Ombudsman
de Laval

Rapport annuel
2024



OdL

Laval, le 6 mai 2025

Rapport annuel 2024 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 2024 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval.

Ce rapport témoigne des activités de mon bureau, dont le but visé est d'améliorer les communications entre nous, les divers services, les citoyen.ne.s et les élu.e.s.

« Mieux communiquer pour mieux comprendre. »

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

Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL



Mot de l'ombudsman

En 2024, le Bureau de l'ombudsman a connu d'importants changements pour mieux servir les citoyen.ne.s. Entre autres, grâce à l'ajout de deux nouvelles ressources, nous sommes maintenant capables de retourner les appels en moins de 48 heures : un gros pas en avant !

Cela dit, la communication reste un enjeu. Que ce soit entre les services municipaux et les citoyen.ne.s ou avec l'Ombudsman, bien s'expliquer est la clé pour s'assurer que chaque plainte est traitée de façon équitable et transparente. Après tout, une plainte n'est pas simplement un problème à gérer, c'est aussi une occasion d'améliorer les services.

C'est pourquoi j'ai entamé une série de rencontres avec les élu.e.s et les directeur.trice.s des services municipaux. Mon but ? Les sensibiliser au rôle de mon bureau et favoriser une culture où chaque préoccupation des citoyen.ne.s devient un levier de progrès pour faire de Laval un modèle en matière de services municipaux.



Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL





2024 en chiffres

512
dossiers

14
nouveaux engagements

36
rencontres avec la direction des services et avec les personnes élues

183
citoyen.ne.s référé.e.s au 311 : recours administratifs non épuisés

34
citoyen.ne.s référé.e.s au service pour demande de suivi : recours administratifs en cours

15 %
des citoyen.ne.s référé.e.s à une autre instance puisque la plainte était hors juridiction ou non municipale

30 %
des plaintes étaient recevables (la décision de la Ville était donc bien fondée)

44 %
des citoyen.ne.s nous ont contacté par téléphone

alors que

54 %
nous ont transmis un courriel ou le formulaire de plainte par l'entremise de notre site Web



« L'OdL : un trait d'union précieux entre Laval, ses citoyen.ne.s et ses élu.e.s ! »

Table des matières

Lettre

Mot de l'Ombudsman

2024 en chiffres

8 **Ombudsman**
Mon rôle
À propos de nous

12 **Bilan**
Bilan de l'année 2024
Rencontrer pour mieux collaborer
Faits saillants

18 **Engagements et études de cas**
Engagements
Études de cas

46 **Conclusion et remerciements**

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 **Le.la citoyen.ne contacte le 311 avant de s'adresser à l'OdL**

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

3 **Le.la 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	Dossier recevable, mais démarches incomplètes ou en cours	Dossier non recevable
Solution identifiée : engagement du service avec l'OdL et le.la citoyen.ne lésé.e pour apporter des correctifs.	L'OdL redirige le.la citoyen.ne au 311, qui transmettra la plainte au service concerné.	L'OdL explique les raisons de la non-recevabilité et réfère le.la citoyen.ne à l'instance appropriée.
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.		

1200, boulevard Chomedey, Bureau 500, Laval (Québec) H7V 3Z3
ombudsman@laval.ca | T 450-978-3699 | www.ombudsmanlaval.ca

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



Mon rôle

Objectif : améliorer la compréhension et la qualité des services

Notre mission est de favoriser une meilleure compréhension du rôle et de la raison d'être de l'Ombudsman. En tant qu'entité indépendante et impartiale, l'Ombudsman agit comme un trait d'union entre les citoyen.ne.s et les services municipaux.

En collaboration avec les services municipaux, l'Ombudsman identifie des pistes d'amélioration afin d'optimiser la qualité des services offerts à la population, aux entreprises et aux organismes communautaires de son territoire. Chaque plainte reçue ne représente pas seulement un dossier à traiter, mais aussi une occasion précieuse de repérer des enjeux, d'ajuster les processus et de contribuer à une administration plus efficace et plus équitable.

En encourageant le dialogue et la rétroaction constructive, l'Ombudsman joue un rôle essentiel dans le renforcement de la confiance du public et dans l'évolution continue des services municipaux pour mieux répondre aux besoins de la communauté.

Ma responsabilité : assurer un processus de traitement des dossiers rigoureux

Le Bureau de l'ombudsman de Laval suit un processus rigoureux en plusieurs étapes afin d'assurer un traitement équitable et efficace des plaintes des citoyen.ne.s. Chaque dossier est analysé avec soin, en respectant un cadre méthodique qui garantit un suivi structuré et transparent. Les plaintes qui sont déposées au Bureau de l'ombudsman ont un cheminement différent selon leur recevabilité.

Dans tous les cas, le.la citoyen.ne doit toujours ouvrir une requête au 311 avant de s'adresser à l'Ombudsman de Laval (OdL) pour donner la possibilité aux services de la Ville d'examiner la demande. Si le.la citoyen.ne ne reçoit aucun suivi dans un délai raisonnable ou est en désaccord avec la décision rendue par la Ville, il.elle peut alors s'adresser à l'OdL, un recours de dernière instance.

Une fois les démarches complétées, le formulaire de demande d'intervention doit être rempli sur notre site Web : ombudsmanlaval.ca. Une fois soumis, un accusé de réception sera envoyé et l'OdL procèdera à l'analyse de la recevabilité de la demande.

Après la réception de la plainte, le.la citoyen.ne est rappelé.e pour confirmer la réception et l'examen de la recevabilité de sa demande.

Chaque plainte reçue ne représente pas seulement un dossier à traiter, mais aussi une occasion précieuse de repérer des enjeux, d'ajuster les processus et de contribuer à une administration plus efficace et plus équitable.

Ma vision : un engagement envers une gestion juste et transparente

À la fin du traitement du dossier, plusieurs scénarios sont possibles :

- Une solution est identifiée et l'OdL est en accord avec celle-ci; un engagement est pris par le service.
- L'OdL est en désaccord avec le service; elle peut alors saisir la Direction générale d'une recommandation.
- L'OdL détermine que la décision du service est bien fondée.

Dans tous les cas, un suivi est fait auprès des citoyen.ne.s durant l'étude de leurs dossiers, et on les avise du résultat du traitement de leurs plaintes une fois l'analyse terminée.

Chaque plainte est traitée avec rigueur, impartialité et indépendance afin d'améliorer continuellement les services municipaux à Laval.



À propos de nous

Une équipe à votre écoute

En 2024, l'équipe était composée de 4 personnes : Nathalie Blais, Ombudsman, Teresa Ciciotti, responsable des opérations, de l'administration et des processus, et deux nouveaux agents de coordination des plaintes.

Depuis l'arrivée des deux agent.e.s de coordination des plaintes, les rôles et responsabilités ont été clarifiés et optimisés. Fylicia et Mathieu forment l'équipe de première ligne, assurant le premier contact avec les citoyen.ne.s, que ce soit par écrit ou par téléphone. Leur rôle est essentiel : ils évaluent la recevabilité des demandes, s'assurent de recueillir toutes les informations nécessaires et préparent les dossiers pour analyse. Par la suite, les agents nous présentent (ROAP et moi) les dossiers pour procéder à une première révision en vue de déterminer les actions à prendre. Ma décision finale est rendue une fois que mon analyse complète est terminée.

Cette approche permet un traitement plus efficace, plus rapide et plus structuré des plaintes, garantissant ainsi un suivi rigoureux et adapté à chaque situation.





«Agissons ensemble dans la bienveillance.»

Nos valeurs

Elles orientent chacune de nos actions, tant dans les réponses que nous offrons aux citoyen.ne.s que dans notre approche collaborative avec les différents 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 concernée.

TÉMOIGNAGE

Continuez à nous prouver que votre équipe est très passionnée et cela était évident en parlant au téléphone avec vous tous.



Bilan



Bilan de l'année 2024

En 2024, mon objectif était de favoriser un climat de confiance et d'améliorer la communication après l'arrivée de plusieurs nouveaux.elles directeur.trice.s. Cette démarche m'a permis de sensibiliser les services à l'importance de la communication lors du traitement des dossiers. Des progrès ont été réalisés, mais des efforts restent nécessaires pour intégrer pleinement ce réflexe dans les procédures.



L'amélioration de la réactivité des services municipaux et de la qualité des réponses demeure une priorité. Pour renforcer l'efficacité, un contrôle plus rigoureux des suivis sera mis en place, et les agents de coordination continueront d'assurer un relais essentiel avec la responsable des opérations (ROAP).

Le projet d'implantation d'une nouvelle solution de gestion des demandes citoyennes suit son cours. La publication d'un nouvel appel d'offres est prévue pour 2025, en vue d'une mise en production en 2026. Ce nouvel outil permettra de renforcer la collaboration entre les services et d'améliorer le suivi des dossiers, notamment en ce qui concerne les engagements et les recommandations.

L'année 2025 mettra l'accent sur la communication entre toutes les parties prenantes du processus de plaintes, particulièrement entre les services municipaux et les citoyen.ne.s.

De plus, plusieurs initiatives seront mises en place pour mieux faire connaître le rôle de l'Ombudsman, favoriser une approche proactive et poursuivre les rencontres avec les différent.e.s intervenant.e.s. Ces actions contribueront à l'amélioration continue des services municipaux et des relations avec la population.

TÉMOIGNAGE

Je tenais à vous appeler pour remercier toute l'équipe mais aussi remercier l'Ombudsman qui a su parler aux bonnes personnes.



© Laura Lewin

Rencontrer pour mieux collaborer

Depuis mon entrée en poste, j'ai souhaité aller à la rencontre des personnes élues et des responsables des différents services municipaux afin de les sensibiliser à mon rôle et comprendre les réalités de chacun.e.

Grâce à l'ajout de ressources en 2024, j'ai pu consacrer plus de temps aux rencontres avec les diverses directions et ainsi renforcer les bases pour une collaboration plus efficace. J'ai aussi entamé des rencontres avec les élu.e.s pour échanger sur nos rôles respectifs. Ces échanges me permettent d'expliquer ma vision, mais surtout d'écouter les préoccupations des différent.e.s acteur.trice.s municipaux.ales et d'identifier ensemble les leviers d'amélioration.

Des objectifs clairs pour des résultats concrets

Ces rencontres poursuivent plusieurs objectifs essentiels :

1. **Clarifier le rôle de l'Ombudsman :** En expliquant la mission du Bureau, mes attentes et ma démarche, je souhaite démystifier l'intervention de l'Ombudsman et montrer en quoi nos actions visent à soutenir l'administration dans l'amélioration continue des services.

2. **Comprendre les réalités des services :** Chaque direction a ses contraintes et ses défis. En échangeant directement avec les responsables, je peux mieux cerner les enjeux qui influencent le traitement des plaintes et proposer des pistes réalistes pour optimiser ou modifier les processus.

3. **Encourager une collaboration proactive :** L'Ombudsman n'intervient pas uniquement en cas de problème. Un dialogue régulier permet d'anticiper certaines situations et d'identifier en amont des solutions adaptées, plutôt que de simplement réagir aux plaintes.

Ces objectifs ont pour but de toujours améliorer le service à la population lavalloise.

Constats et pistes d'amélioration

Jusqu'à présent, les rencontres ont mis en lumière plusieurs constats :

- **Un besoin de rendre plus fluide la communication :** Trop souvent, les citoyen.ne.s se sentent perdu.e.s dans les démarches administratives. Une meilleure coordination entre les services et une communication plus personnalisée et claire avec la population peuvent considérablement améliorer leur expérience.

- **Une volonté d'améliorer les processus :** Plusieurs services ont exprimé leur intérêt à mieux comprendre les plaintes reçues pour ajuster leurs pratiques. Il est essentiel de transformer ces retours en opportunités d'amélioration plutôt que de les percevoir comme de simples critiques.

- **Une ouverture au dialogue à cultiver :** Si certaines directions collaborent déjà activement avec le Bureau de l'ombudsman, d'autres doivent continuer à être sensibilisées à l'importance d'un échange plus régulier et constructif. L'objectif pour 2025 est donc de systématiser ces rencontres, en tenant compte du niveau de sollicitation de chaque service.



TÉMOIGNAGE

Je vous remercie de votre aide à établir la communication avec le service.

La collaboration avec les personnes élues : un levier essentiel

En parallèle des rencontres avec les services municipaux, j'ai eu le plaisir d'échanger avec plusieurs membres du conseil municipal lors de rencontres individuelles. Ces discussions ont été l'occasion de mieux comprendre leur vision des relations avec les citoyen.ne.s et de leur présenter mon approche.

Qu'est-ce que j'en retiens ? Une volonté commune d'améliorer les services et la communication avec la population. Les élu.e.s sont souvent en première ligne pour entendre les préoccupations des citoyen.ne.s, et un dialogue ouvert avec eux.elles est essentiel pour identifier les enjeux récurrents et explorer des solutions concertées.

Vers une culture de collaboration durable

Ces rencontres ont démontré que la clé de l'amélioration des services municipaux réside dans une approche collaborative, basée sur l'écoute et la communication, la compréhension mutuelle ainsi que l'engagement à trouver des solutions.

Mon objectif pour les prochaines années est de poursuivre ces échanges, d'instaurer des mécanismes de suivi concrets et de favoriser une culture où chaque plainte est perçue comme une occasion d'apprendre et de progresser.

Ensemble, en travaillant dans un esprit d'ouverture et de transparence, nous pouvons bâtir une ville plus accessible, plus efficace et plus à l'écoute de la population lavalloise qui l'anime.

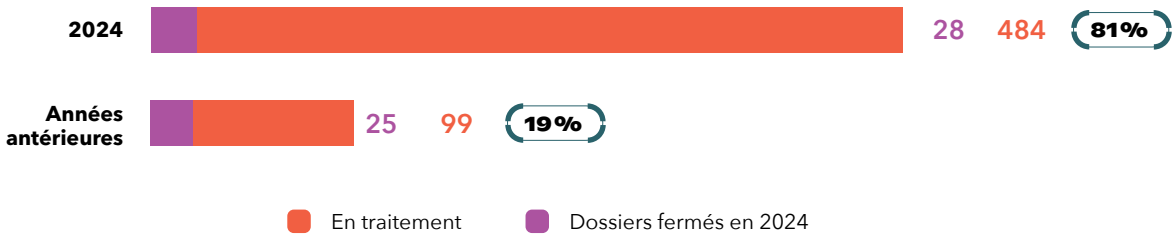


Faits saillants

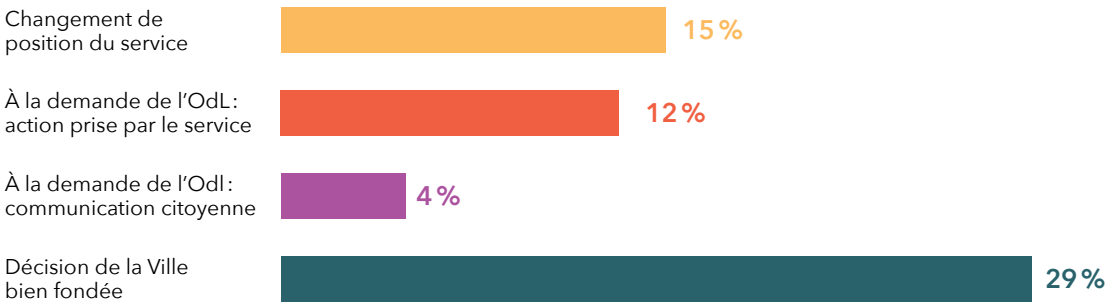
Au cours de l'année 2024, 636 dossiers ont été traités, incluant 124 d'années antérieures. De ces dossiers, 53 sont toujours en traitement (incluant 25 dossiers des années antérieures) et 99 des années antérieures ont été fermés.

L'OdL vous présente quelques faits saillants.

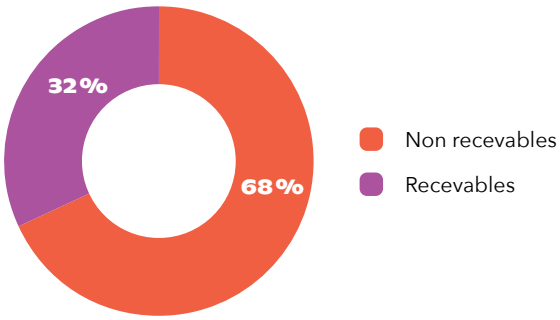
Années antérieures et 2024



Résultat de l'intervention de l'OdL



Recevabilité des dossiers



Dans plus de 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 32 % des dossiers, les recours administratifs étaient épuisés. »



« Agissons ensemble pour un traitement efficace des dossiers. »

Top 4
Services

Travaux publics

- Opérations de déneigement
- Plantation et entretien des arbres (abattage, élagage, ramassage de branches)
- Remise en état de terrains privés

20 %

Ingénierie

- Infrastructures
- Mesures d'apaisement
- Accumulation et infiltration d'eau

15 %

Environnement et écocitoyenneté

- Collectes (déchets, recyclage, encombrants)
- Nuisances (bruits, salubrité)
- Gestion animalière

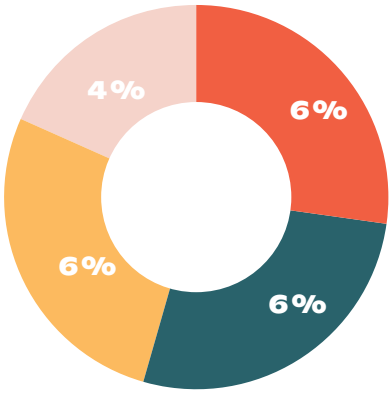
19 %

Urbanisme

- Application de la réglementation
- Délai de traitement

9 %

Nature des plaintes



- Collectes
- Infrastructures
- Nuisances
- Opérations de déneigement

63 % des plaintes concernaient les services suivants : Travaux publics, Environnement et écocitoyenneté, Urbanisme et Ingénierie.

« Ensemble, en travaillant dans un esprit d'ouverture et de transparence, nous pouvons bâtir une ville plus accessible, plus efficace et plus à l'écoute de ceux.celles qui l'animent. »

Engagements et études de cas



Un engagement pour une gestion juste et transparente

Je privilégie le recours aux engagements plutôt que les recommandations, lorsque possible, car ils s'inscrivent dans une dynamique de collaboration. L'engagement est un outil qui permet aux services de s'assurer que les correctifs nécessaires sont apportés pour résoudre un enjeu soulevé par un.e citoyen.ne. Le rôle de l'OdL est de garantir que les services assument la responsabilité de la résolution du problème et des suivis requis.

Dans une approche collaborative, après discussion avec la direction du service concerné, la solution retenue est formalisée par écrit avec un échéancier. Cela nous permet d'assurer le suivi des actions que le service s'est engagé à mettre en place. Cet engagement ne se limite pas à notre Bureau : il est également pris envers le.la citoyen.ne directement touché.e par la problématique.

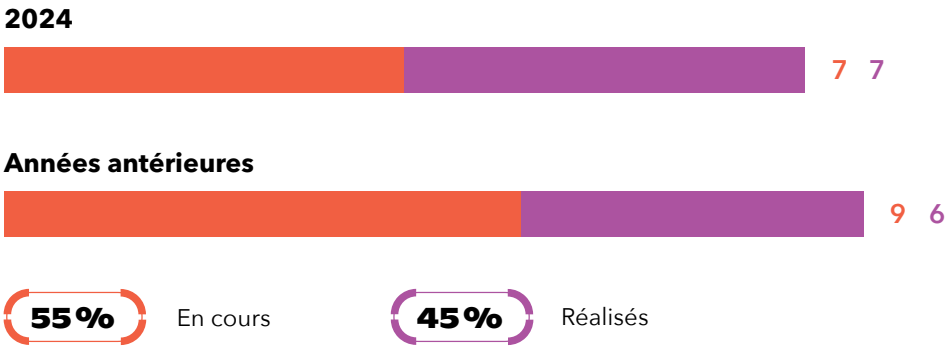
Malheureusement, la tendance actuelle montre que les suivis des engagements nous parviennent principalement lors de la production du rapport annuel ou sur demande. Pourtant, il revient au service responsable d'assurer le suivi de ses engagements afin de garantir une gestion efficace du dossier.

À partir de 2025, avec l'appui du Directeur général, chaque service devra effectuer un suivi régulier et nous transmettre un état d'avancement périodique.

Engagement : imputabilité des services

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

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024, 14 nouveaux engagements ont été enregistrés, dont 7 ont été réalisés. Parmi l'ensemble des engagements, y compris les dossiers antérieurs, 55 % sont encore en cours d'analyse ou de réalisation. La majorité de ces engagements impliquent le Service de l'ingénierie en collaboration avec d'autres services.



55 % En cours

45 % Réalisés

15 engagements concernent des dossiers d'années antérieures

16 engagements sont en cours d'analyse ou de réalisation

13 engagements ont été réalisés



« Agissons ensemble pour établir une collaboration. »

**Les dossiers qui ont été présentés dans le rapport 2023 sont dans le tableau.
L'Ombudsman assure le suivi des dossiers qui sont toujours en traitement par le service concerné.**

Ingénierie

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-021 Retard dans l'exécution des travaux d'infrastructure de la rue des Jacinthes (développement immobilier – 2020) et absence de suivi auprès des citoyen.ne.s pour expliquer les enjeux et les délais liés aux travaux d'aménagement.	Communication citoyenne	RÉALISÉ	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. L'installation des lampadaires est quant à elle prévue pour le printemps 2024.
Commentaire du Service : La pose des 5 lampadaires a été complétée au mois de juin 2024, à l'exception d'un luminaire sur poteau de bois à l'intersection des rues Principale et Bastien. Celui-ci est prévu au printemps 2025. Il s'agit d'un ajout au contrat.			
OMB-2021-427 Problème de drainage des eaux pluviales entraînant d'importantes accumulations d'eau, tant sur la propriété du citoyen que sur la voie publique, et ce, depuis 2021. Le citoyen est le seul propriétaire affecté par cette situation, sa propriété étant située au point le plus bas de la rue.	Mesures d'atténuation et correctives permanentes	EN COURS	En raison de la complexité des études requises avant toute intervention, le Service de l'ingénierie n'a pu mettre en place de mesure d'atténuation depuis le dépôt de la plainte. En 2023, une firme a été mandatée pour réaliser une analyse détaillée de la problématique et proposer des solutions, tant permanentes que temporaires. Les résultats de cette analyse et l'identification de mesures permanentes seront présentés en 2024. Toutefois, il a déjà été déterminé qu'aucune solution temporaire n'est envisageable.
Commentaire du Service : L'échéancier du mandat a été modifié et les résultats de l'analyse seront reçus à l'été 2025. Ce retard s'explique par le volume de demandes prioritaires reçues. En l'absence d'infrastructures de gestion des eaux pluviales, aucune mesure temporaire n'est envisageable.			
OMB-2021-022 Une portion importante d'un fossé, situé à proximité de la propriété du citoyen, a été remblayée dans sa section en aval, entravant ainsi l'écoulement libre de l'eau et provoquant une accumulation importante sur son terrain.	Mesures correctives permanentes	EN COURS	Le fossé étant situé dans un boisé à proximité d'un milieu humide d'intérêt, le Service de l'ingénierie prévoit réaliser une étude de préfaisabilité et une 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 auprès du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP). La mise en place des mesures correctives permanentes est prévue pour 2025.
Commentaire du Service : Les travaux sont toujours prévus en 2025.			

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2020-422 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, l'accumulation d'eau et l'inondation des propriétés avoisinantes.	Mesures correctives permanentes	RÉALISÉ	Le Service de l'ingénierie a mis en place une mesure d'atténuation en 2023. Toutefois, il a été déterminé que la construction d'un nouveau ponceau et le remplacement complet de la conduite sont nécessaires pour résoudre le problème de manière définitive. Ce dossier implique la collaboration de plusieurs services, et une demande d'autorisation a été déposée auprès du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP). La mise en œuvre des mesures correctives permanentes est prévue pour l'automne 2024.
Commentaire du Service : Les travaux correctifs ont été complétés en 2024.			
OMB-2020-153 Accumulation importante d'eau devant la propriété d'un citoyen sur la rue Principale, un problème récurrent depuis plusieurs années.	Mesure intérimaire Mesures correctives permanentes	EN COURS EN COURS	Le Service des travaux publics effectuera en priorité l'entretien hivernal de la rue Principale, conformément à la demande du Service de l'ingénierie. Après vérification, le Service de l'ingénierie a conclu qu'aucune autre mesure d'atténuation ne pouvait être mise en place. La résolution du problème dépendra des travaux d'urbanisation de la rue Principale, initialement prévus pour 2024. Ces travaux ont été reportés à 2026.
Commentaire du Service : L'urbanisation de la rue Principale permettait de résoudre la problématique d'accumulation d'eau. Toutefois, suite à l'exercice de priorisation des dossiers d'infiltrations, de refoulements et d'accumulations, ce dossier n'est pas jugé prioritaire. La problématique soulevée ne pourra donc pas être résolue à court terme. Sans régler le problème de la rue, l'ingénierie évalue une intervention ponctuelle qui pourrait atténuer l'accumulation devant l'adresse du requérant. Des analyses additionnelles au cours du printemps 2025 sont toutefois requises à cet égard.			
OMB-2019-513 Accumulation récurrente d'eau et de glace devant l'entrée charretière d'un citoyen depuis plusieurs années. Cette rue ne dispose ni de fossé ni d'infrastructure de drainage pluvial, rendant l'évacuation des eaux de surface problématique. De plus, la détérioration de la chaussée devant la propriété accentue la situation.	Mesure corrective	EN COURS	En l'absence d'infrastructure de drainage, aucune solution corrective définitive et permanente ne peut être mise en place. Toutefois, le Service de l'ingénierie a déterminé que des travaux de réfection de la chaussée sont nécessaires pour atténuer le problème. Par conséquent, ce tronçon de rue a été intégré au programme de conservation des chaussées.
Commentaire du Service : Après analyse, la correction de pavage ne permettait pas de gérer l'accumulation d'eau. La Ville mettra en place un fossé en 2026. Les travaux de pavage seront intégrés au contrat ou suivront par la suite.			

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2019-086 Problème récurrent de drainage et de refoulements d'égouts sur la rue Saint-Judes depuis plusieurs années.	Mesures correctives permanentes	EN COURS	Le Service de l'ingénierie a mis en place une mesure d'atténuation en 2023 et prévoit réaliser les travaux correctifs permanents en 2026. Ces travaux comprendront l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.
Commentaire du Service : La mesure d'atténuation n'a pas été reconduite puisqu'elle entraînait d'autres problématiques en réseau. En plus, elle contribuait à nous mettre en infraction auprès du ministère (MELCCFP) en ce qui concerne les surverses. Aucune autre mesure d'atténuation n'est possible. La réalisation des travaux est reportée d'un an dû à l'intégration du volet inondations dans la solution. Nous prévoyons débuter des travaux en 2027 pour régler les problèmes de refoulement en intégrant également des mesures de résilience aux inondations. Le Service de la gestion de l'eau assurera l'entretien fréquent des installations jusqu'à l'implantation des mesures correctives permanentes.			
OMB-2018-179 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.	Mesure d'atténuation	RÉALISÉ	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.
Commentaire du Service : Nous avons reçu l'accord final du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD) et la modification de la signalisation a été effectuée au printemps 2024.			
OMB-2017-118 Problème récurrent de drainage des eaux pluviales et de refoulements d'égouts sur la rue de Gruyères depuis plusieurs années. Note : Cette plainte concerne d'autres plaignant.e.s	Mesure intérimaire	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	EN COURS	Le Service de l'ingénierie a identifié une mesure d'atténuation et prévoit de 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	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.
Commentaire du Service : Le Service de l'ingénierie assure un suivi assidu de ce dossier. L'installation du poste de pompage temporaire sera réalisée en mars 2025 et pourra être en fonction lors de la période de fonte des neiges pour prévenir les refoulements. Les travaux d'augmentation de capacité et de reconfiguration du réseau pseudo domestique sont prévus en 2026 et 2027 et permettront d'améliorer le niveau de service des réseaux d'égouts et de prévenir les refoulements sur la rue de Gruyères.			



NOUVEAU **OMB-2024-374**

Situation

Délai et enjeu de sécurité – Dans le cadre de travaux d'infrastructure majeurs sur le boulevard Leblanc, la Ville a retiré la haie délimitant le terrain du citoyen, entraînant un enjeu de sécurité et de perte d'intimité.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure intérimaire Identifier et mettre en place une mesure intérimaire pour sécuriser le terrain du citoyen en attendant l'implantation de la solution corrective permanente.	**RÉALISÉ** Le Service de l'ingénierie installera une clôture temporaire en janvier 2025 à la demande de l'OdL.
Mesure corrective permanente Procéder à la remise en état du terrain du citoyen en installant une nouvelle haie.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie procédera à la plantation d'une nouvelle haie similaire à l'ancienne, au printemps 2025.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

La clôture temporaire a été installée en 2024.
Le Service de l'ingénierie s'assure que l'entrepreneur remet à l'état d'origine les aménagements privés avant la fin de son contrat. Lorsque les travaux se terminent tardivement à l'automne, ceux-ci sont remis au printemps suivant. Le service procédera donc à la plantation de la nouvelle haie au printemps 2025.



NOUVEAU **OMB-2024-328**

Situation

Problème d'affaissement de l'entrée charretière du citoyen à la suite de travaux d'infrastructure effectués par la Ville.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective permanente Réaliser les travaux correctifs de l'entrée charretière du citoyen.	**RÉALISÉ** Le Service de l'ingénierie procédera aux travaux correctifs de l'entrée charretière à l'automne 2024.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :
Les travaux correctifs ont été réalisés à l'automne 2024.



TÉMOIGNAGE

Je vous remercie. Vous avez fait bouger les choses.

NOUVEAU **OMB-2024-280**

Situation

Remise en état du terrain du citoyen à la suite de travaux d'infrastructures effectués par la Ville en 2021. L'entrepreneur n'a pas corrigé les déficiences affectant la propriété.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Procéder à la remise en état du terrain du citoyen.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie exécutera les travaux correctifs au printemps 2025.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

À la suite de la visite de terrain faite en novembre 2024, il a été convenu de reprendre une partie de l'entrée charretière en pavage ainsi que le pavé uni adjacent, au printemps 2025.



NOUVEAU **OMB-2024-121**

Situation

Problème récurrent d'accumulation importante d'eau sur le boulevard Sainte-Rose, devant la propriété du citoyen.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure d'atténuation Identifier et mettre en place une mesure d'atténuation en attendant l'implantation des solutions correctives permanentes.	Le Service de l'ingénierie précise que, en raison des problèmes de refoulement dans le secteur, aucune mesure d'atténuation n'est envisageable avant l'installation d'une conduite pluviale distincte de la conduite sanitaire.
Mesure corrective permanente Identifier et mettre en place des mesures correctives permanentes pour régler le problème d'accumulation d'eau du boulevard Sainte-Rose.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie prévoit corriger le problème. Un projet visant à séparer les réseaux de drainage des eaux de pluie et des eaux usées sur le boulevard Sainte-Rose est actuellement en phase de conception préliminaire afin d'améliorer le drainage du secteur. Les travaux sont prévus pour 2026-2027. *Le citoyen a été informé que le bombement de son allée d'accès n'est pas conforme. Il lui a été recommandé de mettre en place un bombement conforme au règlement L-11870 afin d'éviter l'infiltration d'eau dans le garage.*

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :
Le projet ayant demandé un peu plus de temps dans sa conception, le projet de séparation des réseaux du boulevard Sainte-Rose est prévu en 2027.

TÉMOIGNAGE

I really appreciate your help, I hope I won't need to contact you again.

NOUVEAU **OMB-2024-055**

Situation

Problème de congestion et de sécurité routière sur la rue du Couvent causé par l'attente des parents venus chercher leurs enfants à la sortie des classes.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective Identifier et mettre en place des mesures correctives afin de régler les enjeux de circulation sur la rue du Couvent.	**EN COURS** En 2024, le Service de l'ingénierie a présenté au comité exécutif une recommandation visant à ajouter une signalisation interdisant l'arrêt d'un côté de la rue du Couvent. Cette mesure, combinée à une surveillance policière lors de sa mise en place, devrait améliorer la situation.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

Le sommaire décisionnel recommandant l'ajout d'une signalisation d'arrêt interdit du côté est de la rue du Couvent a été entériné en novembre 2024, ce qui nous permet de planifier l'installation de la signalisation en début d'année 2025.



NOUVEAU **OMB-2023-314**

Situation

Enjeu de sécurité récurrent causé par le stationnement de camions commerciaux sur la voie publique, réduisant la visibilité des automobilistes quittant un stationnement commercial à proximité.

SOLUTION

Mesure correctives

Identifier et mettre en place des mesures correctives afin de régler le problème de stationnement dans la voie publique et, par conséquent, l'enjeu de sécurité.

ENGAGEMENT

RÉALISÉ

Le Service de l'ingénierie, en collaboration avec le Service des travaux publics, apportera les correctifs nécessaires en ajustant la signalisation d'interdiction de stationnement et le marquage sur la voie publique.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :

L'interdiction de stationnement du côté est sur la montée Masson a été installée en mai 2024.



NOUVEAU **OMB-2024-043**

Ingénierie et Gestion de l'eau

Situation

Problème récurrent de refoulements d'égouts depuis plusieurs années, attribuable à l'état des infrastructures de la Ville.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure intérimaire Assurer l'entretien des installations en attendant l'implantation des mesures correctives permanentes.	**RÉALISÉ** Le Service de la gestion de l'eau assurera l'entretien fréquent des installations jusqu'à l'implantation des mesures correctives permanentes.
Mesures correctives permanentes Identifier et mettre en place des solutions permanentes pour résoudre le problème des refoulements d'égouts.	**RÉALISÉ** Le Service de l'ingénierie prévoit réaliser les travaux d'agrandissement et d'ajustement de la conduite sanitaire en 2024 afin d'atténuer les problèmes de refoulements fréquents.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :
Les travaux ont été complétés à l'automne 2024.

TÉMOIGNAGE

I appreciate all the time and effort you put on my case.

NOUVEAU **OMB-2023-369**

Situation

Un immeuble des Habitations Val-Martin ne dispose pas d'un abaissement de trottoir en face de la rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite, ce qui pose un enjeu de sécurité et d'accessibilité.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure corrective permanente Identifier et mettre en place des mesures correctives permanentes afin d'améliorer et de faciliter l'accès aux immeubles des Habitations Val-Martin pour les personnes à mobilité réduite.	**EN COURS** Le Service de l'ingénierie, en collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL), évaluera les enjeux d'accès et de sécurité pour les locataires des immeubles des Habitations Val-Martin. L'OMHL réalisera un sondage auprès de ses locataires afin d'évaluer l'accessibilité des immeubles. Sur la base des résultats et du relevé de vitesse prévu par le Service de l'ingénierie, ce dernier formulera des recommandations pour déterminer les interventions nécessaires. L'OMHL a confirmé que le sondage serait mené au printemps 2025. Le Service procédera ensuite à l'analyse des données et à l'élaboration des recommandations.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

L'installation de la signalisation réservant une place de stationnement pour les personnes à mobilité réduite est prévue pour février 2025.

Une communication a été transmise aux requérantes en novembre 2024 afin de leur expliquer les différents éléments qui seront pris en compte dans l'analyse. Celle-ci sera réalisée au printemps 2025, en collaboration avec l'OMHL.

Nous réévaluerons également, au printemps 2025, la possibilité d'ajouter des abaissées de trottoir afin d'améliorer l'accessibilité.

Plutôt que d'implanter une interdiction de stationnement, une case réservée aux personnes à mobilité réduite sera ajoutée au début de l'année 2025, afin d'en optimiser l'utilisation.

Enfin, nous évaluerons avec l'OMHL le besoin d'un débarcadère ainsi que son emplacement optimal (sur rue, hors rue ou face aux accès des bâtiments, là où des abaissées de trottoir sont déjà présents).

Travaux publics

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-586 Opérations de déneigement – Problème de qualité des opérations de déneigement et de gestion des plaintes citoyennes à ce sujet	Mesures correctives	EN COURS	La direction du Service s'est engagée à réviser les procédures administratives internes et à présenter à l'Ombudsman son plan d'action en 2024.

Commentaire du Service :

Le texte de la politique de déneigement est actuellement en révision par le Service des affaires juridiques. Considérant la conjoncture politique, l'adoption de la politique de déneigement a été reportée en 2026.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie infiniment du temps consacré et pour les informations fournies.



© Ville de Laval

NOUVEAU **OMB-2024-373**

Situation

Accumulation d'eau autour du puisard situé dans l'entrée charretière du citoyen, accompagnée d'une odeur nauséabonde.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives permanentes Identifier et mettre en place des mesures correctives permanentes pour résoudre le problème d'accumulation d'eau.	**RÉALISÉ** Le Service des travaux publics prévoit relocaliser le puisard sur la rue afin d'améliorer l'écoulement des eaux vers la conduite pluviale. Par ailleurs, pour éliminer les mauvaises odeurs, une équipe effectuera la vidange et le nettoyage du puisard. Les travaux sont prévus pour l'automne 2024.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :
Les travaux de relocalisation du puisard ont été effectués à l'automne 2024.

TÉMOIGNAGE

Ça me rassure que quelque part à la Ville quelqu'un est là pour écouter les citoyens.



NOUVEAU **OMB-2023-396**

Situation

Refus de délivrer un permis d'abattage d'arbres à une citoyenne pour l'installation d'une clôture mitoyenne.

SOLUTION

Mesures correctives

Analyser les dossiers et les certificats de localisation afin de déterminer si les arbres sont situés sur le terrain de la citoyenne, ce qui permettrait l'émission du permis d'abattage.

ENGAGEMENT

RÉALISÉ

À la suite des interventions de l'OdL, le Service des travaux publics entreprendra les démarches nécessaires pour rectifier la situation et émettre le permis d'abattage.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :

Le permis d'abattage a été délivré au début de l'été 2024, puis transmis par courriel et par la poste.



NOUVEAU **OMB-2023-208**

Situation

Accumulation importante d'eau et enjeu de sécurité devant l'entrée charretière du citoyen à la suite des travaux de réfection de la bordure réalisés par la Ville.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique d'accumulation d'eau et l'enjeu de sécurité.	**RÉALISÉ** Le Service des travaux publics a conclu que des travaux correctifs sont nécessaires pour ajuster la pente de l'entrée charretière, afin de résoudre le problème d'accumulation d'eau et l'enjeu de sécurité.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :

Les travaux correctifs de la bordure et de l'entrée charretière ont été réalisés au printemps 2024.



Culture, loisirs, sport et développement social

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-563 Problème de délai de traitement et 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.	Mesures correctives permanentes	EN COURS	L'immeuble appartient à la Ville; cependant, la gestion des services offerts et des infrastructures relève de l'OBNL. Le Service effectuera néanmoins un suivi auprès du gestionnaire afin que la problématique soit identifiée et résolue rapidement. Le Service a exigé que l'OBNL procède à l'installation d'une ou de plusieurs enseignes identifiant l'accès pour les personnes à mobilité réduite, incluant les indications pour y accéder.
Commentaire du Service : Nous avons informé le gestionnaire du complexe de la problématique. Nous lui avons recommandé d'informer la population en installant une affiche visible sur l'utilisation du monte-charge et de communiquer avec le citoyen.			

TÉMOIGNAGE

Je dois vous remercier infiniment de votre grande patience et de tous vos efforts dans le but de m'aider.



Environnement et écocitoyenneté

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-587 Collectes – Plusieurs citoyen.ne.s ont contacté le Bureau de l'ombudsman en raison du non-respect des horaires des différentes collectes. Dans certains cas, les collectes n'ont pas été 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.	Mesures correctives permanentes	RÉALISÉ	Le Bureau de l'ombudsman a dû solliciter à plusieurs reprises le Service de l'environnement et l'écocitoyenneté, et il fut conjointement constaté que la problématique est récurrente touchant plusieurs secteurs et tous les types de collectes. Bien que nous ayons eu la collaboration du Service, le délai afin de résoudre la problématique de façon définitive est tout de même important. Nous avons été informés qu'il y avait des enjeux avec les différents entrepreneurs et que la direction du service travaille activement à identifier des solutions pour remédier à la situation rapidement.

Commentaire de l'Ombudsman :
Bien que la situation ne soit pas encore parfaite, je tiens à souligner les efforts déployés par toute l'équipe du Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté pour améliorer le processus des collectes. La réduction du nombre de plaintes à ce sujet en témoigne. La direction du service a clairement montré son engagement envers les préoccupations des citoyen.ne.s et travaille de façon continue pour y remédier.

Commentaire du Service :
En 2024, des suivis quotidiens ont été réalisés pour intervenir rapidement auprès des entrepreneurs lorsque nécessaire, et ce, pour tous les types de collectes. Une diminution notable du nombre de retards a été constatée en 2024, ce qui s'est traduit par une réduction des requêtes reçues concernant les collectes non effectuées (11 152 requêtes en 2023 vs 9266 requêtes en 2024).

OMB-2023-504 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 des accumulations de fientes. Note : Cette plainte est de portée systémique.	Mesures d'atténuation et correctives permanentes	EN COURS	Au cours des dernières années, le Service de l'environnement a mis en place diverses méthodes d'effarouchement. Cependant, celles-ci se sont avérées inefficaces et la population de goélands continue d'augmenter chaque année. De plus, aucune intervention n'a été réalisée en 2022 et en 2023. Un enjeu majeur demeure l'accoutumance rapide des goélands. Par conséquent, le Service doit déployer différentes mesures pour maximiser leur efficacité.

Commentaire de l'Ombudsman :
À la suite de nombreuses discussions avec la direction du service qui ont mené à des actions concrètes, l'OdL ne voit pas la nécessité de faire une recommandation à ce stade-ci. L'OdL effectuera un suivi serré afin de s'assurer que la mesure implantée démontre son efficacité.

Commentaire du Service :
À la suite d'échanges avec le Service canadien de la faune et certains acteurs dans le domaine de la gestion de la faune aviaire, un système de câbles et de poteaux d'acier a été installé sur l'île du Moulin à l'automne 2024. Bien que le système n'enraiera pas complètement la présence des goélands, il est souhaité que la nuisance diminue significativement. Les citoyen.ne.s du secteur ont été informés des travaux sur l'île.

Un suivi de l'efficacité sera effectué par la Ville au printemps 2025.

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-096 Problème de collecte des déchets dans un nouveau développement résidentiel en raison de difficultés d'accès et de non-conformité des conteneurs semi-enfouis (CSE).	Mesures correctives permanentes	**RÉALISÉ**	Une signalisation permanente d'interdiction de stationnement devant les CSE sera installée en 2024. Les CSE ont été réparés afin de résoudre le problème de débordement de déchets. Le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté a sensibilisé les gestionnaires des immeubles aux enjeux liés au stationnement, au déneigement et aux débordements.

Commentaire du Service :
Une signalisation d'interdiction de stationnement a été installée en 2024 afin de faciliter les collectes des conteneurs, et les conteneurs ont été réparés par le propriétaire.

Il est à noter que ce type de conteneur n'appartient pas à la Ville et lorsque des bris empêchent de les vider, c'est le propriétaire qui doit procéder aux réparations requises.



© Ville de Laval

NOUVEAU **OMB-2024-046**

Situation

Calendrier de collecte des encombrants – Plusieurs citoyen.ne.s ont sollicité le Bureau de l'ombudsman en raison de difficultés à comprendre le calendrier de la collecte des encombrants.

La complexité du processus pour localiser leur adresse, identifier leur secteur et trouver la date de collecte sur le calendrier disponible sur le site Web de la Ville engendre de la confusion.

SOLUTION

Mesure corrective

Améliorer et faciliter la consultation du calendrier de collecte des encombrants sur le site Web de la Ville.

Transmettre une directive aux agent.e.s du 311 afin qu'ils confirment aux citoyen.ne.s. qui en font la demande la date de collecte correspondant à leur adresse.

ENGAGEMENT

EN COURS

Le Bureau de l'ombudsman a interpellé le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté concernant la problématique récurrente liée à la collecte des encombrants, attribuable à des difficultés de compréhension du calendrier.

La direction du service collabore étroitement avec le Service des communications afin d'identifier des solutions pour améliorer l'accès à cette information pour les citoyen.ne.s.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

Le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté est conscient des difficultés à consulter les calendriers actuels par les citoyen.ne.s. La mise en service d'un outil de recherche par adresse est prévue dans le cadre de la refonte du site Web de la Ville. Cet outil permettra aux citoyen.ne.s d'inscrire leur adresse et de voir les jours de chacune des collectes associées à l'adresse.

La mise en service du site Web est prévue au premier trimestre de 2025.

Immeubles, parcs et espaces publics

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-580 Problème d'éclairage de la voie publique persistant depuis plusieurs mois.	Mesures correctives	RÉALISÉ	Le Service effectue des vérifications afin de résoudre le problème rapidement.
Commentaire du Service : Les travaux ont été effectués à la fin de l'hiver 2024.			



NOUVEAU **OMB-2024-218**

Immeubles, parcs et espaces publics

Situation

Problème de sécurité lié à une clôture endommagée séparant la piste cyclable de la propriété du citoyen.

Cette clôture relève de la responsabilité de la Ville, car celle-ci longe la piste cyclable de la Route Verte et est mitoyenne avec diverses propriétés.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure d'atténuation Identifier et mettre en place une mesure d'atténuation temporaire en attendant l'implantation de la solution corrective permanente, afin d'assurer la sécurité de la propriété du citoyen.	**RÉALISÉ** Le Service immeubles, parcs et espaces publics (IPEP) a réalisé des travaux temporaires en attendant la réfection complète de la clôture.
Mesure corrective permanente Identifier et mettre en place une solution corrective permanente afin d'assurer la sécurité et la stabilité de la clôture longeant la piste cyclable et plusieurs propriétés.	**EN COURS** Le Service IPEP précise que le projet nécessite une coordination avec diver.se.s intervenant.e.s et l'obtention de diverses autorisations. Afin d'éviter des entraves sur la Route Verte durant la saison estivale, la réfection de la clôture est planifiée pour l'automne 2025.

L'OdL assure le suivi du dossier.

Commentaire du Service :

Les travaux de mesure d'atténuation ont été complétés à l'été 2024.

Automne-hiver 2024-2025 : élaboration de la stratégie de communication et discussion avec les citoyen.ne.s.

Printemps-été 2025 : élaboration des plans et devis et appel d'offres pour les travaux.

Automne 2025 – début des travaux : des travaux à l'automne sont préconisés pour ne pas faire d'entraves sur la Route Verte en saison estivale.

NOUVEAU **OMB-2023-070**

Bureau des transactions et investissements immobiliers (BTII)

Situation

Présence d'une conduite d'égout municipal non répertoriée sous les fonds servants longeant la ligne de lots de plusieurs citoyen.ne.s, entre la rue Salvail et l'avenue des Terrasses.

Étant située dans les cours arrière des citoyen.ne.s, cette conduite interdit tout aménagement nécessitant l'excavation de leurs terrains.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesures correctives Communiquer avec les citoyen.ne.s concerné.e.s et procéder à la régularisation de la servitude liée à la conduite d'égout municipal.	**RÉALISÉ** Le Service BTII a déterminé qu'il est nécessaire d'acquérir une servitude permanente pour la conduite d'égout municipal et d'entamer des discussions avec les propriétaires des lots touchés.

L'OdL a assuré le suivi du dossier jusqu'à sa résolution.

Commentaire du Service :

Le Bureau des transactions et des investissements immobiliers a conclu une entente avec le citoyen octroyant à la Ville de Laval une servitude permanente sur une partie de son terrain. Le tout a été dûment approuvé par une résolution adoptée par le comité exécutif.
Le Service des affaires juridiques a été mandaté pour la préparation de l'acte notarié qui devrait être signé en 2025.

TÉMOIGNAGE

Continuez votre bon travail, vous êtes nécessaire à la Ville de Laval !

Études de cas

Cette section illustre la diversité des interventions et des dossiers traités par l'OdL, mettant en lumière les différentes formes de collaboration nécessaires à leur traitement.

EXEMPLE 1 — Service de l'urbanisme

Communication

Interprétation de la réglementation

L'intervention de l'Ombudsman a permis de faire évoluer la position du service, autorisant ainsi l'installation de la thermopompe et de ses composantes dans la cour avant du citoyen.

Dans ce dossier, le Service de l'urbanisme a réexaminé la situation et a ouvert la porte à de nouvelles discussions avec l'OdL, ainsi qu'entre le citoyen et son représentant. Ce dialogue a mené à une clarification de l'interprétation du Code de l'urbanisme.

EXEMPLE 2 — Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Initiative

Écocentre

Le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté a organisé une visite à l'Écocentre avec les agent.e.s du 311.

Cette initiative leur a permis de mieux comprendre son fonctionnement afin d'informer efficacement la population lavalloise sur les critères à respecter et la procédure à suivre pour le dépôt de matières résiduelles.

L'OdL souligne la proactivité du service qui a organisé une visite de terrain de l'Écocentre.





EXEMPLE 3 — Service des travaux publics

Écoute

Enjeu d'accessibilité à l'entrée charretière

L'OdL a reçu une demande d'intervention d'un citoyen propriétaire au sujet de la pente trop prononcée de son entrée charretière après des travaux réalisés par la Ville.

Dans le traitement du dossier, l'Ombudsman a insisté sur l'importance d'écouter les préoccupations du citoyen et a sensibilisé le service concerné aux défis rencontrés par une clientèle vulnérable. Après une visite conjointe de l'Ombudsman et des représentants du service au domicile du citoyen, les enjeux ont été constatés sur place, menant à la réalisation de travaux correctifs.

EXEMPLE 4 — Services de l'urbanisme et de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Collaboration

Application du Code du logement

Entré en vigueur en 2018, le Code du logement vise à assurer la qualité et la sécurité des logements en réponse aux préoccupations citoyennes. Il s'applique à la majorité des habitations, logements et chambres offerts en location. Ce Code repose sur une approche collaborative et une application souple et raisonnée, avec deux volets : la santé environnementale et le cadre bâti.

L'OdL traite plusieurs plaintes liées au respect de cette réglementation et constate une collaboration efficace entre les services de l'urbanisme et de l'environnement et de l'écocitoyenneté, chargés de son application. Ces services font preuve d'écoute et de rigueur, démontrant un réel engagement envers le bien-être des citoyen.ne.s.

La collaboration entre les services est essentielle pour assurer un suivi rigoureux des dossiers complexes. L'écoute et l'empathie dont ils font preuve rassurent le.la citoyen.ne en lui garantissant une prise en charge attentive et efficace de son dossier.

EXEMPLE 5 — Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Sensibilisation citoyenne

Communication et sensibilisation pour le respect des critères de collectes

L'OdL a constaté, dans plusieurs dossiers, les efforts du Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté pour sensibiliser la population lavalloise aux critères des collectes. Grâce à une collaboration étroite du service avec l'OdL, de nombreuses interventions ont été menées afin d'expliquer l'importance de la contribution citoyenne dans l'amélioration de la qualité du service.

Cette approche, en plus d'être appréciée par les citoyen.ne.s, est à privilégier pour informer et responsabiliser la population lavalloise.

EXEMPLE 6 — Services des finances, de l'urbanisme et de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Responsabilisation citoyenne

Formulaires pour subventions

La Ville de Laval met à disposition plusieurs programmes de subventions aux citoyen.ne.s. L'OdL intervient dans certains dossiers liés aux procédures administratives encadrant ces demandes.

Lors de son analyse, l'OdL s'assure que le traitement de la demande respecte les procédures établies et les critères prévus.

Il est important de rappeler aux citoyen.ne.s qu'il est de leur responsabilité de s'informer sur les critères d'admissibilité, les délais à respecter et les documents requis pour bénéficier d'une subvention.

Dans le cadre du traitement de ces plaintes, l'OdL a constaté que les services peuvent accompagner les citoyen.ne.s dans leur démarche et leur fournir des précisions sur leur admissibilité.



EXEMPLE 7 — Service des travaux publics

Sensibilisation service

Demande d'un permis d'abattage

L'Ombudsman a reçu une demande d'intervention concernant le refus d'un permis d'abattage malgré des dommages matériels au domicile de la citoyenne.

Après analyse du dossier, l'OdL a sensibilisé le service à la situation particulière de la citoyenne et a souligné la pertinence de réévaluer la demande. À la suite de cette intervention, le service a revu sa décision et a délivré le permis.

EXEMPLE 8 — Service de l'ingénierie

La réalité des citoyen.ne.s

Application d'interdiction de stationnement à la sortie d'un commerce

L'OdL a été saisi d'une demande d'intervention concernant un problème de visibilité à la sortie d'un commerce.

Grâce à l'intervention de l'Ombudsman, le service a effectué des vérifications sur le terrain et a confirmé les enjeux de sécurité soulevés par le.la citoyen.ne. En conséquence, des mesures correctives ont été mises en place, incluant l'installation de signalisation et de marquage interdisant le stationnement de chaque côté de l'entrée du stationnement du commerce.

« L'importance de se déplacer pour constater la réalité. »



© Laval en photo

Conclusion et remerciements



© Laval en photo

Agissons ensemble au bénéfice de tou.te.s les Lavallois.es

Je tiens à remercier les membres de mon équipe pour leur engagement et la qualité des services offerts aux citoyen.ne.s ainsi que pour leur collaboration avec les services municipaux. Leur empathie, leur écoute et leur rigueur me rendent fière du travail accompli.

J'aimerais également remercier les employé.e.s de terrain qui rencontrent les citoyen.ne.s chaque jours. Je sais que les défis sont nombreux et que vous êtes le « visage » de la Ville auprès d'eux.elles. Sachez que mon équipe et moi mesurons l'importance de ce que vous faites au quotidien.

Peu importe notre fonction – Ombudsman, élu.e.s ou services municipaux – nous avons un objectif commun : offrir des services de qualité à toute la population lavalloise. Une communication claire et efficace est au cœur de cette mission.

L'Ombudsman est là pour transformer les préoccupations en actions constructives et assurer un accès équitable aux solutions. Grâce à la collaboration des services municipaux, nous abordons chaque enjeu avec une approche réfléchie, toujours dans l'intérêt des citoyen.ne.s.

Finalement, je remercie les directions pour leur précieuse collaboration, ainsi que le maire Stéphane Boyer et le directeur général Benoit Collette pour leur soutien.

Surtout, un grand merci aux citoyen.ne.s pour leur confiance et leur patience !

Merci



Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL

ISBN 978-2-924590-59-1
ISSN 2816-8380

Dépôt légal 2e trimestre
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025
Bibliothèque et Archives du Canada, 2025

450 978-3699
ombudsmanlaval.ca
1200, boulevard Chomedey, Bureau 500
Laval (Québec) H7V 3Z3