

# Rapport annuel 2022



**Ombudsman**  
de Laval

# Agissons ensemble...



## Objet

# Rapport annuel 2022 du Bureau de l'ombudsman

Laval, le 7 novembre 2023

Conseil municipal de la Ville de Laval  
Hôtel de ville  
3131, boulevard Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec)  
H7V 3Z

Monsieur le Maire Stéphane Boyer,

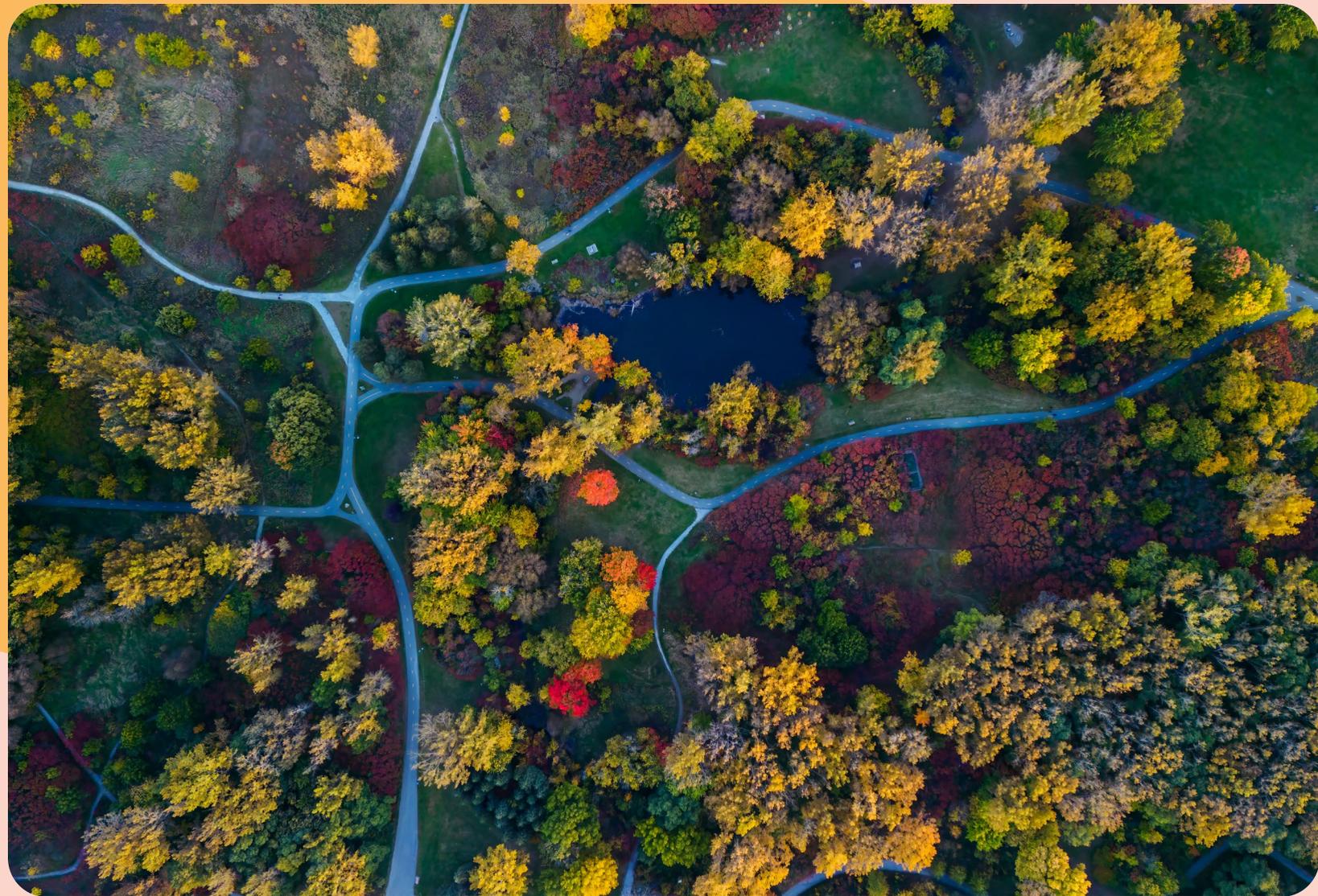
Membres du conseil municipal,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel 2022 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval qui présente le bilan des résultats et des réalisations pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

Guidé par nos valeurs fondamentales d'honnêteté, d'efficacité et d'empathie, ce dixième rapport, sous le thème « Agissons ensemble », intègre également certains éléments de 2023 en raison de sa date de publication.

Veillez agréer, Monsieur le Maire, membres du conseil municipal, l'expression de mes salutations distinguées,

**Nathalie Blais**  
OMBUDSMAN DE LAVAL



# Table des matières

<b>Mot de l’Ombudsman</b> .....	<b>06</b>
<b>À propos de nous</b> .....	<b>08</b>
— Une équipe à votre écoute	
— Nos valeurs, notre mission	
<b>Préambule</b> .....	<b>12</b>
<b>Faits saillants</b> .....	<b>14</b>
<b>Le traitement d’un dossier</b> .....	<b>16</b>
— Illustration du cheminement d’un dossier	
— Types de dossiers	
— Gestion des dossiers complexes	
— Rôle de l’Ombudsman	
<b>Bilan de l’année 2022</b> .....	<b>20</b>
<b>Notre vision pour la suite</b> .....	<b>23</b>
<b>L’Ombudsman à l’œuvre</b> .....	<b>24</b>
— Engagements	
— Études de cas	
— Statistiques	
<b>Témoignages</b> .....	<b>64</b>
<b>Conclusion et remerciements</b> .....	<b>66</b>

# MOT DE L'OMBUDSMAN

**Le Bureau de l'Ombudsman joue un rôle essentiel de trait d'union entre les citoyen.ne.s, les élu.e.s et les services municipaux. Au cours de l'année 2022, notre bureau a été confronté à divers défis opérationnels qui ont influé de manière significative sur le traitement des plaintes. Ces défis se sont combinés avec les délais de réponse existants et le taux élevé de réponses incomplètes des services, soulignant ainsi la nécessité de poursuivre nos efforts d'amélioration continue.**

## Accroître la collaboration

L'un des objectifs des derniers mois a été de créer une collaboration saine et transparente avec les différents services de la Ville. Je salue les efforts déployés vers l'atteinte de ce but. Le niveau d'adhésion des services s'est accru et la volonté de mettre en place une stratégie de collaboration commence à donner des résultats. En outre, la tenue de réunions en présentiel a contribué à établir les fondations d'une communication plus transparente et donc, plus efficace.

La population de Laval bénéficie grandement de l'amélioration de la gestion des plaintes entre l'Ombudsman et les services municipaux. Nous entendons poursuivre nos efforts pour mettre en place des stratégies fructueuses, aussi bien avec les citoyen.ne.s qu'avec les services.

## Tabler sur des engagements

Étant donné notre approche collaborative, l'OdL favorise l'utilisation d'engagements au lieu de recommandations pour parvenir à une résolution définitive des dossiers. Les engagements impliquent des discussions approfondies avec le service concerné afin de trouver une solution réaliste, définir un calendrier d'action et assurer un suivi constant, le tout dans le respect de toutes les parties impliquées. Toutefois, en cas de nécessité, l'Ombudsman peut formuler une recommandation au directeur général ou au conseil municipal.

Pour les prochaines années, nous entendons travailler de concert avec la direction générale afin d'assurer un processus plus rapide et efficace du traitement des plaintes. De plus, l'OdL souhaite renforcer sa visibilité pour être reconnue comme une alliée impartiale, indépendante et bienveillante au sein de la structure municipale.

**« 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

**Nathalie Blais** a été nommée ombudsman de la Ville de Laval en 2021. Elle a été commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le réseau de la santé de Montréal pendant 15 ans avant d'occuper ce poste. Elle accorde une importance fondamentale à traiter les demandes des citoyen.ne.s avec rigueur, compétence et impartialité. « Notre objectif est de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible de toutes les parties concernées en faisant preuve de neutralité, d'objectivité et d'équité. »

**Teresa Ciciotti** est responsable du soutien administratif. Elle œuvre au Bureau de l'ombudsman de Laval depuis huit ans et est chargée de traiter les dossiers des citoyen.ne.s.

**« Nos valeurs guident nos actions et notre conduite. Vous pouvez compter sur une écoute attentive et notre attitude respectueuse. »**



**Nathalie Blais**  
OMBUDSMAN DE LAVAL



**Teresa Ciciotti**  
RESPONSABLE DU SOUTIEN  
ADMINISTRATIF



Les grand.e.s bâtisseur.se.s, 2021 Maria-Rosa Szychowska

# Nos valeurs

## 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.

Agissons ensemble dans la bienveillance



# La mission

Notre mission est de traiter les plaintes de façon équitable et neutre. Notre service est indépendant, impartial, confidentiel et gratuit. Nous nous assurons d'avoir obtenu toute l'information des deux parties avant de rendre une décision finale. Tous les renseignements recueillis demeurent confidentiels.

L'OdL procède à l'examen, au traitement et à la résolution des différends entre la Ville et les citoyen.ne.s s'estimant lésé.e.s. Nous tentons de dénouer les impasses. Avant de s'adresser à notre bureau, les citoyen.ne.s doivent avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès des services municipaux concernés pour trouver une solution.

Nous veillons à ce que les citoyen.ne.s soient desservi.e.s de façon respectueuse et objective par la Ville de Laval. Nous participons ainsi à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services offerts.



## Fondements juridiques

Le Bureau de l'ombudsman de Laval a été créé par la résolution 2013-58 du conseil municipal de Laval adoptée en janvier 2013. Son rôle est de faciliter la prévention et la résolution de différends entre les citoyen.ne.s et l'administration municipale. L'Ombudsman relève directement du conseil de la Ville et est une entité indépendante de l'administration municipale.

Ce poste existe en vertu de la Loi sur les cités et villes. Dans l'exercice de ses fonctions, l'Ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'elle juge nécessaires.

# PRÉAMBULE

**Il est important pour moi de clarifier la raison du retard du dépôt du rapport annuel, mais également les particularités qui le caractérisent. Exceptionnellement, pour une meilleure compréhension de l'évolution des dossiers, nous avons inclus dans le document des données de 2023.**

À la lecture du rapport, vous découvrirez les défis auxquels le Bureau a dû faire face, impactant, contre notre gré, la date de publication de celui-ci et le délai de traitement des plaintes. Ces enjeux opérationnels avaient déjà été abordés à mon arrivée, mais ce n'est qu'en 2023 que des solutions concrètes ont pu être implantées, grâce à l'adhésion et au soutien de la direction générale et du maire.

De fait, ces derniers mois, j'ai dû réajuster les priorités à plusieurs reprises, en étroite collaboration avec le directeur général, le maire et les directions des différents services. L'engagement du maire et du directeur général s'est avéré crucial. À la suite d'échanges constructifs, ils ont exprimé leur volonté de trouver des solutions, témoignant de leur préoccupation centrale pour les citoyen.ne.s. Une progression a été constatée, mais d'autres améliorations sont nécessaires pour permettre au Bureau de l'ombudsman de pleinement remplir sa mission. De ce fait, l'ajout d'un quatrième poste a été accepté dans le budget 2024.

L'année 2023 en aura été une de redressement, en partie grâce à l'ajout d'une ressource contractuelle. Il était impératif pour moi que chaque dossier soit examiné, et je suis rassurée que notre équipe ait pu résoudre ou traiter cette année plusieurs problématiques de 2022.

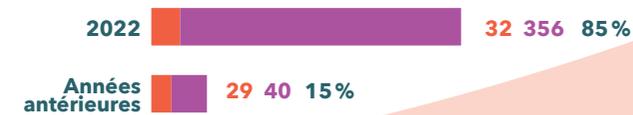
Pour rétablir des délais raisonnables, la communication avec les directions et leurs équipes s'est avérée essentielle afin de gérer les dossiers des années antérieures en plus de ceux de l'année en cours.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers les citoyen.ne.s pour leur compréhension et leur patience à l'égard des délais de traitement de leurs requêtes.



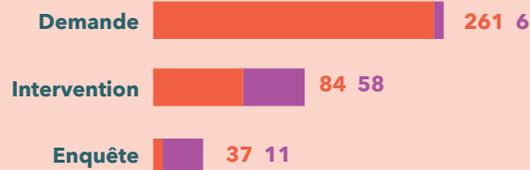
# FAITS SAILLANTS

## Années antérieures et 2022



● En traitement ● Dossiers fermés en 2022

## Statut par type de dossiers



● En traitement ● Dossiers fermés en 2022

**52%** des dossiers ont été traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont 29% en cinq jours ou moins.

**58%** des cas, le Bureau de l'ombudsman a orienté les citoyen.ne.s en les renseignant sur leurs droits, en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent.

**42%** des cas, l'OdL a travaillé en collaboration avec le.s service.s concerné.s pour résoudre de façon équitable le dossier.

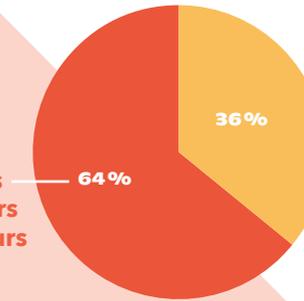
Certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité.

« Dans 10% des dossiers, il y a eu un changement de position du service. »

## Recevabilité des dossiers

● Total non recevable  
● Total recevable

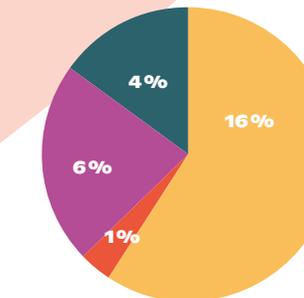
« Dans 28% des dossiers non recevables, le recours administratif était en cours ou non épuisé. »



« Dans 36% des dossiers, les recours administratifs étaient épuisés. »

## Résultat de l'intervention de l'ombudsman

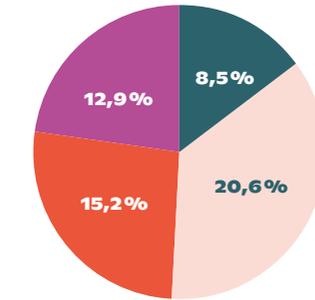
● Changement de position du service  
● Changement partiel de position du service  
● Décision de la Ville bien fondée  
● Refus de la Ville de modifier sa position



## Top 4

Les services les plus concernés

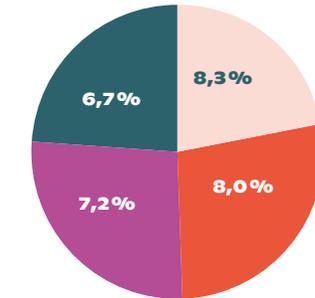
● Travaux publics  
● Environnement et écocitoyenneté  
● Urbanisme  
● Ingénierie



Ce sont les services les plus concernés depuis les trois dernières années.

## Nature des plaintes les plus fréquentes

● Collecte  
● Infrastructure  
● Nuisance  
● Opérations de déneigement



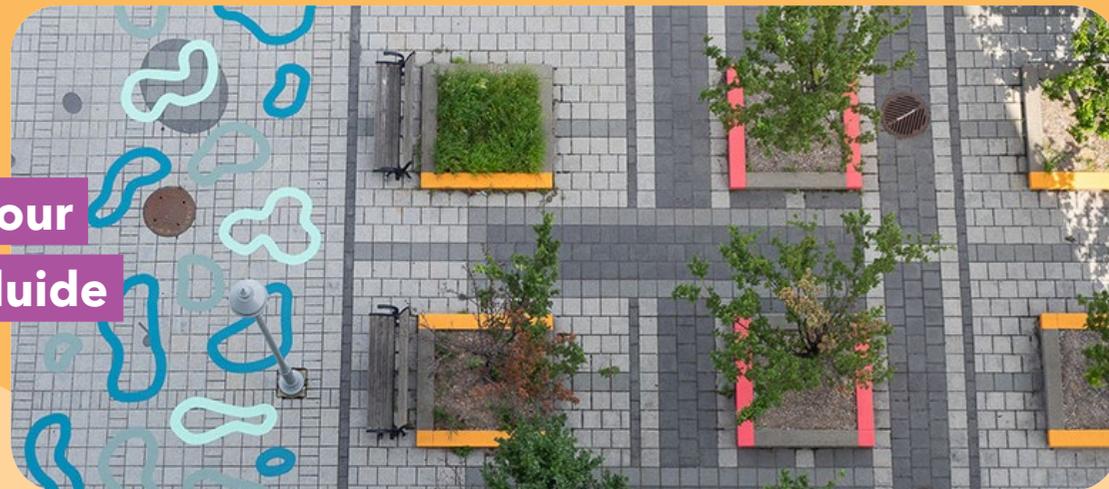
Ce sont également les natures de plaintes les plus fréquentes depuis les trois dernières années.

# 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.

Agissons ensemble pour une communication fluide



Fresque COMME UN.E GÉANT.E, Olivier Bousquet

1

Citoyen contacte le 311 avant de s'adresser à l'OdL

2

Citoyen n'a reçu aucun suivi ou est en désaccord avec la décision rendue

3

Citoyen dépose une plainte ou une demande d'information à l'OdL

Remplir le formulaire

Étude de recevabilité

**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 ou transmet la plainte au service concerné

**Dossier non recevable**

L'OdL explique les raisons et réfère à l'instance appropriée

# Types de dossiers

**Le Bureau de l'ombudsman traite les demandes des citoyen.ne.s selon des critères de recevabilité.**

Si la demande ne relève pas de la compétence des services de la Ville de Laval, l'Ombudsman orientera le.la citoyen.ne vers la ressource appropriée. Si la requête est du ressort des services municipaux, et que la personne n'a pas encore effectué les étapes nécessaires, l'OdL la redirigera vers le 311.

Lorsque les démarches auprès de la Ville sont complétées et que le.la citoyen.ne a rempli notre formulaire, l'OdL analyse la plainte pour déterminer son admissibilité. En fonction de sa complexité, elle sera traitée comme une intervention ou, éventuellement, évoluera vers une enquête.

Une intervention implique la demande d'un statut de dossier auprès du service concerné pour s'assurer que ce dernier prend en charge et résout la plainte. L'Ombudsman peut conclure que le dossier a été correctement traité par le service ou que des actions supplémentaires sont nécessaires.

Dans les deux cas, le Bureau de l'ombudsman assure le suivi du dossier et informe le.la citoyen.ne.

Une enquête est entreprise lorsque l'Ombudsman estime que la question est plus complexe et nécessite une approche plus approfondie. Dans ce cas, il demande au service concerné l'intégralité du dossier lié à la plainte. La problématique identifiée peut avoir une portée systémique, affectant plusieurs citoyen.ne.s ou nécessitant des changements internes. Elle peut impliquer des rencontres avec plusieurs services, l'analyse de la réglementation, le recours à un.e expert.e externe, un avis juridique externe ou un suivi sur une période prolongée.

**Agissons ensemble pour  
un traitement efficace  
des dossiers**

# Gestion des dossiers complexes

Les dossiers complexes désignent ceux qui restent ouverts pendant de nombreuses années sans qu'une solution définitive ne soit identifiée. La résolution de ces dossiers exige la mise en place de solutions temporaires, intérimaires, ou permanentes, impliquant des projets à long terme, qui nécessitent souvent la coordination de plusieurs services

et l'obtention d'approbations de divers ministères. L'OdL suit en continu ces dossiers en collaboration avec le service concerné et le.la citoyen.ne.

Par ailleurs, il peut aussi s'agir de dossiers précédemment clos, mais qui doivent être rouverts lorsque l'Ombudsman constate que le problème persiste.

# Rôle de l'ombudsman

**L'Ombudsman :**

— a la capacité de traiter les plaintes de la population et d'agir de sa propre initiative pour résoudre des différends. Il joue un rôle informatif en sensibilisant les citoyen.ne.s sur leurs droits en plus de partager ses réflexions et conclusions avec la direction des services municipaux.

— ne peut intervenir ou enquêter à l'égard de l'acte ou de l'omission dans certaines situations. Pour connaître tous les types de dossiers sur lesquels l'Ombudsman ne peut enquêter, visitez notre site web.

# BILAN DE L'ANNÉE 2022

**L'année 2022 a été marquée par divers défis opérationnels qui ont ralenti le traitement des plaintes, réduit la productivité du Bureau et reporté nos activités de communications externes. En dépit de ces enjeux, nous avons redoublé d'efforts pour faire avancer un maximum de dossiers. Au total, près de 460 requêtes ont pu être traitées dans la dernière année. Il importe toutefois de mettre en lumière les principaux défis rencontrés, afin de les solutionner pour augmenter notre efficacité.**

Au premier chef, des améliorations devront être apportées à notre système informatique de gestion des plaintes, qui ne répond plus à nos besoins actuels. Cela a freiné la saisie des données et retardé le suivi des dossiers, ainsi que la production de rapports et de statistiques. Avec le soutien de la direction générale et du Service de l'innovation et des technologies, nous souhaitons qu'une refonte de cet outil essentiel soit implantée en 2024 pour une meilleure intégration des services et un traitement des plaintes plus transparent et efficace.



Passage migratoire, Giorgia Volpe

## Budget

**Bilan budgétaire :** Le budget attribué pour l'année 2022 est de 524 164 \$. L'exercice financier s'est clôturé avec un surplus de 91 204 \$ et tous les fonds non dépensés ont été remis au Service des finances de la Ville de Laval.

En deuxième lieu, il est impératif de diminuer le temps de réactivité des services municipaux, dont les délais de réponse trop longs et les réponses incomplètes nous empêchent de pleinement jouer notre rôle. Nous sommes confiants de parvenir à instaurer une collaboration proactive avec les services, au bénéfice des citoyen.ne.s.

Troisièmement, pour répondre aux besoins croissants, l'OdL doit se doter d'une équipe de quatre personnes. Malgré l'embauche d'une troisième ressource cette année, le départ du coordonnateur de gestion des plaintes a fragilisé l'équipe, qui ne peut répondre dans des temps raisonnables

aux plaintes reçues. Il faut aussi mentionner que la demande d'un poste supplémentaire pour les relations avec les citoyen.ne.s a été refusée lors de la finalisation du budget 2022.

Nous avons ajouté cette année à nos responsabilités les activités de communication et de marketing pour garantir l'indépendance et la neutralité de nos interventions. Nous avons poursuivi notre processus de recherche pour trouver la firme de communication qui nous accompagnera, ce qui a temporairement différé nos projets visant à renforcer la compréhension du rôle de l'Ombudsman.



Murale Coeur battant, Ankh One et Michelle Hoogveld

# NOTRE VISION POUR LA SUITE

Pour la prochaine année, notre vision est claire : résoudre les différends entre l'administration municipale et les citoyen.ne.s en favorisant l'ouverture, l'écoute et la communication. Nous croyons en une collaboration authentique et pour y parvenir, nous misons sur une visibilité accrue et davantage d'occasions de rencontres entre l'OdL, les employé.e.s des services de proximité, les responsables des services municipaux et la direction générale.

« Notre objectif est de renforcer les liens entre toutes les parties, de faciliter le dialogue et de contribuer à une communauté harmonieuse. »

# L'OMBUDSMAN À L'ŒUVRE

## Engagements

### Collaborer afin de résoudre

L'Ombudsman privilégie une approche collaborative et favorise l'engagement des services pour adresser les enjeux soulevés par les citoyen.ne.s, obtenir des clarifications et améliorer les délais de traitement. Durant le processus de traitement des dossiers, nous assurons le suivi des engagements pris par les services, et ce, aussi longtemps que nécessaire. Nous faisons des représentations sur la clarté du langage à utiliser et la transparence pour informer le.la citoyen.ne du suivi de son dossier et de la décision rendue.

Au cours de la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2022 et la production tardive de ce rapport, 31 engagements (20 dossiers, incluant les plaintes systématiques) ont été comptabilisés et 55% ont été réalisés. La majorité des engagements concernent le Service de l'ingénierie.

**Agissons ensemble pour  
faciliter la collaboration**

Acte par lequel la Ville de Laval s'engage envers l'Ombudsman et le.la citoyen.ne, à accomplir des actions afin de résoudre un problème.

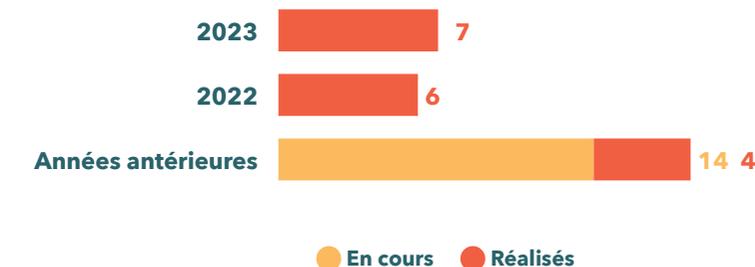
**« L'engagement,  
un prérequis au  
succès! »**

**27** engagements concernent des dossiers d'années antérieures

**14** sont en cours d'analyse ou de réalisation

**17** ont été réalisés  
4 avant 2022 | 6 en 2022 | 7 en 2023

## Engagements



**45 % en cours – 55 % réalisés**

Pour assurer un suivi plus rigoureux des engagements, les statutaires déjà établis avec la direction des services incluront une période consacrée au suivi des engagements et recommandations.

## OMB-2016-229

### Bureau des transactions et investissements immobiliers

#### Décision

##### Situation

Un citoyen possédant un lot dans un secteur résidentiel se voyait facturer une taxation sectorielle pour les ouvrages municipaux visant à éventuellement développer le secteur. Or, son lot et ceux de plusieurs autres citoyen.ne.s étaient enclavés par le terrain d'un autre propriétaire qui n'entendait pas céder le sien, empêchant le plaignant de pouvoir développer son lot, d'avoir accès à la voie publique et ainsi, de bénéficier des ouvrages municipaux pour lesquels il était taxé.

##### Engagement

Prenant en considération que ledit lot enclavait plusieurs terrains et que la Ville de Laval prévoyait des projets de développement dans ce secteur, un budget d'acquisition avait été prévu dans le cadre du Programme triennal d'immobilisations pour l'acquisition du lot enclavant et possiblement les autres lots.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ

L'objectif de ce budget au Programme triennal d'immobilisations de la Ville de Laval était d'acquérir des terrains de ce secteur pour éventuellement les revendre. Comme la Ville de Laval avait un intérêt pour le terrain en bordure de route, cela aurait eu pour effet de désenclaver le terrain du citoyen et d'autres terrains.

À la suite de l'adoption d'un nouveau règlement concernant la protection des milieux humides en juin 2020, le Programme triennal a été modifié, car les terrains sont inclus dans l'aire identifiée comme milieu humide d'intérêt et n'ont plus la même valeur. Le montant pour l'achat de terrain est donc réduit.

Le citoyen a accepté une offre du Bureau des transactions et investissements immobiliers de la Ville de Laval pour l'acquisition de son terrain en 2023.

#### Décision

##### 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.

##### Engagement – Correctifs permanents

Assurer que les collectes sont effectuées selon les horaires prévus par le service et sensibiliser les entrepreneurs de 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.

Plusieurs citoyen.ne.s sont concerné.e.s par cette situation.

## OMB-2021 et OMB-2022

### Environnement et Écocitoyenneté

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Correctifs permanents

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 était récurrente et touchait 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 :** De façon quotidienne, des validations sont faites pour la capacité et, lorsque requis, un suivi est fait auprès des entrepreneurs concernés.

## OMB-2022-006

### Urbanisme

#### Décision

##### Situation

Le chauffage du logement du citoyen est non fonctionnel depuis plusieurs mois incluant la période hivernale.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Intervenir auprès du propriétaire de l'immeuble où est situé le logement afin d'exiger rapidement l'installation et le bon fonctionnement du chauffage des espaces occupés, tel que prescrit dans le Code du logement, surtout en prenant en considération la période de l'année et le fait que le citoyen soit une personne vulnérable.

**Commentaire de la Direction générale :** La situation a été complexifiée par les règles sanitaires dues à la COVID-19 et l'assistance d'un intervenant social de la Ville de Laval auprès du citoyen locataire.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'urbanisme et le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté sont responsables de l'application du Code du logement qui vise à protéger les locataires et propriétaires lavallois.es des nuisances et autres obstacles susceptibles de porter atteinte à la santé, à la sécurité et au bien-être des résident.e.s ou du public. Il permet à la Ville d'intervenir et d'exiger des correctifs, des réparations ou rénovations dans les cas où un logement démontre un manque d'entretien, qu'il soit léger ou important.

##### Code du logement, Article 12 :

« Les habitations doivent être munies d'une installation permanente de chauffage permettant à l'occupant de maintenir une température d'au moins 22 degrés Celsius dans tous les espaces ou pièces occupés d'un logement ou d'une chambre lorsque la température extérieure est supérieure à -25 degrés Celsius. Lorsque la température extérieure est inférieure à -25 degrés Celsius, il doit être possible pour l'occupant de maintenir une température de 19 degrés Celsius dans ces mêmes espaces. Pour les fins d'application, la température est mesurée au centre de la pièce à un mètre du sol. »

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'urbanisme est intervenu auprès du propriétaire de l'immeuble et a émis un avis d'infraction. Cependant, le chauffage a été installé et est fonctionnel seulement depuis le mois de mai 2022.

## OMB-2017-118

### Ingénierie et Gestion de l'eau

#### Décision

##### Situation

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

##### Engagement – Mesure intérimaire

Assurer le nettoyage préventif des conduites en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation.

##### Engagement – Mesure d'atténuation

Identifier et planter 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.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Identifier et planter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de drainage et de refoulements des eaux pluviales sur la rue de Gruyères.

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Mesure intérimaire

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.

##### EN COURS – Mesures d'atténuation

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, qui est la période la plus problématique les refoulements fréquents. Cette mesure sera maintenue pour une période d'environ 3 ans.

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'ingénierie prévoit planter les mesures correctives permanentes en 2025 incluant l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.

L'OdL assure le suivi du dossier.

**Commentaire du Service :** L'envergure des travaux impliquera une réalisation en plusieurs phases distinctes, échelonnées sur trois ans.

**Décision**

**Situation**

La piste cyclable sur la rue Gilles étant ouverte durant l'hiver, le citoyen invoque des enjeux de sécurité sur celle-ci, car les opérations de déneigement ne permettent pas de la dégager convenablement.

**Engagement – Mesures correctives permanentes**

Modifier l'aménagement de la piste cyclable afin de résoudre le problème des opérations de déneigement et les enjeux de sécurité.

**Suivi de l'administration**

**RÉALISÉ – Mesures correctives permanentes**

Le Service de l'ingénierie a identifié un nouvel aménagement permettant d'assurer la sécurité des utilisateur.trice.s de la piste cyclable, de correctement entretenir celle-ci en hiver et de maintenir son utilisation toute l'année.

Une interdiction de stationner du côté de la piste cyclable à été maintenue jusqu'à ce que les travaux soient effectués.

Les travaux d'aménagement de la bande polyvalente, dédiée à la fois aux piéton.ne.s et aux cyclistes ainsi que la modification de la signalisation ont été complétés en 2022.



### Décision

#### Situation

Délai – Problème de circulation dense, de détérioration de la chaussée sur plusieurs tronçons du boulevard Lévesque Est et de vibrations occasionnées par le passage des véhicules sur la chaussée dégradée depuis 2008.

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

#### Engagement – Mesure d'atténuation

Ce dossier est considéré comme systémique, car il y a plusieurs plaintes de citoyens du secteur. L'envergure du problème dépasse celui de l'adresse visée par la plainte.

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour soulager le réseau du boulevard Lévesque Est en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

#### Engagement – Mesures correctives permanentes

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

### Suivi de l'administration

#### RÉALISÉ – Mesure d'atténuation

Le Service des travaux publics est intervenu en 2018 et en 2020 afin d'effectuer des réparations ponctuelles sur la chaussée, un puisard et les couvercles des regards.

#### EN COURS – Mesures correctives permanentes

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. Le conseil municipal de la Ville de Laval a entériné les modifications au règlement en octobre 2023. La nouvelle signalisation d'interdiction de transit sera implantée sur le boulevard Lévesque une fois l'accord final obtenu du MTMD. Un délai de 6 mois est à prévoir.

L'Ombudsman assurera le suivi de ce volet du dossier.

En 2021, le Service a aussi mandaté une firme spécialisée pour mener une étude de vibrations sur le tronçon visé. Des travaux de resurfaçage de la chaussée ont été réalisés pendant l'étude afin de vérifier l'impact des travaux sur la problématique de vibrations. La citoyenne confirme la diminution des vibrations.

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 :** Les interventions spécifiques aux enjeux de vibrations sont considérées terminées au Service de l'ingénierie. L'étude de vibrations a notamment indiqué que la présence de sols argileux sur le lot construit et de la Rivière-des-Prairies en front pourraient contribuer à la propagation des ondes vibratoires émises par la circulation routière. Une étude géotechnique permettrait de mieux comprendre le phénomène. La plaignante a reçu une liste de firmes spécialisées en géotechnique.

## OMB-2019-086

### Ingénierie et Gestion de l'eau

#### Décision

##### Situation

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

##### Engagement – Mesure intérimaire

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

##### Engagement – Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour soulager le réseau de la rue Saint-Judes en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

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

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Mesure intérimaire

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

##### RÉALISÉ – Mesure d'atténuation

Le Service de l'ingénierie a identifié et implanté une mesure d'atténuation en 2023 afin de protéger les résident.e.s de la rue Saint-Judes des refoulements fréquents.

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'ingénierie prévoit implanter les mesures correctives permanentes en 2026 incluant l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.

L'OdL assure le suivi du dossier.

**Commentaire du Service :** Les refoulements d'égout seront résolus grâce à la nouvelle conduite sanitaire. Les enjeux de drainage des eaux (inondation) seront traités dans le cadre des mesures de résilience aux inondations.

## OMB-2019-275

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Délai dans l'exécution des travaux de pavage et de drainage de la terrasse Brissette, reportés à plusieurs reprises depuis 2021.

Délai dans la remise en état de la propriété du citoyen à la suite des travaux.

De plus, l'absence de suivi a été un irritant important pour le citoyen.

##### Engagement – Exécution des travaux

Établir un échéancier de réalisation, exécuter les travaux requis et assurer un suivi auprès du citoyen.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Exécution des travaux

Le Service de l'ingénierie a procédé à l'analyse de faisabilité du projet et une étude de taxation sectorielle a été effectuée par le Service des finances. Les citoyen.ne.s concerné.e.s concernés ont approuvé les coûts additionnels de taxation pour la réalisation du projet.

Les travaux de pavage de la 1<sup>re</sup> couche et de drainage ont été exécutés en 2022. La couche d'usure ainsi que la remise en état du terrain ont été complétées en 2023.



## OMB-2019-455

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Accumulation et infiltration d'eau affectant la propriété du citoyen.

##### Engagement – Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'atténuation afin de corriger le problème d'accumulation d'eau.



#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesure d'atténuation

Le Service de l'ingénierie a réalisé une analyse hydraulique qui lui a permis de confirmer que l'ajout d'un puisard réduira considérablement le problème d'accumulation d'eau devant la propriété du citoyen.

Les travaux ont été complétés à l'automne 2023.

*Durant le processus de traitement du dossier, le Service a constaté que le bombement de l'allée d'accès en dépression du citoyen n'est pas conforme au Règlement numéro L-11870, article 4.01.03. Le même problème a été constaté pour la propriété mitoyenne.*

*Malgré l'application de la mesure d'atténuation, les eaux de ruissellement pourraient tout de même se drainer vers les entrées en dépression en l'absence de bombement suffisamment élevé comme prescrit dans la réglementation municipale. Le citoyen a été sensibilisé par divers services ainsi que le Bureau de l'ombudsman, mais celui-ci refuse d'effectuer les travaux correctifs.*

## OMB-2017-348 Plainte systémique

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Problème de circulation dense, d'excès de vitesse et de violation des règles de sécurité routière dans le secteur des 55<sup>e</sup>, 57<sup>e</sup> et 59<sup>e</sup> avenues ainsi que la rue Aragon depuis plusieurs années.

Les rues résidentielles sont affectées par les détours empruntés au quotidien par les automobilistes, qui veulent éviter les bouchons de circulation aux heures de pointe et également par la circulation de camions lourds.

##### Engagement – Mesures d'apaisement

Identifier et implanter des mesures d'apaisement pour régler les divers problèmes de circulation.

##### Engagement – Consultation citoyenne

Ce dossier est considéré comme systémique, car il y a plusieurs plaintes de citoyen.ne.s du secteur.

Consulter les citoyen.ne.s afin d'identifier les problèmes et les irritants à l'égard de la circulation dans le secteur des 55<sup>e</sup>, 57<sup>e</sup> et 59<sup>e</sup> avenues et de la rue Aragon.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures d'apaisement

Le Service de l'ingénierie a identifié et implanté plusieurs mesures d'apaisement depuis 2017. Cependant, les citoyen.ne.s ont signalé à la Ville de Laval que la problématique n'était pas résolue. Pour donner suite à ces observations, la Ville a décidé de procéder à une consultation citoyenne.

##### RÉALISÉ – Consultation citoyenne

Le Service de l'ingénierie en collaboration avec le Service des communications a conduit en 2021 une consultation publique en ligne sur des propositions de mesures d'apaisement de circulation dans Laval-Ouest.

L'objectif de cette consultation était de présenter trois options d'aménagement aux résident.e.s concerné.e.s et de recueillir leurs commentaires afin de dégager des consensus et d'éclairer la prise de décision.

L'analyse des résultats de la consultation a été complétée en 2022. Les participant.e.s ont fait valoir leur désir que les mesures d'atténuation perturbent le moins possible leurs habitudes de vie. Pour plusieurs participant.e.s, les options proposées étaient trop contraignantes et désiraient garder le statu quo.

À la lumière des résultats de la consultation, la Ville a décidé de ne retenir aucune des options proposées.

## OMB-2019-513

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

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 problème d'évacuation des eaux de surface. De plus, une dégradation de la chaussée devant la propriété contribue au problème.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler le problème d'accumulation d'eau et de glace.

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

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.

**Commentaire du Service :** Des travaux sont actuellement menés dans le secteur par le REM. Ce tronçon a été utilisé comme voie de détour. Une coordination sera assurée entre la Ville et NouvLR, la société qui gère la réalisation du REM, pour que le resurfaçage se fasse sans entrave.

## OMB-2020-153

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

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

##### Engagement – Mesure intérimaire

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

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

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

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Mesure intérimaire

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

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

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.

Les travaux d'urbanisation de la rue Principale étaient inscrits dans la liste des chantiers prévus en 2024. Les travaux ont été reportés à 2026 à la demande de la direction générale.

L'OdL assurera le suivi du dossier.

## OMB-2020-422, OMB-2021-004, OMB-2021-045, OMB-2021-046

### Ingénierie et Travaux publics

#### Décision

##### Situation

Cours d'eau—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.

##### Engagement – Mesure intérimaire

Effectuer des travaux provisoires afin de réduire le problème en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation.

##### Engagement – Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour réduire les impacts en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler le problème de débordement, d'accumulation d'eau et d'inondation.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesure intérimaire

Le Service des travaux publics a procédé à des travaux provisoires visant à réduire l'accumulation d'eau sur les terrains (2020).

##### RÉALISÉ – Mesure d'atténuation

Le Service de l'ingénierie a identifié et implanté une mesure d'atténuation en 2021 et a effectué des travaux correctifs en 2023 visant à réduire le problème de débordement, d'accumulation d'eau et d'inondation.

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'ingénierie a 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.

L'OdL assure le suivi du dossier.

**Commentaire du Service :** Le maintien de l'échéancier est tributaire des autorisations finales du MELCCFP.

## OMB-2021-022

### Ingénierie, Urbanisme, Environnement et Écocitoyenneté

#### Décision

##### 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.

##### Engagement—Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour permettre le libre écoulement de l'eau en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.

##### Engagement—Mesures correctives permanentes

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

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesure d'atténuation

Le Service de l'ingénierie a effectué des études et a conclu que le fossé est essentiel au drainage du secteur.

Un déblaiement du fossé dans sa portion en amont a permis d'améliorer la situation.

Compte tenu des contraintes techniques et environnementales, aucune autre mesure d'atténuation ne peut être déployée.

##### EN COURS – Mesures correctives permanentes

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 préféabilité 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 assurera le suivi du dossier.

**Commentaire du Service :** L'échéancier de réalisation est tributaire des autorisations du MELCCFP.

## OMB-2021-277

### Ingénierie et Police

#### Décision

##### Situation

Le nouveau marquage d'une piste cyclable unidirectionnelle et la signalisation implantée sur le boulevard Vanier entraînent un enjeu du non-respect des règles de stationnement par les usagers actifs, provoquant régulièrement le blocage de l'entrée charretière de la propriété du citoyen et la propriété voisine.

##### Engagement – Mesures correctives

Implanter des mesures d'apaisement afin de résoudre le problème du non-respect du Code de la sécurité routière (stationnement).

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures correctives

À la suite d'une rencontre avec le Service de police, le Service de l'ingénierie a décidé de prolonger l'hachurage devant les entrées charretières concernées afin de clairement indiquer l'interdiction de stationner aux usagers actifs.



## OMB-2021-396

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Enjeux de sécurité causés par le non-respect de la signalisation et de la vitesse, et problème de circulation à contresens dans un sens unique.

##### Engagement – Mesures d'apaisement

Implanter des mesures d'apaisement afin de résoudre le problème du non-respect du Code de la sécurité routière.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures d'apaisement

Le Service de l'ingénierie a identifié diverses mesures d'apaisement qui ont été implantées en 2023.

- Rafraîchissement et bonification de la signalisation à l'intersection
- Implantation de nouveau marquage et bollards pour mettre en évidence le sens unique



## OMB-2021-427

### Ingénierie

#### Décision

##### 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.

##### Engagement – 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.

#### Suivi de l'administration

##### EN COURS – Mesures d'atténuation

##### et correctives permanentes

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

À la suite de l'intervention de l'Ombudsman, le Service a mandaté en 2023 une firme pour effectuer une analyse détaillée de la problématique afin de trouver des solutions et d'en faire la conception. 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 temporaires et permanentes nous seront expliquées au premier trimestre 2024.

L'OdL assure le suivi du dossier.

## OMB-2022-066

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Problème d'accumulation d'eau et de glace dans l'entrée charretière de la citoyenne depuis que la Ville de Laval a effectué des travaux de resurfaçage de la chaussée et de réfection de bordure du côté est de la rue.

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Effectuer des travaux pour régler la problématique d'accumulation d'eau et de glace.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'ingénierie a effectué des travaux de resurfaçage de la chaussée et de réfection de bordure pour permettre notamment d'améliorer l'écoulement de l'eau sur la rue.

Afin de corriger le problème soulevé par la citoyenne, le Service de l'ingénierie a procédé à des travaux correctifs afin d'éliminer la pente descendante.



## OMB-2022-111

### Ingénierie

#### Décision

##### Situation

Problème d'infiltration d'eau affectant la propriété du citoyen (sous-sol).

##### Engagement – Mesures correctives permanentes

Identifier et implanter des mesures correctives permanentes afin de corriger le problème d'infiltration d'eau.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesures correctives permanentes

Le Service de l'ingénierie a effectué des études afin de bien cerner la problématique sur le chemin des Trilles. Des travaux de réhabilitation de la conduite ont été exécutés afin d'assurer le bon écoulement de l'eau sans obstruction dans la conduite.

Le Service maintiendra une surveillance de la conduite afin de déterminer si des actions additionnelles sont requises.

## OMB-2022-283, OMB-2022-271

### Ingénierie et Travaux publics

#### Décision

##### Situation

La visibilité d'un panneau d'arrêt est compromise causant un enjeu de sécurité.

##### Engagement – Mesure corrective permanente

Implanter une mesure corrective afin de corriger le problème de visibilité.

#### Suivi de l'administration

##### RÉALISÉ – Mesure corrective permanente

Le Service de l'ingénierie a identifié une nouvelle localisation pour le panneau d'arrêt afin d'améliorer la visibilité.

Le Service des travaux publics a déplacé le panneau d'arrêt et a effectué une inspection au printemps afin de s'assurer que la feuillaison de l'arbre à proximité ne soit pas problématique.



# Études de cas

## EXEMPLE 1 — Service de l'évaluation CONTESTATION DU RÔLE D'ÉVALUATION FONCIÈRE

**Un citoyen désire contester son rôle d'évaluation foncière. À la suite d'une demande de révision déposée auprès du Service de l'évaluation, celle-ci a été refusée.**

Premièrement, il est important de savoir que le dépôt d'une demande de révision administrative ne libère pas de l'obligation de payer le compte de taxes à la date d'échéance. De plus, pour qu'une demande soit conforme, le.la citoyen.ne doit respecter les délais prescrits par la réglementation.

À défaut d'entente avec la Ville de Laval, la Loi accorde à toute personne ayant d'abord déposé une demande de révision administrative un recours devant le Tribunal administratif du Québec (Chapitre X de la Loi sur la fiscalité municipale, RLRQ, chapitre F-2.1).

Le site web de la Ville de Laval explique aux citoyen.ne.s le processus et le délai pour déposer une demande de révision administrative et le recours devant le Tribunal administratif du Québec.

**Puisque le processus de contestation du rôle d'évaluation est encadré par la loi, le Bureau de l'ombudsman n'a pas de juridiction pour traiter ce type de dossier. Par ailleurs, l'OdL s'assure avec le Service de l'évaluation que le dossier soit pris en charge et informe le.la citoyen.ne des recours disponibles.**

## EXEMPLE 2 — Service de l'urbanisme ENTRÉE CHARRETIÈRE

**Un citoyen dépose une demande d'élargissement de son entrée charretière et celle-ci est refusée.**

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'urbanisme révisé le dossier et nous explique que la demande a été refusée puisqu'elle n'était pas conforme aux normes applicables. En effet, la largeur maximale de l'entrée charretière est supérieure à la largeur permise selon la réglementation en vigueur.

### **Règlement L-2000, Chapitre IV, Article 33, B-f) et g) :**

« f) ... la largeur maximale des allées de circulation ou des allées d'accès à ces cases est de neuf (9) pieds pour une (1) case de stationnement et de dix-huit (18) pieds pour deux cases de stationnement.

g) ... en aucun cas la largeur maximale totale cumulée de toutes les allées d'accès et les allées de circulation situées dans la cour avant ne doit être supérieure à dix-huit (18) pieds. »

La position du Service étant bien fondée, nous avons avisé le citoyen que l'OdL ne peut intervenir davantage dans son dossier.



# Études de cas

## EXEMPLE 3 — Service de l'urbanisme EMPRISE PUBLIQUE

**Un citoyen a effectué des travaux de réfection de l'asphalte de son aire de stationnement et à la suite d'une inspection par le Service de l'urbanisme, la non-conformité des travaux a été constatée.**

En effet, le Service a constaté que le citoyen a élargi son entrée sur l'emprise de la voie publique. L'élargissement n'est pas conforme au Règlement L-10378, modifié par le règlement L-12632, Chapitre 3, article 3.1 concernant l'utilisation de l'emprise non utilisée de la voie publique.

À la suite de la réception d'un avis d'infraction, le citoyen a procédé aux travaux correctifs.



## EXEMPLE 4 — Service de l'ingénierie DRAINAGE ET REFOULEMENTS

**Une citoyenne déplore le délai d'intervention de la ville de Laval afin de résoudre une problématique de drainage et de refoulements d'égouts fréquents qui existe depuis plusieurs années sur sa rue.**

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a pris engagement auprès de l'OdL d'être porteur du dossier afin de résoudre la problématique rapidement et de façon proactive.

Le Service travaille en collaboration avec les autres services de la Ville de Laval, entre autres, le Service de la gestion de l'eau et le Service des travaux publics, afin d'assurer l'entretien fréquent des installations pour éviter les refoulements. Pendant ce temps, des études de faisabilité sont en cours afin d'identifier et implanter une mesure d'atténuation et des mesures correctives permanentes afin de résoudre le problème.

Le Service assure aussi un suivi rigoureux auprès de l'OdL et de la citoyenne.

**Ce dossier est un exemple d'une situation complexe qui nécessite l'implication et la collaboration de divers services et intervenants externes.**

**Le problème a un impact important sur les citoyen.ne.s propriétaires, alors une approche empathique et une communication claire sont cruciales.**

# Études de cas

## EXEMPLE 5 — Service de l'ingénierie ALLÉE D'ACCÈS EN DÉPRESSION — BOMBEMENT

### Accumulation et infiltration d'eau affectant la propriété du citoyen

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a traité un dossier concernant un problème d'accumulation et d'infiltration d'eau affectant la propriété d'un citoyen. Durant le processus de traitement, le service a constaté que l'allée d'accès en dépression du citoyen n'est pas conforme.

#### Règlement numéro L-11870, article 4.01.03 :

« Afin d'éviter tout danger d'écoulement d'eau de surface à partir du niveau de la rue vers le sous-sol, les allées d'accès en dépression, lorsqu'elles sont autorisées par la réglementation municipale, doivent avoir une pente maximale de 10 %. Dans les cas où la voie publique n'est pas pourvue d'une bordure ou d'un trottoir, le bombement de l'allée d'accès doit avoir minimalement soit la même élévation que celui de la couronne de rue, soit un minimum de 125 mm au-dessus du pavage à la limite de la voie publique, la norme la plus élevée s'appliquant. De plus, le terrain situé de part et d'autre dudit bombement ne doit en aucun endroit être à une élévation inférieure à celle exigée pour le bombement. »

**Nonobstant l'application de la mesure d'atténuation, les eaux de ruissellement pourraient tout de même se drainer vers les entrées en dépression en l'absence de bombement suffisamment élevé comme prescrit dans la réglementation municipale.**

## EXEMPLE 6 — Service de l'ingénierie OBLIGATION DE LA VILLE

### Entretien de cours d'eau

Suivant l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie traite un dossier concernant un problème de débordement d'un cours d'eau dont le ponceau et une conduite sont en mauvais état causant des accumulations d'eau importantes sur des terrains de citoyen.ne.s.

#### En vertu de l'article 105 de la Loi sur les compétences municipales (LCM) :

« Toute municipalité doit réaliser les travaux requis pour rétablir l'écoulement normal des eaux d'un cours d'eau lorsqu'elle est informée de la présence d'une obstruction qui menace la sécurité des personnes ou des biens. »

**Dans ce dossier, une collaboration rigoureuse entre plusieurs services est nécessaire afin que la Ville de Laval puisse agir dans l'intérêt des citoyen.ne.s affecté.e.s par cette situation.**

# Études de cas

## EXEMPLE 7 — Service de l'ingénierie GESTION DE L'ÉCOULEMENT DE L'EAU

**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.**

### DÉLAI

**Le citoyen s'inquiète du délai de traitement du dossier et de l'impact sur son terrain.**

À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le Service de l'ingénierie a pris l'engagement de travailler en collaboration avec les services de l'urbanisme et de l'environnement et de l'écocitoyenneté (comité interservices Fossés-Écoulement) afin d'identifier et implanter des mesures d'atténuation et correctives permanentes pour régler la problématique du libre écoulement de l'eau.

Un déblaiement du fossé dans sa portion en amont a permis d'améliorer la situation.

Compte tenu des contraintes techniques et environnementales, aucune autre mesure d'atténuation ne peut être déployée.



Le fossé étant localisé dans un milieu boisé à proximité d'un milieu humide d'intérêt, toutes interventions requièrent une demande d'autorisation au ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).

Une étude de pré faisabilité et de conception préliminaire ainsi qu'une étude environnementale sont requises afin de déposer une demande d'autorisation au MELCCFP.

**Il est important de souligner que si la Ville de Laval doit faire des interventions dans un milieu naturel à proximité d'un milieu humide d'intérêt, le délai de traitement d'un dossier est impacté par les études requises pour déposer une demande d'autorisation au MELCCFP.**

**L'OdL croit que le délai d'intervention des services dans ce dossier est raisonnable.**

**« La communication et la transparence avec le plaignant sont cruciales afin que ce dernier comprenne les enjeux auxquels les services font face dans le traitement de son dossier. »**

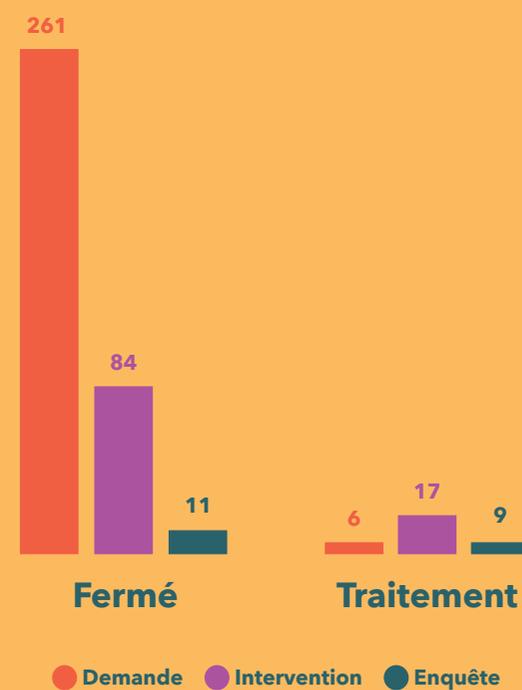
# Statistiques

## Délais de traitement Demandes, Interventions et enquêtes

Délai <sup>1</sup>	Années antérieures	2022	Total	%
<b>En traitement</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>14</b>
<b>Dossiers fermés</b>	<b>40</b>	<b>356</b>	<b>396</b>	<b>86</b>
0 - 5 jours	0	115	115	29
6 - 15 jours	0	45	45	11
16 - 30 jours	0	49	49	12
31 - 60 jours	0	96	96	25
61 - 90 jours	0	39	39	10
91 - 365 jours	31	11	42	11
> 365 jours	9	0	9	2
	<b>69</b>	<b>388</b>	<b>457</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Jours ouvrables

## Type de demande par statut



## Évolution 2020-2022

Année	Demandes	Interventions	Enquêtes	Total
<b>2020</b>	329	128	10	467
<b>2021*</b>	354	143	11	508
<b>2022**</b>	267	101 (+41)	20 (+28)	388 (+69)

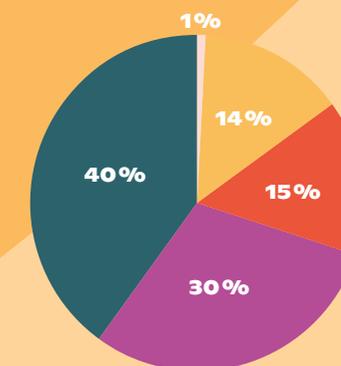
\* Inclut les dossiers des années antérieures qui étaient en traitement ou ont été fermés l'année du rapport annuel.

\*\* Les nombres entre parenthèses sont des dossiers d'années antérieures qui ont été fermés en 2022 ou qui sont toujours en traitement.

## Statistiques démographiques 2022

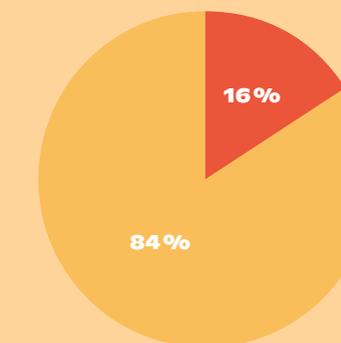
### Groupe d'âge\*

- 18-25 ans
- 26-40 ans
- 41-50 ans
- 51-64 ans
- 65 ans et +



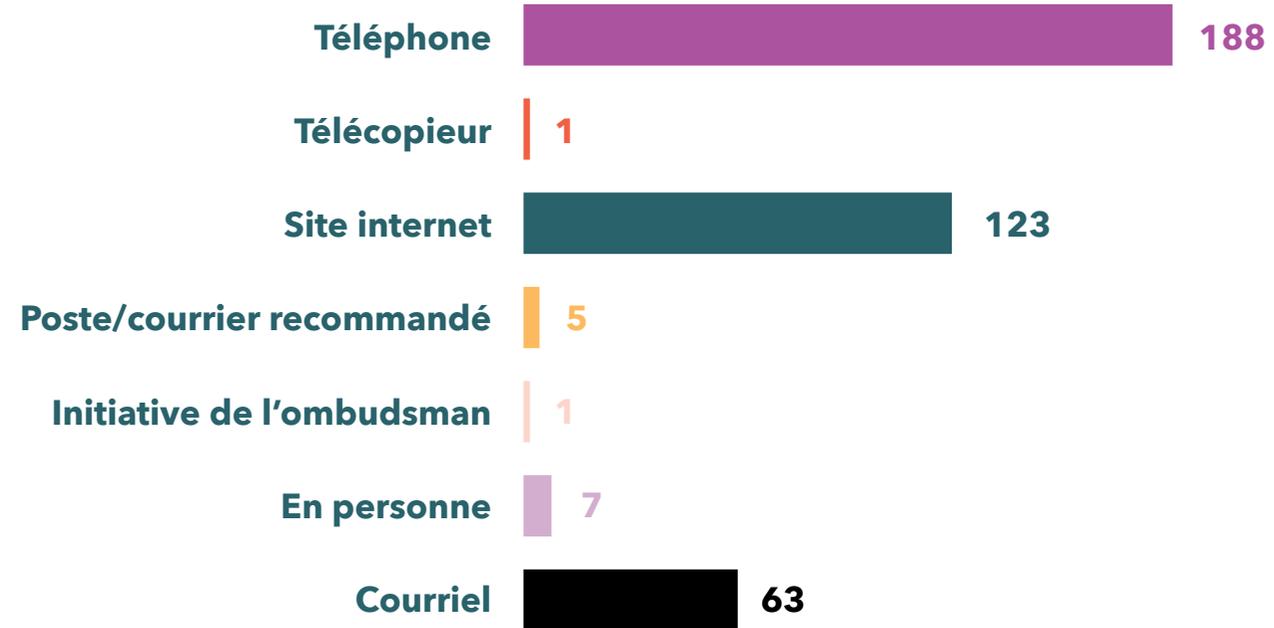
### Langue

- Français
- Anglais

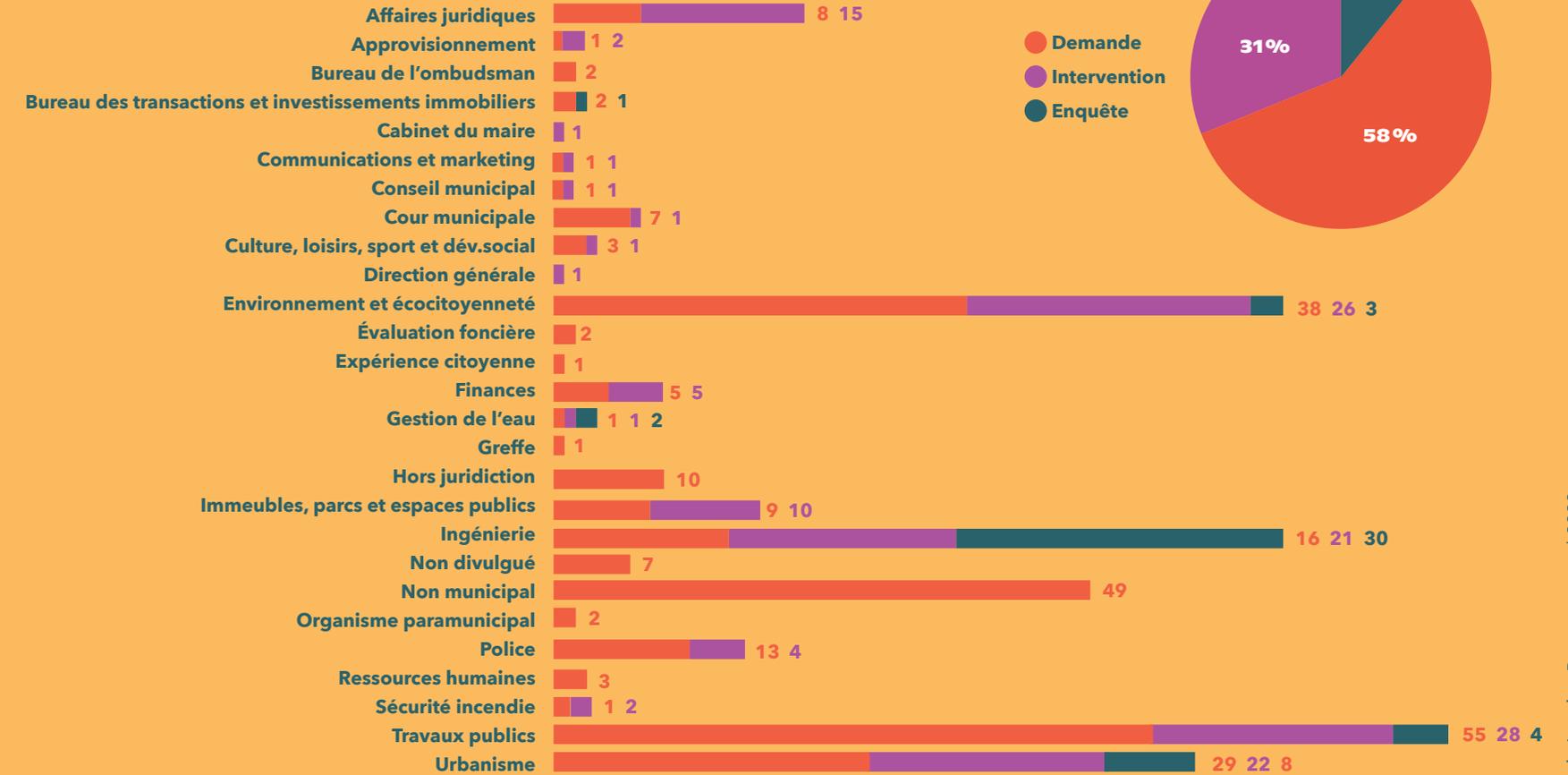


\* Ce graphique ne reflète que le portrait des répondant.e.s ayant accepté de divulguer cette information.

## Modes de dépôt 2022



## Type de dossier par service



## Nature des dossiers

Nature	Total	%
Achat/vente de propriété	3	0,7
Application de la réglementation	28	6,0
Circulation	6	1,3
Code du logement	3	0,7
Collectes (recyclage, ordure, matières organiques)	36	7,9
Comportement d'un.e employé.e municipal.e	5	1,0
Conseil municipal et Comité exécutif	2	0,4
Constat d'infraction	7	1,5
Cour municipale	1	0,2
Délai de traitement	22	4,8
Demande d'accès à l'information	3	0,7
Demandes et transmission d'informations	17	3,7
Eau potable	3	0,7
Enjeu de communication	5	1,0
Espaces verts : Parcs	4	0,9
Espaces verts : Plantation et entretien des arbres	17	3,7
Évaluation foncière	1	0,2
Expropriation	1	0,2
Gestion animalière	2	0,5
Infrastructures	49	11,0

Nature	Total	%
IRA: Infiltration, refoulement, accumulation	27	6,0
Litige privé	1	0,2
Mesures d'apaisement de la circulation	4	1,0
Nuisances	31	6,8
Offres de services, contrats et appels d'offre	4	0,9
Opérations de déneigement	26	5,7
Organismes paramunicipaux	1	0,2
Permis	7	1,5
Plainte employé.e de la Ville	1	0,2
Procédures administratives	21	4,6
Réclamations	18	4,0
Remise en état du terrain privé	14	3,1
Sécurité routière	1	0,2
Stationnement	4	0,9
Taxation	3	0,7
Urgences sociales	2	0,5
Voirie	4	0,9
Zonage	2	0,5
Autres (hors juridiction, non municipal, non divulgué)	71	15,0
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>100 %</b>





## Districts électoraux



## Nombre de dossiers

<b>1</b> Saint-François <i>population : 18 512</i>	<b>31</b>	<b>13</b> L'Abord-à-Plouffe <i>population : 17 800</i>	<b>27</b>
<b>2</b> Saint-Vincent-de-Paul <i>population : 16 744</i>	<b>20</b>	<b>14</b> Chomedey <i>population : 17 524</i>	<b>19</b>
<b>3</b> Val-des-Arbres <i>population : 17 338</i>	<b>18</b>	<b>15</b> Saint-Martin <i>population : 21 193</i>	<b>19</b>
<b>4</b> Duvernay-Pont-Viau <i>population : 14 516</i>	<b>24</b>	<b>16</b> Sainte-Dorothée <i>population : 22 362</i>	<b>21</b>
<b>5</b> Marigot <i>population : 16 598</i>	<b>12</b>	<b>17</b> Laval-des-Îles <i>population : 19 398</i>	<b>26</b>
<b>6</b> Concorde-Bois-de-Boulogne <i>population : 17 059</i>	<b>21</b>	<b>18</b> L'Orée-des-Bois <i>population : 24 008</i>	<b>18</b>
<b>7</b> Renaud <i>population : 17 568</i>	<b>11</b>	<b>19</b> Marc-Aurèle-Fortin <i>population : 17 178</i>	<b>15</b>
<b>8</b> Vimont <i>population : 17 260</i>	<b>17</b>	<b>20</b> Fabreville <i>population : 21 109</i>	<b>16</b>
<b>9</b> Saint-Bruno <i>population : 22 422</i>	<b>12</b>	<b>21</b> Sainte-Rose <i>population : 22 033</i>	<b>17</b>
<b>10</b> Auteuil <i>population : 19 602</i>	<b>27</b>		
<b>11</b> Laval-des-Rapides <i>population : 18 439</i>	<b>15</b>		
<b>12</b> Souvenir-Labelle <i>population : 17 246</i>	<b>21</b>		

# TÉMOIGNAGES

Cette situation est très difficile, mais votre écoute et votre compréhension ainsi que vos interventions m'aident beaucoup.

Ma plainte concernant le puisard est réglée et je suis très heureux de la prise en charge du dossier par le Service suite à votre intervention.

I sincerely thank you for informing where I should file my complaint and I also appreciate that you took the time to listen to me.

Je vous remercie beaucoup de m'avoir rappelé pour me partager les démarches que je devais faire auprès de la Ville avant de m'adresser à l'Ombudsman.

Thank you for taking the time to explain to me that I must first address my complaint to 311 before contacting the Ombudsman's office.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de me rappeler afin de m'expliquer la décision de la Ville et pourquoi vous avez décidé de ne pas intervenir.

# CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

**Le Bureau de l'Ombudsman est résolument engagé à traiter chaque dossier avec respect, impartialité et empathie, toujours en quête d'amélioration.**

En 2023-2024, notre priorité sera d'améliorer la collaboration, la communication et la compréhension du rôle de l'Ombudsman, tant avec les services qu'avec les citoyen.ne.s. Des rencontres avec les services sont déjà prévues pour mieux comprendre leurs besoins et un nouvel outil de suivi des dossiers sera mis en place une fois les enjeux opérationnels résolus.

Comme interlocuteur impartial, la bienveillance continuera de guider chacune de nos actions et réflexions, garantissant la neutralité de nos analyses tout en préservant l'équité envers toutes les parties concernées.

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



*Merçi*

La stratégie de collaboration, l'écoute et la transparence sont fondamentales dans le traitement de chaque dossier.

Nous exprimons notre sincère reconnaissance envers tou.te.s les employé.e.s municipaux.pales qui ont contribué au travail du Bureau de l'ombudsman de Laval, ainsi qu'envers les directions et leurs équipes pour leur précieuse collaboration dans le traitement des plaintes.

Nous remercions le maire Stéphane Boyer et le directeur général Benoit Collette pour leur adhésion à la mission du Bureau de l'ombudsman et leur soutien dans la résolution des défis opérationnels.

**Enfin, notre plus profonde gratitude va à tou.te.s 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](http://ombudsmanlaval.com)

ISBN  
978-2-924590-51-5

ISSN  
2816-8399

Dépôt légal 3<sup>e</sup> trimestre  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022  
Bibliothèque et Archives du Canada, 2022

1200, boulevard Chomedey  
Laval (Québec) H7V 3Z3