quatre commissaires ont démissionné, soit : MM. François Lemay et Jacques Bisailon ainsi que Mme Liette Lecavalier. M^e Lemelin a démissionné de son poste de commissaire (présidence) pour accepter celui de secrétaire générale du Bureau de l'ombudsman.

L'article 2.2 de la résolution 2010/845 stipule que les commissaires doivent résider sur le territoire de la Ville.

Les commissaires exercent leurs fonctions à titre de bénévoles. La Ville verse toutefois une allocation annuelle de dépenses de 3 000 \$ pour le poste de président, 2 100 \$ pour le poste de vice président et 1 500 \$ pour les postes de commissaires.

À raison de deux jours par semaine, le Bureau est soutenu dans ses fonctions par un secrétaire général, lequel est fonctionnaire de la Ville. La première secrétaire générale, Mme Carole Leduc, a été nommée par résolution du comité exécutif le 23 novembre 2011 et elle est entrée en fonction le 5 décembre 2011. Mme Leduc a démissionné à la

fin du mois d'avril 2012 alors que son mandat se terminait le 29 mai 2012. M^e Julie Cuddihy l'a remplacée pour une brève période à l'été 2012. Finalement, à compter du 15 octobre 2012, c'est M^e Diane Lemelin qui a terminé l'année à ce poste.

Suivant la résolution 2010/845, le secrétaire général, sous l'autorité du président du Bureau, assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête, collabore à la rédaction des recommandations du Bureau et en assure le suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes soumises au Bureau.

COMMISSAIRES



JOSÉE CAILLOUX, PRÉSIDENTE – Mandat de trois ans

Mme Cailloux a mené une carrière d'enseignante et de directrice dans des écoles primaires. Parallèlement, elle s'est investie dans la communauté, notamment comme membre de différents conseils d'administration où elle a travaillé en équipe et aiguisé son sens de l'écoute. Elle œuvre comme bénévole auprès de personnes en perte d'autonomie. Elle agit à titre de présidente du Bureau depuis le 15 octobre 2012.



CLAUDE CARTIER, VICE-PRÉSIDENT – mandat de trois ans

M. Cartier compte plus de trente années d'expérience dans les domaines du marketing, du service à la clientèle, de la gestion d'entreprises et de la consultation. Il possède une grande expertise en développement de programmes commerciaux, en gestion d'exploitation et en gestion d'équipes de travail. Il a œuvré pour de grandes entreprises de services, pour des organismes gouvernementaux ainsi que pour de petites entreprises. De tout temps, il s'est impliqué comme bénévole dans plusieurs organismes de Montréal et de Laval, avec pour objectif de participer à la croissance de sa communauté. Il agit à titre de vice-président du Bureau depuis sa création.



YVETTE GAGNON – mandat de deux ans

Au cours de sa carrière, Mme Gagnon a acquis une solide expérience comme travailleuse sociale dans plusieurs centres de services sociaux (D.P.J., familles d'accueil, pédopsychiatrie, maintien à domicile). Aujourd'hui retraitée, elle est très active dans la communauté lavalloise. Elle fait partie notamment du comité des citoyens du Centre fédéral de formation (un établissement pénitentiaire à sécurité minimum de Laval) et du conseil disciplinaire de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux. Elle agit comme commissaire.



JOSÉE GAULIN – mandat de deux ans

Mme Gaulin est adjointe juridique au sein de cabinets d'avocats depuis plus de vingt ans. Détentrice d'un certificat en droit de l'Université de Montréal, elle a une connaissance du milieu juridique dans divers types de litiges, notamment dans le domaine de la construction, de la responsabilité professionnelle et du droit médical. Elle s'est impliquée bénévolement plusieurs années dans différents secteurs d'activité. Elle agit comme commissaire.

**ANDRÉ LABELLE** – mandat de trois ans

Avec un bagage de plus de vingt-cinq ans d'expérience en gestion, principalement dans le domaine social et communautaire, M. Labelle a toujours été très actif à Laval. Ses nombreuses activités professionnelles et bénévoles, actuelles et passées, témoignent de son esprit de service, de son leadership et de sa capacité d'analyse. Il agit comme commissaire.

**RONALD LAPIERRE** – mandat de deux ans

M. Lapierre a travaillé à titre de conseiller syndical, d'organisateur et de négociateur pour des travailleurs d'usine. Pendant plus de quinze ans, il a également été administrateur bénévole pour une coopérative. Il a développé une habileté à travailler en équipe et à résoudre des problèmes en utilisant plusieurs outils, dont la médiation. Il agit comme commissaire.

**DANIELLE SORMANY** – mandat de deux ans

Au cours des trente dernières années, Mme Sormany a acquis son expérience dans le monde de l'éducation auprès de la clientèle de l'adaptation scolaire, particulièrement en administration, à titre de directrice générale de différentes institutions privées. Actuellement, elle est membre de la Commission consultative de l'enseignement privé. Elle agit comme commissaire.

**M^e DIANE LEMELIN** – Mandat de trois ans

Avocate, M^e Lemelin a plus de 20 années d'expérience en gouvernance d'entreprises et en gestion de risques, tant pour les entreprises publiques et privées que pour les agences gouvernementales et paragouvernementales. Membre du Barreau du Québec et membre de l'Association du Barreau canadien, M^e Lemelin a agi à titre de présidente jusqu'en octobre 2012 alors qu'elle a été nommée secrétaire générale par le conseil municipal. Le conseil municipal a mis fin à son embauche le 14 janvier 2013.

MISSION

Le Bureau intervient ou enquête chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé dans ses droits municipaux ou est vraisemblablement susceptible de l'être. Il peut le faire de sa propre initiative, à la demande d'une personne ou d'un groupe de personnes, ainsi qu'à la demande du maire, du comité exécutif ou du conseil municipal.

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. Le Bureau ne peut 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 juridictionnelles.

Le Bureau peut refuser d'intervenir ou d'enquêter. Il ne peut intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour résoudre sa situation. Le Bureau peut également interrompre une intervention ou une enquête lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

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

Son budget annuel pour 2012 est de 200 000 \$.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN PEUT INTERVENIR OU ENQUÊTER:

- 1° sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville ou d'une société contrôlée par la Ville ou de leurs fonctionnaires ou employés;
- 2° sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville;
- 3° conformément à la Politique de gestion contractuelle de la Ville;

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS INTERVENIR OU ENQUÊTER SUR LES DÉCISIONS

- 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 la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention;
- 3° d'un élu ou de toute personne membre du cabinet des élus municipaux;
- 4° d'un agent de la paix du Service de protection des citoyens;
- 5° de la Société de transport de Laval ou de l'un de ses employés.

VALEURS

Les commissaires, dans l'exercice des fonctions du Bureau, réitèrent leur engagement envers les valeurs de justice, d'équité, de respect, d'impartialité et de transparence. Les citoyens peuvent être assurés de l'intégrité, de la rigueur et de l'empathie de tous ses membres.

ACTIVITÉS

Les commissaires ont assisté à une formation donnée par le Forum canadien des ombudsmans, à Montréal, les 19, 20 et 21 février 2012;

Le Bureau a tenu six réunions et formé trois comités :

- Communication;
 - Rapport annuel;
 - Règles de fonctionnement et de régie interne.
-

Chaque comité s'est réuni à plusieurs reprises et a produit les documents suivants :

- Règles de fonctionnement et de régie interne;
- Code de déontologie;
- Valeurs éthiques;
- Plan de communication;
- Rapport annuel 2012.

Le site Internet *ombudsmanlaval.com* a été mis à jour en 2012. On y retrouve le mandat du Bureau, le formulaire de requête, le rapport annuel 2011 ainsi que différentes informations adressées aux citoyens. Ce site est aussi accessible par un hyperlien sur le site de la Ville;

En collaboration avec le Service de la vie communautaire, de la culture et des communications de la Ville, le Bureau s'est doté d'un logo ;

Le Bureau a fait des représentations auprès du comité exécutif lavallois afin de faire modifier l'organigramme (macrostructure) de la Ville. Cet organigramme reflète maintenant le fait que le Bureau relève uniquement du conseil municipal, et ce, conformément à la résolution de création (2010/845);

Le 23 novembre 2012, le Bureau a emménagé dans ses nouveaux locaux, lesquels sont situés au 1200, boulevard Chomedey, 5^e étage, Laval.

RÉALISATIONS

Le Bureau présente ici, sous forme de tableaux, différentes statistiques compilées à partir des plaintes acheminées par les citoyens.

TABLEAU 1

DEMANDES REÇUES AU BUREAU DE L'OMBUDMAN EN 2012

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2012

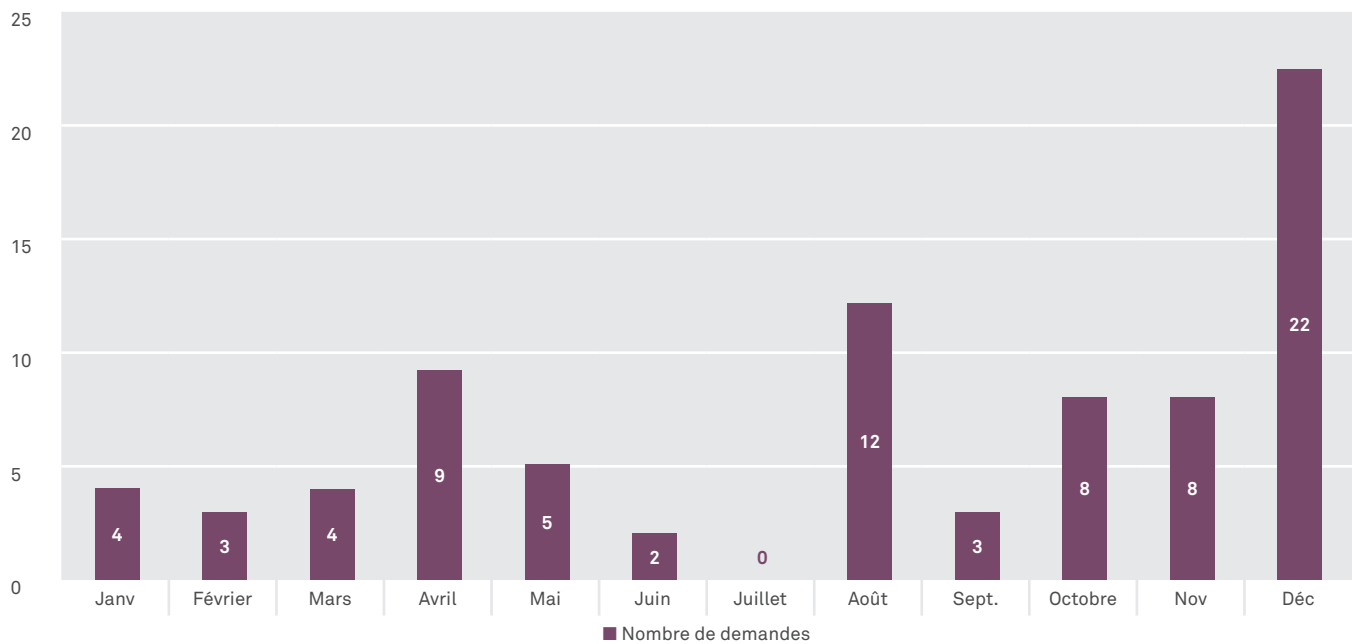


TABLEAU 2

CATÉGORISATION DES DEMANDES

DEMANDES DÉPOSÉES EN 2012

Reçues	Écrites	Verbales	Hors mandat	Traitées	Fermées	En cours
80	23	57	31	49	68	12
	29 %	71 %				
			39 %	61 %		
					85 %	15 %

DEMANDES TRAITÉES

Demandes traitées	Citoyens dirigés vers les services	Interventions du Bureau auprès des services	Citoyens ayant communiqué leur satisfaction
49	30	16	7
	61 %	0	
		33 %	0
			44 %

DÉFINITIONS

Reçues :
reçues au Bureau;

Écrites :
reçues sous forme de lettre ou de courriel;

Verbales :
reçues par téléphone ou en personne;

Hors mandat :
ne correspondant pas aux exigences de la résolution de création du Bureau, donc non traitées;

Traitées :
relevant de l'autorité du Bureau et pour lesquelles des actions ont été entreprises;

Fermées :
dossiers clos;

En cours :
dossiers toujours à l'étude;

Citoyens dirigés vers les services :
dirigés pour qu'ils conviennent d'une entente avec le service concerné;

Interventions du Bureau auprès des services :
pour information ou règlement de la demande;

Citoyens ayant communiqué leur satisfaction :
relativement au règlement de leur demande.

TABLEAU 3

CATÉGORISATION DES DEMANDES PAR SECTEUR

Secteur 1
(Duvernay, Saint-François, Saint-Vincent-de-Paul)

Secteur 2
(Laval-des-Rapides, Pont-Viau, Renaud-Coursol)

Secteur 3
(Chomedey)

Secteur 4
(Fabreville-Ouest, Les Îles-Laval, Laval-Ouest,
Laval-sur-le-Lac, Sainte-Dorothée)

Secteur 5
(Fabreville-Est, Sainte-Rose)

Secteur 6
(Auteuil, Vimont)

DEMANDES REÇUES

Demands par secteur	Reçues	Écrites	Verbales	Hors mandat	Traitées	Fermées	En cours
1	8	2	6	5	3	7	1
2	6		6	3	3	6	
3	13	2	11	4	9	11	2
4	9	6	3		9	3	6
5	8	2	6	4	4	7	1
6	9	1	8	3	6	8	1
non défini	27	10	17	12	15	26	1
Total	80	23	57	31	49	68	12

DEMANDES TRAITÉES

Demands par secteur	Demands traitées	Citoyens dirigés vers les services	Interventions du Bureau auprès des services	Citoyens ayant communiqué leur satisfaction
1	3	2	1	1
2	3	2	2	1
3	9	6	2	1
4	9	3	4	1
5	4	1	3	1
6	6	4	1	1
non défini	15	12	3	1
Total	49	30	16	7

TABLEAU 4

NATURE DES DEMANDES TRAITÉES OU HORS MANDAT

Nature		Traitées	Hors mandat	Total
No	Description			
1	311 Manque de respect	3		3
2	Arbre	4		4
3	Chien		2	2
4	Circulation	4	1	5
5	Clôture	2		2
6	Contravention		3	3
7	Cour municipale	1	2	3
8	Déneigement	3		3
9	Éclairage	2		2
10	Harcèlement	1	2	3
11	Plainte contre un policier		4	4
12	Refoulement d'eau	2	1	3
13	Taxes	6		6
14	Terrain inondable	1	2	3
15	Travaux de voirie	3		3
16	Zonage	5	1	6
17	Divers	12	3	15
18	Sans lien avec Laval		10	10
Total		49	31	80

NATURE DES DEMANDES

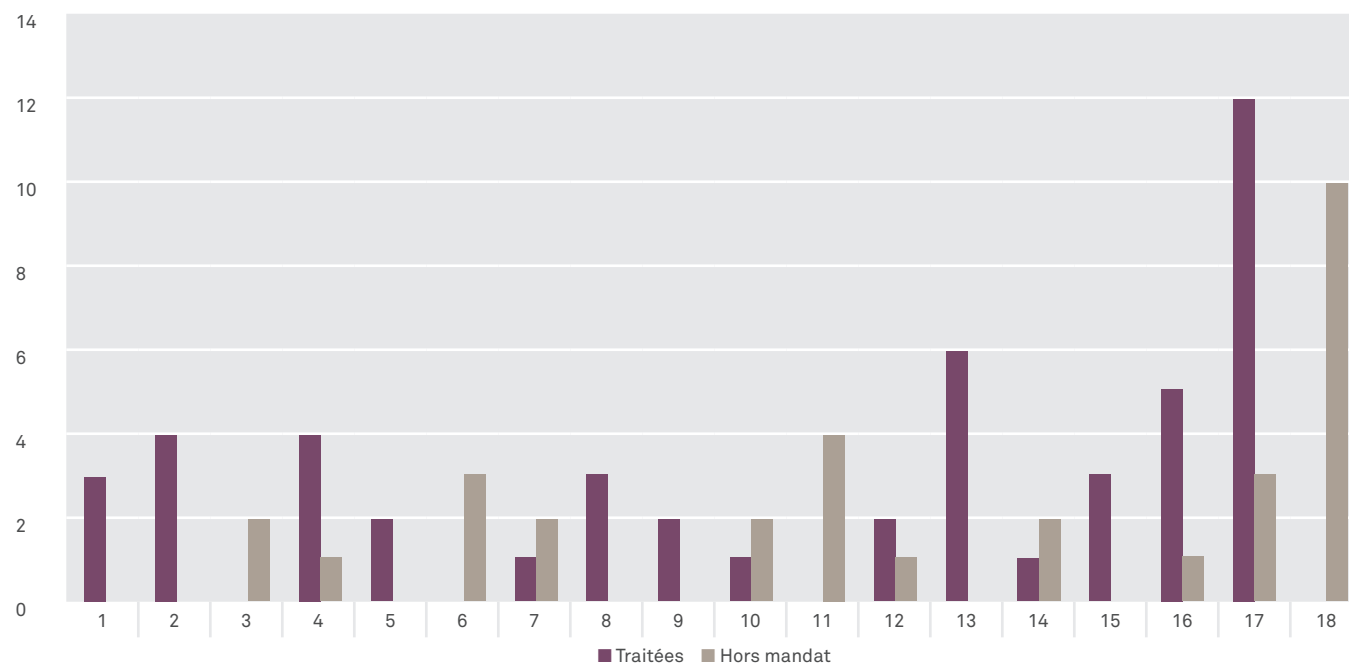
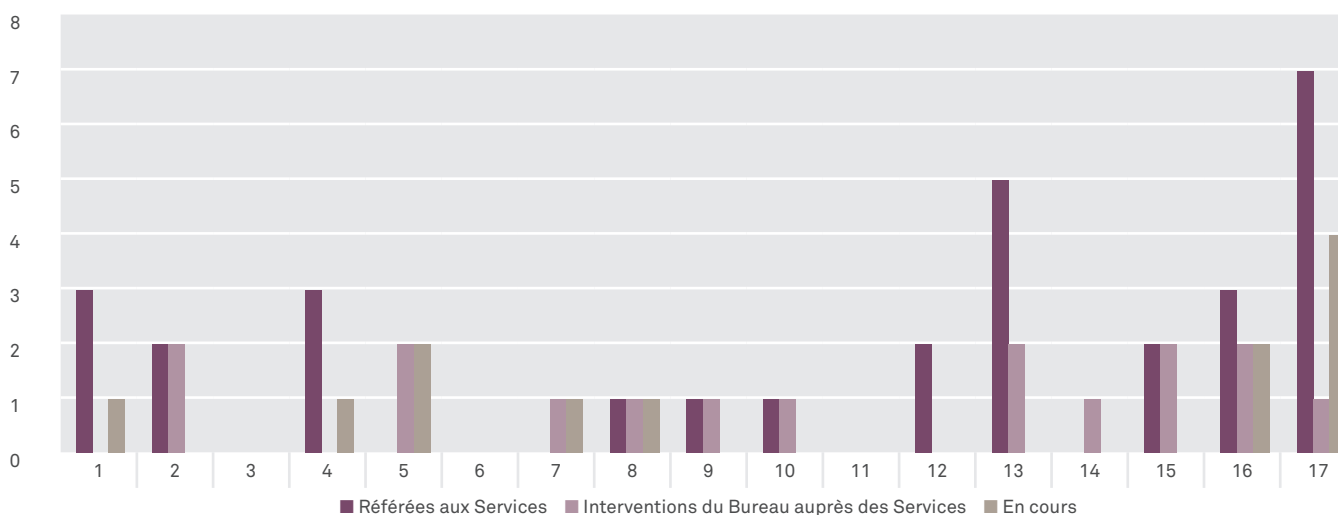


TABLEAU 5

NATURE DES DEMANDES TRAITÉES, DIRIGÉES VERS LES SERVICES, FAISANT L'OBJET D'UNE INTERVENTION DU BUREAU AUPRÈS DES SERVICES ET EN COURS

Nature		Traitées	Dirigées vers les services	Interventions du Bureau auprès des services	En cours
No	Description				
1	311 Manque de respect	3	3		1
2	Arbre	4	2	2	
3	Chien				
4	Circulation	4	3		
5	Clôture	2		2	2
6	Contravention				
7	Cour municipale	1		1	1
8	Déneigement	3	1	1	1
9	Éclairage	2	1	1	
10	Harcèlement	1	1	1	
11	Plainte contre un policier				
12	Refoulement d'eau	2	2		
13	Taxes	6	5	2	
14	Terrain inondable	1		1	
15	Travaux de voirie	3	2	2	
16	Zonage	5	3	2	2
17	Divers	12	7	1	4
18	Sans lien avec Laval				
Total		49	30	16	12

NATURE DES DEMANDES RÉFÉRÉES, INTERVENTIONS, EN COURS



RECOMMANDATIONS DU BUREAU

RECOMMANDATIONS ADRESSÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN :

- Développer une procédure ou un protocole de réception des appels;
- Faire l'acquisition d'un logiciel de gestion des plaintes. Celui de l'ombudsman de la Ville de Québec serait à analyser. Ceci permettrait de systématiser les données concernant les plaintes reçues;
- Mettre en place le plan de communication rédigé par les commissaires afin de mieux faire connaître le Bureau;

RECOMMANDATIONS ADRESSÉES À LA VILLE DE LAVAL :

- Diminuer les délais de réponse des services municipaux aux demandes des citoyens; ces derniers portent plainte au Bureau, s'ils jugent ces délais trop longs. Il serait donc avantageux de répondre aux demandes des Lavallois plus rapidement;
- Modifier le Code de l'arbre en y intégrant les normes du Bureau de normalisation du Québec quant à la «taille d'un arbre selon les règles de l'art» et prendre les moyens pour en aviser les Lavallois;
- Informer le citoyen lorsqu'une subvention s'applique, notamment au moment d'une demande de permis;
- Comme prévu dans le budget alloué par la Ville pour l'année 2012, accéder à la demande du Bureau qui souhaite pouvoir compter sur les services à la fois d'un secrétaire général et d'un adjoint administratif.

CONCLUSION

Au moment de la création du Bureau de l'ombudsman, le conseil municipal de la Ville de Laval a voulu que les membres qui y siègent soient des citoyens bénévoles. En créant le Bureau avec cette structure, la Ville a fait preuve de confiance envers ces derniers et a démontré sa croyance en une vie municipale démocratique.

Malgré les divers bouleversements survenus au cours de l'année 2012, le Bureau a tout de même réussi à traiter de nombreuses demandes à la satisfaction de plusieurs Lavallois. Après sa première année complète d'existence, les commissaires constatent que le Bureau de l'ombudsman est un service qui répond à un besoin de la population lavalloise.

CRÉDITS

Photographie : Vincent Girard

Production : Service de la vie communautaire, de la culture et des communications de la Ville de Laval, avril 2013

ISBN

Édition française imprimée :

978-2-923478-80-7

Édition française Web :

978-2-923478-81-4

Dépôt légal 3^e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2013
Bibliothèque et Archives
du Canada, 2013

RAPPORT ANNUEL 2012
DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL



www.ombudsmanlaval.com