Rapport annuel 2023



Ombudsman
de Laval

Laval, le 4 juin 2024

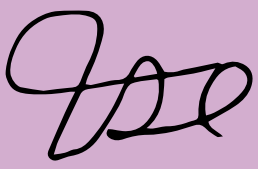
Rapport annuel 2023 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire Stéphane Boyer,
Membres du conseil municipal,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel 2023 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval.

Ce rapport témoigne des activités guidées par nos valeurs fondamentales d'honnêteté, d'efficacité et d'empathie, dans la continuité de notre vision **« Agissons ensemble »**.

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



Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL

Mot de l'Ombudsman

L'année 2023 a été une période de réalignement des priorités du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval (OdL), entre autres, grâce à l'ajout d'une nouvelle ressource. En effet, la procédure de réception des plaintes a été revue pour améliorer l'accessibilité à l'OdL ainsi que les délais de traitement et pour assurer les suivis des dossiers auprès des citoyen.ne.s. Nous avons également travaillé à améliorer la fluidité des communications avec les services. L'objectif est toujours de favoriser un travail collaboratif entre l'OdL et la Ville.

Des actions ont été mises en place afin de débuter en 2024 la campagne de visibilité prévue depuis mon arrivée. Au programme se trouvent des rencontres avec les directeur.trice.s, les élu.e.s et certains organismes communautaires. Le but est de faire connaître le rôle essentiel de l'Ombudsman en tant que trait d'union entre les citoyen.ne.s, les élu.e.s et les services municipaux. Ces échanges constituent une précieuse occasion de souligner que le droit de porter plainte est l'un des plus beaux exercices de démocratie. Ils démontrent aussi que la ville est prête, à l'initiative de l'Ombudsman, à reconsidérer ses décisions. C'est un témoignage de son engagement à écouter activement ses citoyen.ne.s.

Agissons ensemble...



Table des matières

Lettre

Mot de l'Ombudsman

Ombudsman **6**
- Rôle de l'Ombudsman
- À propos de nous

Bilan **8**
- Survol de l'année 2023
- Faits saillants

Engagements et études de cas **12**
- Engagements
- Études de cas

Conclusion et remerciements **38**

Traitement d'un dossier



Illustration du cheminement d'un dossier

Les plaintes qui sont déposées au Bureau de l'ombudsman ont un cheminement différent selon leur recevabilité.

1 **Citoyen.ne contacte le 311 avant de s'adresser à l'OdL**

2 **Citoyen.ne n'a reçu aucun suivi ou est en désaccord avec la décision rendue**

3 **Citoyen.ne dépose une plainte ou une demande d'information à l'OdL**

Complétion du formulaire en ligne

Étude de recevabilité

Dossier recevable
analyse de la plainte

Solution identifiée :
engagement du service avec l'OdL et le.la citoyen.ne lésé.e pour apporter des correctifs.

Désaccord avec le service qui refuse d'apporter des correctifs :
l'OdL peut saisir la direction générale d'une recommandation et, si nécessaire, le conseil municipal.

La décision du service est bien fondée :
l'OdL explique les raisons au.à la citoyen.ne.

Dossier recevable, mais démarches incomplètes ou en cours

L'OdL redirige le.la citoyen.ne au 311, qui transmettra la plainte au service concerné.

Dossier non recevable

L'OdL explique les raisons de la non-recevabilité et réfère à l'instance appropriée.

ombudsman@laval.ca
T 450-978-3699
www.ombudsmanlaval.ca

1200, boulevard Chomedey
Bureau 500
Laval (Québec) H7V 3Z3

Ombudsman de Laval

Districts électoraux



1. Saint-François
2. Saint-Vincent-de-Paul
3. Val-des-Arbres
4. Duvernay—Pont-Viau
5. Marigot
6. Concorde—Bois-de-Boulogne
7. Renaud
8. Vimont
9. Saint-Bruno
10. Auteuil
11. Laval-des-Rapides
12. Souvenir-Labelle
13. L'Abord-à-Plouffe
14. Chomedey
15. Saint-Martin
16. Sainte-Dorothée
17. Laval-les-Îles
18. L'Orée-des-Bois
19. Marc-Aurèle-Fortin
20. Fabreville
21. Sainte-Rose

Ombudsman



Rôle de l'Ombudsman

L'Ombudsman a la capacité d'analyser les plaintes de la population lavalloise et d'agir de sa propre initiative pour résoudre les différends. Elle joue également un rôle informatif en sensibilisant les citoyen.ne.s quant à leurs droits et responsabilités en plus de partager ses réflexions et conclusions avec la direction des services municipaux. Dans certaines situations, elle ne peut intervenir ou enquêter à l'égard de l'acte ou de l'omission des services municipaux.

L'OdL veut communiquer de façon transparente avec toutes les parties prenantes à la fois en étant garante pour le.la citoyen.ne d'une écoute active et d'un processus d'évaluation rigoureux et équitable. De plus, elle place la confiance au cœur de sa relation avec les services en faisant de celle-ci un pilier essentiel.

L'Ombudsman joue un rôle clé dans le maintien de cette confiance entre les citoyen.ne.s et leur ville. C'est un partenaire indispensable pour veiller à ce que toutes les voix soient prises en compte.

> **« Notre rôle est fondamental. Il témoigne du courage et de la transparence de la Ville, démontrant son ouverture à accepter que ses décisions soient remises en question. »**

À propos de nous

Une équipe à votre écoute

En 2023, notre équipe est composée de deux personnes : Nathalie Blais, Ombudsman, et Teresa Ciciotti, responsable opérations, administration et processus. Par ailleurs, tel que mentionné dans le rapport annuel 2022, parmi les solutions proposées par la direction générale de la Ville de Laval, une ressource temporaire a été octroyée en juin.

Nos valeurs :

Elles nous guident dans tout ce que nous entreprenons, que ce soit dans les réponses que nous apportons aux citoyen.ne.s ou dans notre approche collaborative avec les services.

Honnêteté

Nous faisons preuve de franchise et de transparence dans toute situation.

Efficacité

Nous favorisons un dialogue ouvert, simple et direct entre les citoyen.ne.s, les services et les élu.e.s.

Empathie

Nous considérons le point de vue de l'autre. Chaque opinion mérite d'être évaluée à partir de la situation unique de la personne impliquée.

Notre objectif :

Faciliter la compréhension de la raison d'être et de l'étendue du rôle de l'Ombudsman.

TÉMOIGNAGE

Merci de votre collaboration et pour les efforts employés pour régler la situation. C'est très apprécié.



Agissons ensemble dans la bienveillance.

Bilan



Survol de l'année 2023

Pendant l'année 2023, nous avons abordé les enjeux opérationnels et travaillé sur les pistes de solutions présentées dans le rapport 2022.

1

Premièrement, la direction générale de la Ville a octroyé un budget pour le projet d'implantation d'une solution de gestion des demandes citoyennes de l'OdL. Cette plateforme facilitera l'intégration des services et permettra un traitement des plaintes plus transparent et efficace. Nous travaillons avec le Service de l'innovation et des technologies pour identifier une solution indépendante qui répond aux besoins de l'OdL et aux exigences de la Ville.

2

Deuxièmement, le temps de réactivité des services municipaux a diminué. Nous constatons avec satisfaction que le niveau de collaboration s'est amélioré. Il demeure toutefois essentiel de poursuivre le travail auprès des services afin de bonifier la qualité des réponses reçues et de soutenir cet élan.

3

Troisièmement, une ressource contractuelle temporaire nous a été assignée afin de nous assurer que les suivis de première ligne avec les citoyen.ne.s soient fait plus rapidement et assidûment. Par la suite, le directeur général a approuvé la création d'un deuxième poste d'agent de coordination aux plaintes. Dans les deux cas, les postes ont été comblés et l'entrée en fonction des nouvelles ressources est prévue pour 2024.

Agissons ensemble pour une communication fluide.

« Je suis confiante qu'avec les changements en cours et à venir, je serai en mesure de consacrer plus de temps à l'amélioration des processus et des services de proximité au bénéfice des citoyen.ne.s. »

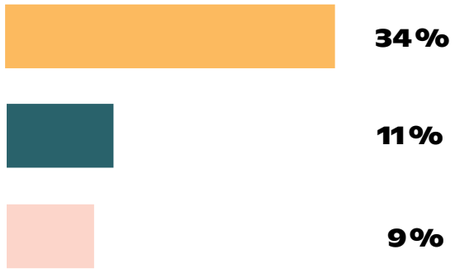
Faits saillants

Au cours de l'année 2023, 648 dossiers ont été traités incluant 61 d'années antérieures. De ces dossiers, 125 sont toujours en traitement et 42 des années antérieures ont été fermés. L'OdL présente quelques faits saillants.

Années antérieures et 2023



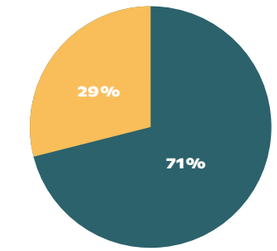
Résultat de l'intervention de l'OdL



« Dans 20 % des dossiers recevables, il y a eu un changement de position du Service. »

Décision de la Ville bien fondé
Changement partiel de position du Service
Changement de position du Service

Recevabilité des dossiers

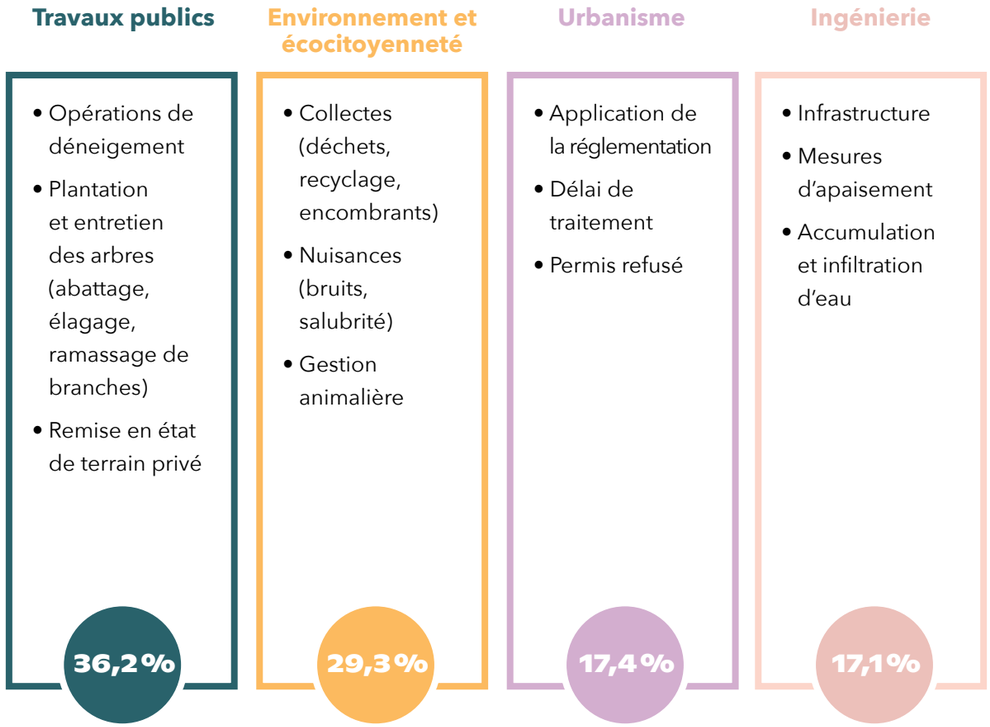


« Dans la moitié des dossiers non recevables, le recours administratif était en cours ou non épuisé. Le.la citoyen.ne a été redirigé.e au 311. »

Dans **29 %** des dossiers, les recours administratifs étaient épuisés.

61,7 % des plaintes concernaient les services suivants : Travaux publics, Environnement et écocitoyenneté, Urbanisme et Ingénierie.

Top 4



Agissons ensemble pour un traitement efficace des dossiers.

Engagements et études de cas



Collaboration avec l'Ombudsman

L'objectif de l'engagement

L'Ombudsman vise la création d'une ouverture et d'une collaboration avec les directions des services en vue d'une résolution efficiente de chaque problématique portée à son attention.

Durant le processus de traitement des dossiers, l'OdL assure le suivi des engagements pris par les services, et ce, jusqu'à ce que ceux-ci soient réalisés.

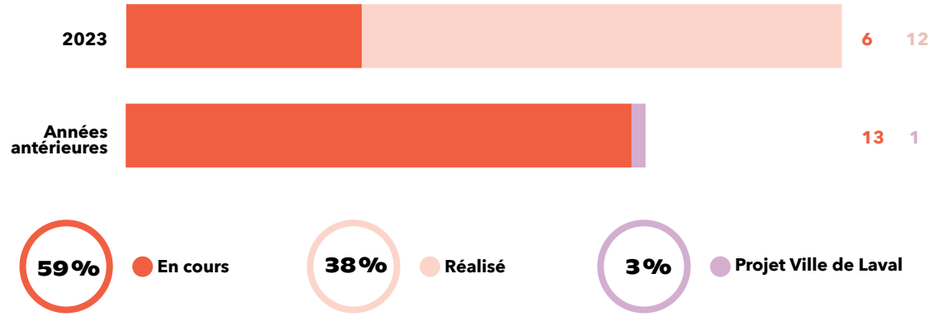
L'Ombudsman insiste sur le fait que l'engagement est un acte par lequel les services s'engagent envers elle et le.la citoyen.ne à accomplir des actions afin de résoudre un problème dans un délai raisonnable. La direction du service devient imputable et doit assurer le suivi de ses engagements.

Toutefois, pour que l'engagement respecte l'objectif d'efficience, l'Ombudsman considère que les services doivent améliorer leur processus de suivi et les communications aux citoyen.ne.s. Ainsi, le traitement des dossiers s'avèrerait plus efficace et l'expérience citoyenne plus positive.

« **Engagement :** imputabilité des services »

Engagements pris par les services envers l'OdL et les citoyen.ne.s

Au cours de la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023, 18 nouveaux engagements ont été comptabilisés, dont 12 ont été réalisés. Parmi tous les engagements (incluant les dossiers antérieurs), 59 % sont toujours en cours d'analyse ou de réalisation. La majorité des engagements concernent le Service de l'ingénierie en collaboration avec d'autres services.



14 engagements concernent des dossiers d'années antérieures

19 engagements sont en cours d'analyse ou de réalisation

1 projet Ville de Laval

12 engagements ont été réalisés

Agissons ensemble pour établir une collaboration.

OMB-2018-179

Ingénierie

Situation

Problème de circulation dense et de détérioration de la chaussée sur divers tronçons du boulevard Lévesque Est depuis plusieurs années.

Débit élevé de circulation de camions lourds dans le secteur lié aux chantiers de construction résidentielle à proximité.

SOLUTION

Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour soulager la circulation sur le réseau du boulevard Lévesque Est.

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique.

Le projet de réhabilitation du boulevard Lévesque Est est mené dans le cadre d'un projet de développement du secteur.

Pour cette raison, l'OdL considère que les services de l'Ingénierie, de l'Urbanisme et de l'Environnement sont porteurs du dossier, qui nécessite une planification à long terme, et procède donc à sa fermeture.

Si d'autres plaintes concernant l'état de la chaussée sont déposées au bureau de l'OdL, nous les traiterons en collaboration avec la direction du Service de l'ingénierie.

ENGAGEMENT

EN COURS

En 2021, le Service de l'ingénierie a déposé au ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD) une demande de révision du réseau de camionnage afin de réduire le passage des véhicules lourds sur le boulevard Lévesque.

PROJET VILLE DE LAVAL

Des travaux majeurs de réhabilitation du boulevard Lévesque Est sont planifiés à long terme.

Les équipes de l'ingénierie, de l'urbanisme et de l'environnement travaillent conjointement à un projet prévoyant l'ajout d'un axe routier structurant est-ouest. Ces travaux sont menés dans le cadre d'un projet de développement du secteur pour lequel aucune date de réalisation n'est pour l'instant établie.

Commentaire du Service :

Nous sommes en attente de l'accord final du MTMD permettant d'implanter la nouvelle signalisation en cohérence avec la nouvelle réglementation sur la circulation du camionnage sur le territoire. L'installation est prévue pour 2024.

* Ce dossier est considéré comme systémique.

OMB-2019-513

Ingénierie

Situation

Problème d'accumulation d'eau et de glace importante devant l'entrée charretière du citoyen depuis plusieurs années.

Il s'agit d'une rue sans fossé ni infrastructure de drainage pluvial, ce qui cause un enjeu d'évacuation des eaux de surface. De plus, une dégradation de la chaussée devant la propriété aggrave la situation.

SOLUTION

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de drainage et de refoulement des eaux pluviales sur le chemin du Tour.

Commentaire du Service :

Les travaux de resurfaçage de la chaussée ont été reportés en 2025, car une analyse interne complémentaire sur la gestion du réseau pluvial à proximité doit être réalisée.

ENGAGEMENT

EN COURS

Compte tenu de l'absence d'infrastructure de drainage, aucune mesure de correction définitive et permanente ne peut être déployée.

Le Service de l'ingénierie a déterminé que des travaux de réfection de la chaussée sont nécessaires afin d'atténuer le problème. Ce tronçon de rue a donc été intégré au programme de conservation des chaussées.

Des travaux de resurfaçage de la chaussée sont prévus en 2024.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

TÉMOIGNAGE



Merci d'avoir pris le temps de m'appeler et de me donner des explications. Je l'apprécie beaucoup.

OMB-2017-118

Ingénierie

Situation

Problème récurrent de drainage des eaux pluviales et de refoulements d'égouts sur la rue de Gruyères depuis plusieurs années.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure intérimaire Assurer le nettoyage préventif des conduites en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation.	**EN COURS** Le Service de la gestion de l'eau assurera le nettoyage préventif et fréquent des conduites en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation et des mesures correctives permanentes.
Mesure d'atténuation Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour soulager le réseau de la rue de Gruyères en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie a identifié une mesure d'atténuation et prévoit l'implanter au printemps 2024 pour faire face à la période de fonte des neiges, pendant laquelle les refoulements sont plus susceptibles de se produire. Cette mesure sera maintenue pour une période d'environ trois ans.
Mesures correctives permanentes Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de drainage et de refoulements des eaux pluviales sur la rue de Gruyères.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie prévoit implanter les mesures correctives permanentes en 2025. Elles incluent l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

* Cette plainte concerne d'autres plaignant.e.s.

OMB-2020-422

Ingénierie

Situation

Cours d'eau 360—Un ponceau en mauvais état qui traverse le boulevard des Mille-Îles et la dégradation d'une conduite ont causé le débordement, l'accumulation d'eau et l'inondation des propriétés avoisinantes.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives permanentes Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler le problème de débordement, d'accumulation d'eau et d'inondation.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie a implanté une mesure d'atténuation en 2023. Cependant, il a été déterminé que la construction d'un nouveau ponceau et le remplacement complet de la conduite sont nécessaires afin de résoudre le problème. Plusieurs services sont sollicités dans le traitement de ce dossier. De plus, une demande d'autorisation a été déposée au ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP). L'implantation des mesures correctives permanentes est prévue pour l'automne 2024.

Commentaire du Service :
Nous sommes en attente de l'autorisation du MELCCFP afin de pouvoir procéder aux travaux en 2024.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

* Cette plainte concerne trois autres plaignant.e.s.

OMB-2021-004

Ingénierie et Travaux publics

Situation

Cours d'eau 360—Un ponceau en mauvais état qui traverse le boulevard des Mille-Îles et la dégradation d'une conduite ont causé un débordement, une accumulation d'eau et une inondation. La mesure d'atténuation implantée sur le boulevard des Mille-Îles n'a pas réglé le problème à cause des précipitations hivernales et de la proximité du boisé.

SOLUTION

Mesures intérimaires

Identifier et implanter des mesures correctives intérimaires pour atténuer le problème d'accumulation d'eau en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

ENGAGEMENT

RÉALISÉ

Le Service des travaux publics, avec la collaboration du Service de l'ingénierie porteur du dossier, a effectué des travaux pour baisser le puisard et a installé des panneaux indiquant le début et la fin des zones où l'empilement de la neige est interdit.

Cette mesure d'atténuation s'ajoute aux mesures correctives permanentes qui seront implantées en 2024.

TÉMOIGNAGE

Je tenais à remercier l'Ombudsman ainsi que le Service de l'ingénierie pour votre collaboration dans ce dossier. Je l'ai beaucoup apprécié, malgré les nombreux délais. J'ai senti votre implication et votre désir de régler le problème.



OMB-2020-153

Ingénierie et Travaux publics

Situation

Problème d'accumulation d'eau importante depuis plusieurs années devant la propriété du citoyen située sur la rue Principale.

SOLUTION

Mesure intérimaire

Assurer l'entretien de la rue durant la période hivernale en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de l'écoulement de l'eau.

Commentaire du Service :

Les travaux ont été reportés en 2026 à la suite d'une revue de la priorisation des travaux.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le Service des travaux publics assurera l'entretien hivernal prioritaire de la rue Principale à la demande du Service de l'ingénierie.

EN COURS

À la suite de vérifications, le Service de l'ingénierie a conclu qu'aucune autre mesure d'atténuation ne peut être déployée. Le problème ne pourra être résolu que lors des travaux d'urbanisation de la rue Principale. Ces travaux étaient inscrits dans la liste des chantiers prévus en 2024.

Ils ont été reportés en 2026.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2021-427

Ingénierie

Situation

Problème de drainage des eaux pluviales causant des accumulations d'eau importantes non seulement sur la propriété du citoyen, mais également dans la voie publique, et ce, depuis 2021.

Le citoyen est le seul propriétaire de la rue aux prises avec ce problème, car sa propriété est située au point le plus bas de la rue.

SOLUTION

Mesures d'atténuation et correctives permanentes

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour réduire l'accumulation d'eau et des mesures correctives permanentes pour régler la problématique.

Commentaire du Service :

L'échéancier du mandat a été modifié et les résultats de l'analyse seront reçus en 2024. Le mandat visait différentes problématiques d'accumulation d'eau à Laval. Un phasage de travaux pour le secteur sera probablement proposé. Considérant l'absence d'infrastructures de gestion des eaux pluviales, aucune mesure temporaire n'est envisageable.

ENGAGEMENT

EN COURS

Compte tenu de la complexité des études à réaliser avant de pouvoir intervenir, le Service de l'ingénierie n'a pu implanter de mesure d'atténuation depuis le dépôt de la plainte.

Le Service a mandaté en 2023 une firme pour effectuer une analyse détaillée de la problématique afin de trouver des solutions. Il leur a été demandé de réfléchir à la fois à des solutions permanentes, mais aussi à des mesures d'atténuation temporaires.

L'analyse des résultats et l'identification de mesures permanentes nous seront présentées en 2024. Par contre, il a déjà été déterminé qu'aucune solution temporaire n'est possible.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2023-021

Ingénierie et Urbanisme

Situation

Problématique de délai d'exécution des travaux d'infrastructure de la rue (développement immobilier-2020) et absence de suivi auprès des citoyen.ne.s afin d'expliquer les enjeux et le délai pour l'exécution des travaux d'aménagement.

SOLUTION

Communication citoyenne

Ingénierie—Assurer un suivi avec les citoyen.ne.s concerné.e.s afin d'expliquer les circonstances ayant occasionné le délai d'exécution des travaux d'infrastructure.

Urbanisme—Assurer un suivi avec les citoyen.ne.s afin de les informer que le délai pour exécuter les travaux d'aménagement sera reporté après que les travaux d'infrastructure seront complétés.

Commentaire du Service :

Les travaux d'aménagement dans l'emprise du côté des citoyen.ne.s sont complétés à ce jour pour la réfection des entrées privées en gravier et pavé, excluant ainsi les aménagements paysagers de gazon.

Les travaux d'aménagement dans l'emprise du côté des lampadaires sont planifiés pour 2024.

* Cette plainte concerne d'autres plaignant.e.s.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le Service de l'ingénierie a communiqué avec les citoyen.ne.s et a complété les travaux de bordures, trottoirs et pavage à l'automne 2023.

Pour ce qui est de l'installation des lampadaires, les travaux sont planifiés pour le printemps 2024.

RÉALISÉ

Considérant que les travaux du Service de l'ingénierie ont eu lieu à l'automne 2023, le Service a communiqué avec les citoyen.ne.s pour les informer que le délai octroyé pour réaliser l'aménagement de leur terrain et la plantation d'un arbre a été établi pour l'automne 2024.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2021-022

Ingénierie

Situation

Une importante partie d'un fossé à proximité de la propriété du citoyen a été remblayée dans sa portion plus à l'aval, ce qui nuit au libre écoulement de l'eau et cause une accumulation d'eau importante sur son terrain.

SOLUTION

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de l'écoulement de l'eau.

Commentaire du Service :

En 2023, nous avons fait une visite terrain avec la division de la foresterie du Service des travaux publics afin de nous assurer de la faisabilité technique et d'évaluer les arbres à conserver.

Deux mandats pour l'étude environnementale et pour la conception seront octroyés en 2024. Les travaux devraient être exécutés à l'automne 2025. Des autorisations ministérielles seront requises.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le fossé étant localisé dans un boisé à proximité d'un milieu humide d'intérêt, le Service de l'ingénierie prévoit procéder à une étude de préfaisabilité et de conception préliminaire au cours de l'exercice 2023-2024.

Le creusage du fossé nécessitera aussi une étude environnementale afin de déposer une demande d'autorisation au ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).

L'implantation des mesures correctives permanentes est prévue pour 2025.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2019-086

Ingénierie et Gestion de l'eau

Situation

Problème récurrent de drainage et de refoulements d'égouts sur la rue Saint-Judes depuis plusieurs années.

SOLUTION

Mesure intérimaire

Assurer l'entretien des installations en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de refoulements d'égouts.

Commentaire du Service :

En 2023, un bouchon a été mis en place et a permis de mitiger les refoulements. Des mesures d'entretien sont en cours pour assurer le maintien de la mesure temporaire.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le Service de la gestion de l'eau assurera l'entretien fréquent des installations (2022-2023) et sera responsable d'implanter la mesure d'atténuation (2023-2026).

EN COURS

Le Service de l'ingénierie a implanté une mesure d'atténuation en 2023 et prévoit procéder aux travaux de mesures correctives permanentes en 2026. Ils incluent l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2023-587

Environnement et écocitoyenneté

Situation

Collectes—Plusieurs citoyen.ne.s ont sollicité le Bureau de l'ombudsman concernant le non-respect de l'horaire des différentes collectes.

Dans certains cas, les collectes n'étaient pas effectuées pendant plusieurs semaines. Dans d'autres cas, le problème semblait réglé, mais resurgissait peu de temps après. De plus, il est souvent difficile pour les citoyen.ne.s d'obtenir un suivi.

SOLUTION

Mesures correctives permanentes

Assurer que les collectes soient effectuées selon les horaires prévus par le Service et sensibiliser les entrepreneurs quant à l'impact sur l'administration et les citoyen.ne.s.

Assurer un suivi avec les citoyen.ne.s concerné.e.s lorsque le problème est récurrent.

Vérifier et confirmer que les entrepreneurs sont en mesure de gérer le volume qui leur a été attribué.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le Bureau de l'ombudsman a dû solliciter le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté à plusieurs reprises et il fut conjointement constaté que la problématique est récurrente et touche plusieurs secteurs et tous les types de collectes.

Bien que nous ayons eu la collaboration du Service, le délai afin de régler la problématique de façon définitive est tout de même important.

Nous avons été informées qu'il y avait des enjeux avec les différents entrepreneurs et que la direction du Service cherchait à identifier des solutions afin de remédier à la situation rapidement.

Commentaire du Service :

Comme mentionné dans le cadre de l'engagement 2022, des suivis quotidiens sont faits afin d'intervenir rapidement auprès des entrepreneurs lorsque requis, et ce, pour tous les types de collectes. Une diminution importante du nombre de retards a été observée à partir de septembre. Lorsque requis, les citoyen.ne.s sont informé.e.s via le 311 et les réseaux sociaux de laisser leur bac ou leurs matières, dans le cas de la collecte des encombrants, en bordure de rue.

Nous désirons réitérer que bien qu'il soit important que les collectes soient complétées selon l'horaire prévu, en 2023, il y avait environ 2,8 millions de levées mensuelles (toutes collectes confondues) et le nombre de requêtes reçues cette année-là représentait environ 0,5% du nombre de portes desservies.

Pour l'année 2024, le calendrier de collecte d'encombrants sera réparti sur deux semaines afin de réduire la pression sur les ressources des entrepreneurs de collecte.

OMB-2023-096

Environnement et écocitoyenneté

Situation

Problématique de la collecte des déchets d'un nouveau développement résidentiel occasionnée par des enjeux d'accès et de conformité des conteneurs semi-enfouis (CSE).

SOLUTION

Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives pour régler la problématique.

ENGAGEMENT

EN COURS

Une signalisation permanente d'interdiction de stationnement devant les CSE sera installée en 2024.

Les CSE ont été réparés afin de régler le problème de débordement de déchets.

Le Service de l'environnement a aussi sensibilisé les gestionnaires des immeubles à l'égard des problématiques de stationnement, de déneigement et de débordement.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.



OMB-2023-504

Environnement et écocitoyenneté

Situation

Île du Moulin—Depuis plus de 15 ans, des milliers de goélands nichent sur l'île du Moulin, dans le quartier Saint-François. Cette situation engendre d'importantes nuisances sonores et fientes.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures d'atténuation et correctives permanentes Identifier et implanter des mesures d'atténuation à court terme pour réduire les nuisances et des mesures correctives permanentes pour régler la problématique. **À la suite d'une analyse préliminaire et de discussions avec la direction du Service, l'Ombudsman désire poursuivre son enquête. Une recommandation sera présentée à la direction générale en 2024, considérant que les méthodes d'effarouchement effectuées à ce jour ont été inefficaces et que la nuisance est devenue intolérable pour les citoyen.ne.s.**	**EN COURS** Le Service de l'environnement a procédé à diverses méthodes d'effarouchement depuis les dernières années. Cependant, celles-ci ont été infructueuses et la population de goélands augmente d'année en année. De plus, aucune intervention n'a été effectuée en 2022 et 2023. Un des enjeux importants est l'accoutumance rapide des goélands. Conséquemment, différentes mesures doivent être mises en place de façon simultanée par le Service. **L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.**

Commentaire du Service :

Bien que les goélands peuvent causer une nuisance importante, la gestion de la faune aviaire n'est pas une responsabilité municipale. Le Service reconnaît que la nuisance occasionnée par les goélands peut être importante pour les riverain.e.s, c'est pourquoi des mesures ont été mises en place.

Il est important de mentionner que l'acceptabilité sociale est un enjeu important puisque des citoyen.ne.s favorisent la protection des animaux. Considérant que le goéland est une espèce migratoire protégée par la Loi sur les oiseaux migrateurs (1994), le Service demeure en contact avec le Service canadien de la faune et est à l'affût de méthodes permettant d'atténuer la nuisance.

Une présentation sera transmise aux instances concernées en 2024 afin d'obtenir une orientation sur différentes options pour 2025.

*Cette plainte est de portée systémique.

OMB-2023-393

Travaux publics

Situation

À la suite de travaux de pavage qui ont eu lieu il y a trois ans, la Ville n'a pas refait le marquage pour la voie piétonnière-cyclable nonobstant l'installation de la signalisation.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Procéder au marquage de la voie piétonnière-cyclable.	**RÉALISÉ** Le Service des travaux publics a procédé au marquage de la voie piétonnière-cyclable et a communiqué avec le citoyen.

OMB-2023-586

Travaux publics

Situation

Problématique concernant la qualité des opérations de déneigement et le traitement des plaintes citoyennes à ce sujet.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Revoir les procédures administratives internes concernant le traitement des plaintes à l'égard des opérations de déneigement dans les secteurs résidentiels (andains, épandage, tassement, soufflage).	**EN COURS** La direction du Service s'est engagé à réviser les procédures administratives internes et à présenter à l'Ombudsman son plan d'action en 2024. **L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.**

Commentaire du Service :

Nous travaillons sur un plan d'action qui sera présenté au comité exécutif en 2024.

OMB-2023-028

Travaux publics

Situation

Problématique du délai de remise en état d'un terrain à la suite de dommages causés par les opérations de déneigement.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Procéder à la remise en état du terrain.	**RÉALISÉ** Le Service a procédé aux réparations du pavage.

OMB-2023-077

Travaux publics

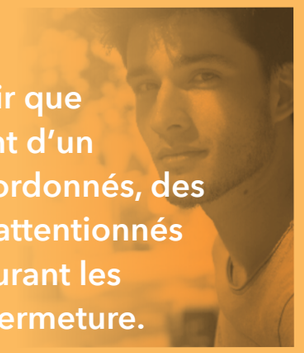
Situation

Demande de permis d'abattage refusée.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Procéder à une nouvelle inspection afin de déterminer si un abattage est requis	**RÉALISÉ** Le Service des travaux publics a procédé à une nouvelle inspection et a déterminé que la santé de l'arbre s'était détériorée. Un permis d'abattage a été octroyé.

TÉMOIGNAGE

Je croyais important de vous faire savoir que les gens qui travaillent sur le terrain sont d'un professionnalisme exemplaire, bien coordonnés, des travailleurs consciencieux et acharnés, attentionnés d'un point de vue de sécurité, autant durant les travaux qu'à la sécurisation le soir à la fermeture.



OMB-2023-563

Culture, loisirs, sport et développement social

Situation

Problématique de délai de traitement d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite dans un bâtiment dont la Ville est propriétaire et qui est opéré par un OBNL pour des activités sportives.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives permanentes S'assurer que les accès pour les personnes à mobilité réduite soient inspectés régulièrement afin de vérifier leurs fonctionnalités. Lorsqu'une plainte est déposée, assurer le suivi auprès du.de la citoyen.ne.	**EN COURS** L'immeuble appartient à la Ville, cependant, la gestion des services offerts et des infrastructures est sous la responsabilité de l'OBNL. Le Service fera tout de même un suivi auprès du gestionnaire afin que la problématique soit identifiée et résolue rapidement.

Commentaire du Service :

Nous effectuons les vérifications nécessaires afin d'identifier et de résoudre la problématique.

L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.

OMB-2023-239

Immeubles, parcs et espaces publics

Situation

Problématique d'éclairage de la voie publique depuis plusieurs mois.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Procéder à des mesures correctives pour régler le problème d'éclairage de la voie publique.	**RÉALISÉ** Le Service a procédé à la réparation du lampadaire.

OMB-2023-580

Immeubles, parcs et espaces publics

Situation

Problématique d'éclairage de la voie publique depuis plusieurs mois.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Procéder à des mesures correctives pour régler le problème d'éclairage de la voie publique.	**EN COURS** Le Service effectue des vérifications afin de résoudre le problème rapidement. **L'ODL ASSURE LE SUIVI DU DOSSIER.**

Commentaire du Service :

La réparation est prévue pour 2024.

OMB-2023-264

Environnement et écocitoyenneté

Situation

Problématique d'entretien d'un terrain privé vacant.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Identifier et implanter des mesures correctives pour régler la problématique.	**RÉALISÉ** Le Service a procédé à une inspection qui a permis de constater que la végétation sur le terrain avait une hauteur non conforme au règlement. Des démarches ont été effectuées auprès des propriétaires qui ont corrigé la situation.

OMB-2023-203

Urbanisme

Situation

Problématique de l'installation d'un mur écran non conforme à la réglementation municipale.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Procéder à des mesures correctives pour résoudre le non-respect de la réglementation.	**RÉALISÉ** Le Service a procédé à des inspections et a émis des avis d'infraction. Le contrevenant a retiré le mur écran.

OMB-2023-067

Urbanisme

Situation

Problématique du délai de traitement pour l'émission d'un permis et d'un certificat d'occupation ainsi que de l'absence de suivi auprès du citoyen afin d'expliquer les circonstances du délai.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives et communication citoyenne Assurer un suivi avec le citoyen afin d'expliquer les circonstances ayant occasionné un délai de traitement important du dossier.	**RÉALISÉ** Le Service de l'urbanisme a travaillé en collaboration avec divers services afin d'évaluer la pertinence d'un règlement en conflit avec l'usage envisagé par le citoyen. Le citoyen a été contacté et le permis ainsi que le certificat d'occupation ont été émis.

Commentaire du Service :

Le traitement du dossier a permis de réévaluer la pertinence du règlement L-7535. Le Service des affaires juridiques, en collaboration avec les services de l'Urbanisme et de police, a procédé à la rédaction du projet de règlement L-13101 visant l'abrogation du règlement L-7535, puisqu'il ne serait pas jugé nécessaire pour assurer la sécurité sur le territoire.

OMB-2023-268

Urbanisme

Situation

Problématique de l'utilisation non conforme d'un stationnement extérieur d'une copropriété (travaux mécaniques).

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Procéder à des mesures correctives pour résoudre le non-respect de la réglementation.	**RÉALISÉ** Le Service a procédé à une inspection et a émis un avis d'infraction qui a incité le contrevenant à ne plus effectuer de travaux mécaniques dans le stationnement.

OMB-2023-002

Travaux publics et Ingénierie

Situation

Problème d'accumulation et d'infiltration d'eau importante nonobstant le bombement conforme à la réglementation municipale devant l'entrée charretière.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures intérimaires et d'atténuation Identifier et implanter des mesures intérimaires et d'atténuation pour régler la problématique d'accumulation et d'infiltration d'eau.	**RÉALISÉ** Le Service des travaux publics effectue des interventions de nettoyage du puisard tous les printemps et de façon préventive. Comme il n'y a pas de bordure ni de trottoir sur la rue, leurs interventions sont limitées. Une mesure d'atténuation à court terme a été identifiée et les travaux de correction de pavage ainsi que la modification du type de grille du puisard ont été complétés.

TÉMOIGNAGE



Je tiens à remercier l'employé de la Ville qui a été présent tout le long des travaux et qui a été d'une grande courtoisie et très efficace.

Études de cas

EXEMPLE 1 — Service de l'urbanisme

INITIATIVE

Délai de traitement pour l'émission d'un permis et d'un certificat d'occupation

L'OdL a reçu une demande d'intervention de la part du propriétaire d'un centre de réalité virtuelle qui attendait d'obtenir un permis et un certificat d'occupation depuis plusieurs mois.

Dans le traitement du dossier, le Service de l'urbanisme a informé l'Ombudsman qu'il avait consulté le Service de police et le Service des affaires juridiques afin de coordonner leurs actions dans ce dossier. Cette réflexion a mené la Ville à faire un changement dans sa réglementation ; les discussions entre les services ont permis de réévaluer la pertinence de la réglementation en vigueur et de procéder à la rédaction d'un projet de règlement visant son abrogation. Les permis et certificat ont pu être délivrés au citoyen.

Bien que des démarches aient été entamées en ce sens, l'OdL s'est assuré que le Service demeure en communication avec le citoyen afin de lui expliquer la particularité de son dossier.

L'OdL souligne l'ouverture de l'Urbanisme, qui a investigué l'enjeu et a eu l'initiative de solliciter les différents services pour mettre en place une résolution dont bénéficieront tous.tes les citoyen.ne.s.



« Appelez toujours le 311 d'abord. Laissons l'occasion au service de prendre connaissance de la situation. »

EXEMPLE 2 — Service de l'urbanisme

COMMUNICATION

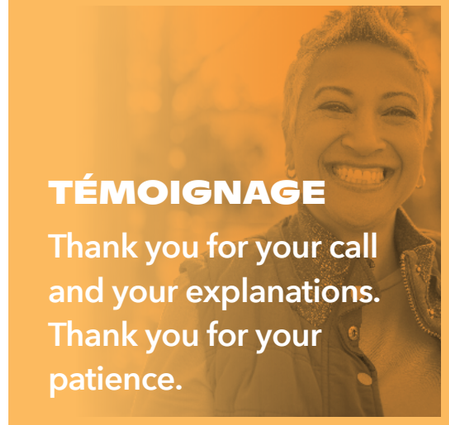
Permis de branchement pour raccorder une rue privée à la voie publique

Les travaux pour le branchement s'avérant onéreux, l'OdL a reçu une demande d'intervention de la part des propriétaires qui faisaient une autoconstruction.

Lors de son enquête, l'Ombudsman a pu constater que le service a délivré les permis demandés dans un délai raisonnable et que leurs exigences respectaient les obligations d'assurer une desserte adéquate et sécuritaire de la future résidence. Tout au long du processus, le Service a été en communication avec les propriétaires et a offert plusieurs solutions pour diminuer les coûts des travaux. Une dernière rencontre a eu lieu entre les services de l'Urbanisme et de l'Ingénierie ainsi que les citoyen.ne.s afin de répondre à toutes leurs questions.

De ce fait, l'OdL est arrivé à la conclusion que la décision du Service était bien fondée puisqu'il est de la responsabilité des citoyen.ne.s de s'informer auprès d'experts à l'égard des coûts d'un projet avant de l'entamer.

L'OdL souligne l'initiative du Service de l'urbanisme concernant les rencontres et les échanges avec les propriétaires et le Service de l'ingénierie afin de bien répondre aux questions des citoyen.ne.s. L'Ombudsman considère qu'une bonne communication par le service est essentielle et appréciée par les citoyen.ne.s, nonobstant la décision finale.



EXEMPLE 3 — Service des travaux public

COLLABORATION

L'exécution des travaux dans plusieurs dossiers

L'OdL tient à souligner l'implication du Service des travaux publics dans l'exécution des travaux nécessaires à la réalisation de projets, notamment du Service de l'ingénierie. Dans plusieurs cas, même si les Travaux publics n'étaient pas porteurs du dossier, ils ont accompagné les autres services pour atténuer l'impact de la problématique avant l'implantation d'une solution permanente.

Dans ce genre de situation, l'OdL assure le suivi de la complétion des travaux auprès du Service des travaux publics, même si un autre service est porteur du dossier.

L'OdL a constaté que l'implantation de mesures temporaires par le Service des travaux publics dans des dossiers de longue haleine contribue à apaiser les citoyen.ne.s jusqu'à l'arrivée de la solution permanente.

« La collaboration pour l'efficience du traitement des dossiers. »

TÉMOIGNAGE

J'aimerais vous remercier puisque, depuis que je vous ai contacté, mon problème s'est réglé en peu de temps. Merci beaucoup.



EXEMPLE 4 — Service de l'ingénierie

CRÉATIVITÉ

Implantation de mesures d'atténuation

Dans certains dossiers concernant des enjeux d'accumulation d'eau, plusieurs services participent à l'implantation d'une solution pour laquelle le Service de l'ingénierie agit comme maître d'œuvre. Pour les dossiers dont les solutions permanentes ne pourront être implantées que dans plusieurs années, le Service de l'ingénierie fait preuve de créativité en mettant en place des mesures d'apaisement temporaires afin d'atténuer la problématique et les effets négatifs sur les citoyen.ne.s. Tout au long du traitement de ces requêtes, l'OdL communique avec les citoyen.ne.s en continu.

L'initiative de mettre en place des mesures d'atténuation en attente d'une solution permanente démontre une écoute attentive de la part du Service, ce qui rassure les citoyen.ne.s.

EXEMPLE 5 — Service des travaux public

RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Remises en état après les opérations de déneigement

L'OdL reçoit plusieurs demandes chaque année à la fonte des neiges à l'égard de dommages encourus à la suite des opérations de déneigement. Dans la majorité des cas, l'OdL redirige les citoyen.ne.s vers le 311 afin que le Service des travaux publics soit mis au courant.

En effet, des travaux de remise en état des terrains sont prévus à chaque printemps sur tout le territoire lavallois. Il est donc important de compléter les recours administratifs de la Ville afin que les Travaux publics puissent faire une inspection et déterminer si une remise en état est nécessaire.

Dans ces situations, l'OdL prend le temps d'expliquer et de guider les citoyen.ne.s vers les procédures administratives mises en place par la Ville de Laval. Si les recours ont été épuisés, l'OdL sollicite le Service des travaux publics pour analyser le dossier, tout en assurant un suivi auprès des citoyen.ne.s.

Conclusion et remerciements



Que l'on soit l'ombudsman, le cabinet du maire, le conseil municipal ou la direction des différents services, un seul but nous guide : offrir des services de qualité à l'ensemble des citoyen.ne.s, des entreprises et des organismes communautaires de notre territoire. Une communication efficace et transparente est un élément fondamental pour atteindre cet objectif.

L'Ombudsman est là pour transformer les préoccupations en actions constructives. L'OdL agit de manière indépendante et s'assure que chaque citoyen.ne ait un accès équitable aux solutions et aux occasions d'amélioration dans notre ville.

En collaboration avec les services, chaque aspect de la vie municipale est abordé avec une approche réfléchie et axée sur le bien-être de nos citoyen.ne.s, renforçant ainsi la cohésion et la solidarité au sein de notre communauté.

Agissons ensemble au bénéfice de tous.tes les Lavallois.es

Merci

J'exprime ma sincère reconnaissance envers les directions et leurs équipes pour leur précieuse collaboration dans le traitement des plaintes. Je remercie le maire Stéphane Boyer et le directeur général Benoit Collette pour leur adhésion à la mission de l'OdL et leur soutien dans la mise en place de solutions opérationnelles.

Enfin, merci à tous.tes les citoyen.ne.s pour leur confiance, leur patience et leur compréhension.



Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL

Ombudsman
de Laval



Nous rejoindre

450 978-3699
ombudsmanlaval.com

ISBN
978-2-924590-53-9

ISSN
2816-8380

Dépôt légal 2e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024
Bibliothèque et Archives du Canada, 2024

1200, boulevard Chomedey
Bureau 500
Laval (Québec) H7V 3Z3