

OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

Rapport annuel 2013



OMBUDSMAN

Ville de Laval

**RECOURS OFFERT AUX CITOYENS
POUR FAIRE VALOIR LEURS DROITS
MUNICIPAUX.**

LETTRE DE PRÉSENTATION

Le 18 mars 2014

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

Objet : Rapport annuel 2013 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le maire,
Mesdames et messieurs les membres du conseil municipal,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman de la Ville de Laval, portant sur les activités du bureau pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2013, bien que l'essentiel des données aient été colligées depuis notre arrivée le 3 septembre 2013.

Ce rapport fait état des demandes adressées à l'ombudsman, et des interventions et enquêtes réalisées par elle au cours de cette période. Il vous informe également du suivi assuré par l'administration municipale dans un dossier traité par les commissaires du Bureau de l'ombudsman, dans sa structure précédente.

Veillez agréer, monsieur le maire, mesdames et messieurs les membres du conseil, l'expression de nos sentiments distingués.



M^e Nadine Mailloux
Ombudsman



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| MESSAGE DE L'OMBUDSMAN | 6 |
| HISTORIQUE | 8 |
| CURRICULUM | 9 |
| MISSION | 10 |
| RÉALISATIONS | 12 |
| TABLEAU 1 Nature des dossiers et secteurs visés | 12 |
| TABLEAU 2 Types de dossier et modes de dépôt | 13 |
| TABLEAU 3 Directions concernées | 13 |
| VALEURS DE L'OMBUDSMAN | 14 |

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Le rapport annuel 2013 du bureau de l'ombudsman est fait conformément à la résolution constitutive (2013/58) adoptée par le conseil municipal. Il signe le début d'une nouvelle structure du bureau, prend acte des dossiers traités depuis notre entrée en fonction le 3 septembre 2013 et de la décision rendue par les commissaires avant cette date.

Nous tenons d'abord à saluer les efforts des commissaires ayant soutenu les activités du bureau durant les huit premiers mois de l'année 2013. Tous ont cru à l'utilité d'un recours à l'ombudsman et se sont engagés pour en assurer la crédibilité et la pérennité. Ils méritent nos félicitations.

La nouvelle structure dans laquelle l'ombudsman traite seul les dossiers marque évidemment un nouveau départ. L'instabilité vécue dans la dernière année au sein du bureau a pu donner l'impression aux citoyens lavallois que le recours à l'ombudsman n'était pas crédible ou qu'il n'aurait pas l'impact souhaité. Le climat actuel où les citoyens tentent de se faire une tête sur les événements qui ont défilé dans l'actualité, la situation particulière de la Ville de Laval dont sa mise en tutelle, l'élection municipale du 3 novembre 2013 et l'arrivée de nouveaux dirigeants dans l'administration municipale lavalloise sont autant de conditions qui créent une conjoncture sans précédent, favorable à la consolidation des remparts éthiques de la Ville.

L'ombudsman est l'un de ces remparts. Il représente un service gratuit et facilement accessible aux citoyens lavallois pour examiner leur demande de façon neutre et indépendante de l'administration municipale. Ils peuvent retrouver confiance en leur Ville et nous croyons que le recours à l'ombudsman représente l'un des outils permettant de rétablir cette confiance.

Nous recevons beaucoup d'appels depuis notre arrivée le 3 septembre dernier. Certaines demandes reçoivent immédiatement une réponse ou sont redirigées lorsque les démarches que doit faire un citoyen avant de recourir à l'ombudsman n'ont pas été complétées. Nous l'accompagnons et le dirigeons alors vers le service approprié et il est invité à nous rappeler s'il n'obtient pas satisfaction à ses yeux.

Nous devons intervenir parfois un peu plus activement auprès de l'administration, ce qui donne lieu, dans certaines situations, à une rectification spontanée du problème vécu par le citoyen. À d'autres occasions, nous lui réexpliquons une décision de l'administration municipale ou une situation donnée et lui montrons qu'elles ne lui sont pas préjudiciables.

**« LE CITOYEN A LE
SENTIMENT D'AVOIR REÇU
L'ÉCOUTE DE LA VILLE, ET
QU'IL A PU ENGAGER AVEC
ELLE UN DIALOGUE AU
TERME DUQUEL IL AURA
OBTENU UNE SOLUTION
OU, À TOUT LE MOINS,
DES PRÉCISIONS ET
EXPLICATIONS SUR LA
SITUATION DÉNONCÉE.**



Finalement, nous faisons parfois enquête pour approfondir certaines situations, identifier les éléments à améliorer et corriger le tir avec la collaboration des gestionnaires.

Dans cette perspective, le citoyen a le sentiment d'avoir reçu l'écoute de la Ville, et qu'il a pu engager avec elle un dialogue au terme duquel il aura obtenu une solution ou, à tout le moins, des précisions et explications sur la situation dénoncée. Ce dialogue est loin d'être banal et contribuera, selon nous, à réinstaller un climat de confiance entre la Ville de Laval et ses citoyens.

L'année qui vient sera critique dans la consolidation de la fonction d'ombudsman alors qu'un cycle complet sera accompli, que le recours à l'ombudsman sera de plus en plus connu et que les avantages de ce recours simple et gratuit seront démontrés. Nous sommes d'autant plus optimiste que la Ville de Laval met tout en oeuvre pour que ses citoyens y aient accès.

HISTORIQUE

Un ombudsman est une personne indépendante et objective qui examine les plaintes des citoyens. Après enquête, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de la Ville.

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 désignait alors un président parmi les commissaires alors que les commissaires choisissaient parmi eux un vice-président. Le conseil nommait également un secrétaire général et un président du bureau. Les commissaires exerçaient leurs fonctions à titre de bénévoles.

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 dans une résolution du conseil municipal (2013-350) adoptée le 3 septembre 2013, pour assumer la fonction d'ombudsman de la Ville de Laval. Le mandat de cinq ans de Me Mailloux, n'est renouvelable qu'une seule fois. Elle relève directement du conseil de la Ville et, par son mode de nomination, est une entité indépendante de l'administration municipale.



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

CURRICULUM

M^e 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 aussi membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Elle est également membre du Forum canadien des ombudsmans.

Elle a brièvement pratiqué le litige en début de carrière pour devenir par la suite ombudsman dans le réseau de la santé 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 de Montréal, désigné comme centre affilié universitaire.

M^e Mailloux a coordonné pendant quelques années une clinique juridique bénévole en milieu défavorisé. Elle est également ombudsman pro-bono pour le Phare – enfants et familles, un organisme sans but lucratif qui offre répit et soutien aux familles d'enfants affligés par une maladie nécessitant des soins complexes. Elle préside l'association des parents d'une ville de la région de Montréal, association qui administre une prématernelle sans but lucratif.

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

M^e
NADINE MAILLOUX
OMBUDSMAN



Les pouvoirs de l'ombudsman ont été revus et augmentés par le conseil municipal de la Ville de Laval le 10 mars 2014. Il importe donc de tenir compte de cette information à la lecture du présent rapport qui fait état des activités de 2013.

MISSION

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 dans ses droits municipaux ou sont vraisemblablement susceptibles de l'être par l'acte ou l'omission de la Ville ou d'une société contrôlée par la Ville, ou de leurs fonctionnaires ou 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 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 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.

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 ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour résoudre sa situation (Cette obligation n'existe plus dans les pouvoirs révisés de l'ombudsman. Les seuls recours administratifs doivent avoir été épuisés).

L'ombudsman 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 encore qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Enfin, lorsque l'ombudsman décide d'intervenir ou d'enquêter, il doit en aviser le directeur général et le directeur du service concerné et aussi faire un rapport écrit au plaignant sur les résultats de cette intervention ou enquête.

Son budget annuel pour 2013 était de 108 000 \$.

**L'OMBUDSMAN INTERVIENT
OU ENQUÊTE :**

- 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.

**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.

**« 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.**



DOSSIERS TRAITÉS

Durant l'année 2013, le Bureau de l'ombudsman a mené quatre enquêtes. Deux de ces enquêtes portaient sur des dossiers de changements de zonage. Un dossier portait sur la tarification applicable à la disposition de la neige pour un développement immobilier donné, alors que le dernier dossier concernait l'écoulement des eaux entre terrains contigus. Trois des quatre enquêtes étaient toujours en cours au 31 décembre 2013.

Un des dossiers d'enquête de changement de zonage a été mené par les commissaires qui ont rendu leurs conclusions en faveur des plaignants en avril 2013. Il s'agissait d'un dossier où deux citoyens déploraient le refus de la Ville de Laval de compléter l'adoption finale du règlement de modification de zonage pour laquelle ils avaient engagé des sommes importantes. Le comité exécutif avait adopté le projet de règlement, mais la Commission de protection du territoire agricole du Québec ayant par la suite refusé la demande des plaignants, la Ville n'avait pas procédé à l'adoption finale du projet. Les commissaires recommandaient à la Ville de poursuivre le processus d'adoption du règlement pour éviter que les citoyens n'aient à déboursier de nouveau les frais pour une même demande. La nouvelle administration municipale a récemment pris la décision de les rembourser intégralement.

TABLEAU 1

NATURE DES DOSSIERS ET SECTEURS VISÉS

| NATURES DES DOSSIERS | Secteur inconnu | Secteur 1 | Secteur 2 | Secteur 3 | Secteur 4 | Secteur 5 | Secteur 6 | Total | % |
|--|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Autre (non municipal) | 2 | | | 1 | | | | 3 | 6 % |
| Bruits et nuisances | | | | 1 | | 1 | 1 | 3 | 6 % |
| Comportement d'un employé municipal | | | | | | | | 0 | 0 % |
| Conseil municipal* | | | 1 | | | | | 1 | 2 % |
| Contravention | 1 | | | | | | | 1 | 2 % |
| Déneigement | | | | 2 | | | | 2 | 4 % |
| Environnement | | | | | | | | 0 | 0 % |
| Évaluation | | | | | | 1 | | 1 | 2 % |
| Réclamation | 1 | | 3 | | | 2 | | 6 | 12 % |
| Ressources humaines et relations de travail* | 1 | | | | | | | 1 | 2 % |
| Service de police* | | | | | 1 | | | 1 | 2 % |
| Taxation | 1 | 2 | 1 | | 2 | 1 | | 7 | 14 % |
| Travaux publics (déneigement exclu) | | 1 | 3 | 1 | 1 | | 1 | 7 | 14 % |
| Urgence sociale | | 1 | 1 | | 1 | | | 3 | 6 % |
| Zonage et urbanisme | 2 | 1 | 2 | | 3 | 4 | 1 | 13 | 26 % |
| Vie communautaire et culture | 1 | | | | | | | 1 | 2 % |
| Total | 9 | 5 | 11 | 5 | 8 | 9 | 3 | 50 | 100 % |

TABLEAU 2
TYPES DE DOSSIERS ET MODES DE DÉPÔT

| TYPE | Écrit | Téléphone | En personne |
|--------------|-------|-----------|-------------|
| Demande | 17 | 5 | 1 |
| Intervention | 6 | 17 | |
| Enquête | 4 | | |
| Total | 27 | 22 | 1 |

TABLEAU 3
DIRECTIONS
CONCERNÉES

| | Nombre |
|------------------------------|-----------|
| Conseil municipal * | 1 |
| Contentieux | 1 |
| Cour municipale* | 1 |
| Environnement | 2 |
| Évaluation | 1 |
| Finances | 5 |
| Greffe ** | 6 |
| Police | 1 |
| Ressources humaines | 1 |
| Travaux publics | 11 |
| Urbanisme | 13 |
| Urgences sociales | 3 |
| Vie communautaire et culture | 2 |
| Autre | 2 |
| Total | 50 |

LÉGENDE

Secteur 1

Duvernay Est, Saint-Vincent-de-Paul, Saint-François

Secteur 2

Laval-des-Rapides, Pont-Viau, Chomedey (est A-15 jusqu'à A-19)

Secteur 3

Chomedey (A-15 à A-13)

Secteur 4

Fabreville-Ouest, Sainte-Dorothée, Laval-Ouest, Laval-sur-le-Lac

Secteur 5

Fabreville Est, Sainte-Rose

Secteur 6

Vimont, Auteuil

NOTES

* Hors mandat

** Ce nombre comprend les plaintes relatives à des réclamations

VALEURS

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 SON PERSONNEL.

RESPECT

Le respect repose sur le droit 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 s'impose dans le traitement d'une personne ou d'une situation qu'on veut neutre et objectif, sans aucun parti pris. 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. L'ombudsman 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 laisse voir clairement les faits sans les altérer. En ce sens, elle permet à l'ombudsman d'établir une relation de confiance avec le citoyen et les intervenants concernés.

OMBUDSMAN

ISBN
Édition française Web :
978-2-923478-95-1

Dépôt légal 2^e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2014
Bibliothèque et Archives
du Canada, 2014

RAPPORT ANNUEL 2013
OMBUDSMAN DE LA VILLE DE LAVAL

www.ombudsmanlaval.com