

Rapport annuel 2025

Ombudsman de Laval

Laval, le 6 octobre 2026

Rapport annuel 2025 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 2025 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval.

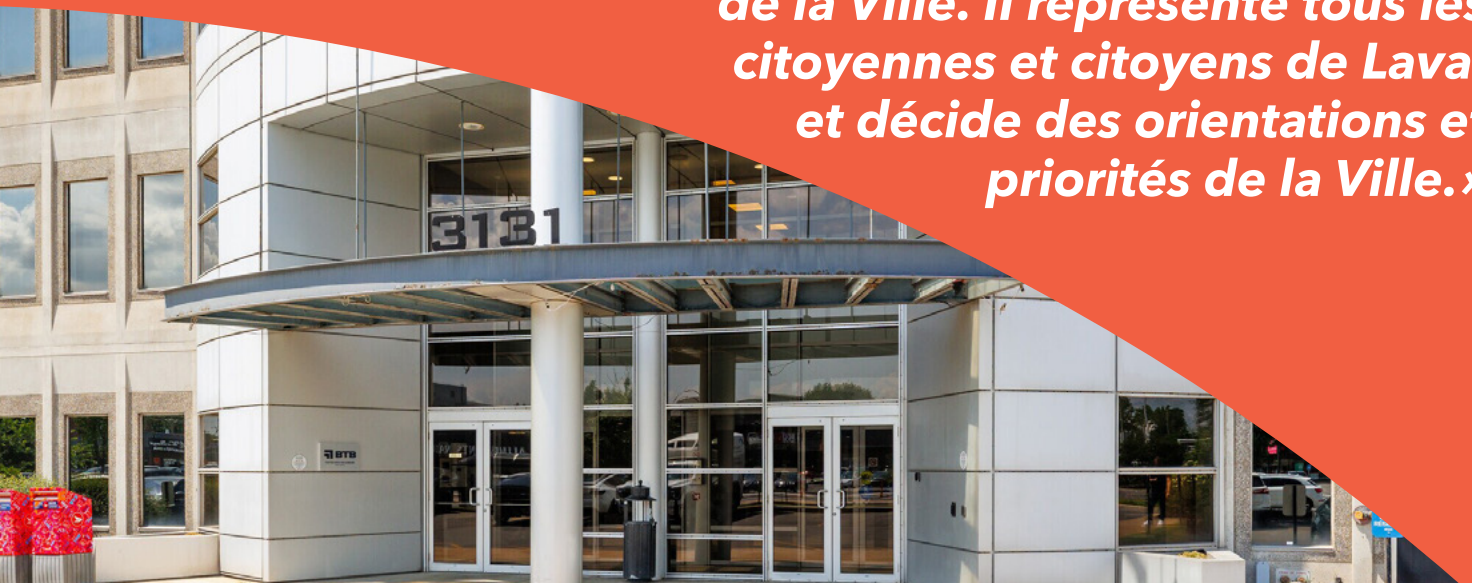
Ce rapport dresse un portrait des activités réalisées en 2025 et met en lumière les enjeux soulevés, les interventions menées ainsi que les constats formulés dans le cadre de notre mission. Il permet également de rappeler l'importance d'une communication claire, cohérente et accessible au bénéfice d'une compréhension mutuelle et du maintien d'un lien de confiance durable entre l'administration municipale, les personnes élues et la population.

« La communication : la clé de la transparence et de la confiance ».

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

Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL

« Le conseil municipal est la principale instance décisionnelle de la Ville. Il représente tous les citoyennes et citoyens de Laval et décide des orientations et priorités de la Ville. »



Mot de l'ombudsman

Ce qui me motive dans mon rôle d'Ombudsman, c'est avant tout de pouvoir être utile aux citoyennes et aux citoyens qui ont le sentiment de ne pas avoir été entendus, compris ou traités avec équité à la suite d'une décision ou d'une omission de l'administration municipale. Derrière chaque dossier, il y a une personne, une histoire et parfois une frustration, mais surtout, un besoin d'écoute et de considération. C'est ce qui donne tout son sens à mon engagement et à celui de mon équipe.

Nos interventions sont variées, mais elles révèlent presque toujours la même attente fondamentale : être entendu. Qu'il s'agisse de situations liées à l'infiltration, au refoulement ou à l'accumulation d'eau, à l'entretien des arbres, à la signalisation ou à l'affichage dynamique, aux délais de traitement, aux collectes ou encore à des enjeux de communication, chacune de ces plaintes traduit avant tout un besoin d'explications claires, d'écoute et de transparence.

« Cette approche profondément humaine demeure au cœur de notre action. »

Rien n'est parfait et je suis la première à souhaiter que certaines situations puissent se régler plus rapidement. Les processus sont parfois complexes, les réalités administratives exigeantes et, trop souvent, il arrive que les réponses des services municipaux prennent plus de temps que nous le souhaiterions. Ces défis ne diminuent toutefois en rien notre détermination. Au contraire, ils renforcent ma volonté de poursuivre le travail avec rigueur et constance afin de faire évoluer les dossiers lorsque cela est possible.

Être ombudsman, c'est accueillir ces réalités avec attention, prendre le temps de comprendre, expliquer lorsque nécessaire et intervenir lorsque cela s'impose, toujours avec le souci d'agir de façon équitable et respectueuse envers toutes les parties. Cette approche profondément humaine demeure au cœur de notre action.

L'une des plus grandes sources de satisfaction pour l'équipe demeure de constater que les démarches entreprises permettent concrètement de résoudre des situations vécues par les citoyennes et citoyens. Voir un problème se régler, une incompréhension se dissiper ou une décision être réévaluée donne tout son sens à notre intervention. Cette satisfaction est d'autant plus grande lorsque les services municipaux prennent des engagements et mettent en place des correctifs durables qui contribuent à améliorer les pratiques ou les processus. Dans ces moments, l'impact dépasse le cas individuel : il devient collectif, puisqu'il permet de prévenir la répétition de situations similaires et d'améliorer, de façon permanente, la qualité des services offerts à la population.

Je suis consciente qu'il reste du travail à accomplir pour mieux faire connaître notre rôle auprès de la population. Le sondage que nous avons commandé en 2025 l'a confirmé : la notoriété du Bureau peut être améliorée, mais il a aussi démontré clairement que la population reconnaît l'importance d'une instance indépendante comme la nôtre.

Je suis reconnaissante de pouvoir compter sur une équipe engagée qui partage cette même volonté d'accompagner les citoyennes et citoyens dans des moments où ils peuvent se sentir vulnérables ou démunis. Ensemble, nous cherchons à faire une différence concrète, dossier après dossier, en contribuant à rétablir le dialogue, à améliorer les services à la population et la confiance.



Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL


COLIERS
PORTE DE SECOURS
EMERGENCY DOOR
377
ARRETEZ AUX
GNAUX CLIGNOTANTS
503
225 m

2025 en chiffres

597
dossiers

23
nouveaux engagements

24
engagements existants faisant l'objet d'un suivi

185
citoyennes et citoyens référés au 311 , puisque les recours administratifs n'avaient pas été épuisés

41
rencontres tenues avec les directions des services, les personnes élues et le directeur général

21 %
des citoyennes et citoyens ont été référés à une autre instance, leur plainte étant hors de notre compétence ou ne relevant pas de la Ville

33 %
des plaintes étaient recevables et ont fait l'objet d'une analyse ou sont toujours en cours d'analyse

40 %
des citoyennes et citoyens nous ont contactés par téléphone

alors que

60 %
nous ont transmis leur formulaire de plainte par l'entremise de notre site Web ou nous ont contactés pour la première fois par courriel

«L'OdL : un trait d'union précieux entre Laval, ses citoyennes, citoyens et ses personnes élues !»

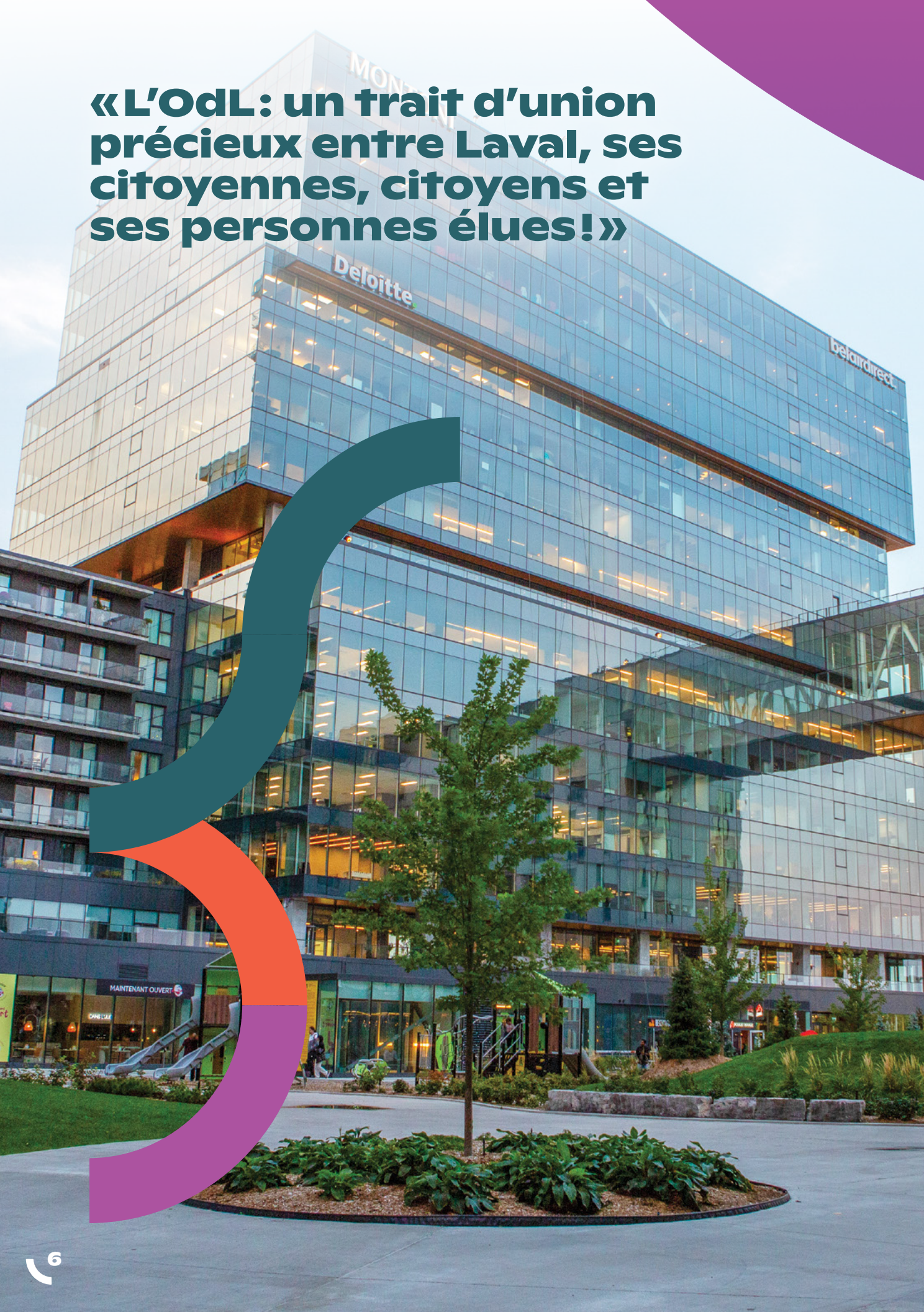


Table des matières

Lettre

Mot de l'Ombudsman

2025 en chiffres

8 Ombudsman
8 Rôle de l'Ombudsman
10 Traitement d'un dossier
12 À propos de nous

14 Bilan
14 Bilan de l'année 2025
20 Faits saillants

22 Engagements et études de cas
24 Engagements
54 Études de cas

58 Conclusion et remerciements



Rôle de l'Ombudsman

L'Ombudsman de Laval (OdL) est un service de dernier recours offert aux personnes qui estiment avoir été lésées par une décision, une omission ou une action de l'administration municipale. Instance indépendante et impartiale, elle a pour mandat d'examiner les plaintes des citoyennes et citoyens afin d'en favoriser une résolution juste, équitable et efficace.

L'intervention de l'Ombudsman s'inscrit généralement lorsque les recours administratifs réguliers ont été utilisés sans permettre de résoudre la situation de manière satisfaisante ou lorsqu'un suivi n'a pas été fait par le service concerné. Lorsqu'une demande est déposée, une analyse préliminaire est effectuée afin d'en évaluer la recevabilité et la validité. Après avoir confirmé que la demande peut être traitée, une communication débute auprès des services municipaux visés afin qu'un suivi soit réalisé pour mieux comprendre la situation et identifier des pistes de solution.

L'approche privilégiée repose d'abord sur la collaboration et la recherche de solutions concrètes, notamment par l'identification d'engagements permettant de corriger la situation. Lorsque nécessaire, des analyses plus approfondies peuvent être menées et des recommandations formulées à l'intention de la Ville.

Cette approche s'inscrit dans un esprit de collaboration et vise à favoriser des correctifs rapides et durables au bénéfice des citoyennes et citoyens.

Plus précisément, son rôle consiste :

- recevoir et analyser les plaintes liées aux services, les décisions, les actes ou omissions de la Ville de Laval et de certains organismes municipaux;
- déterminer si la plainte est fondée et recevable;
- évaluer si les interventions municipales sont raisonnables, équitables et conformes aux lois et règlements en vigueur;
- recommander des correctifs lorsque des situations problématiques ou inéquitables sont constatées;
- intervenir de sa propre initiative lorsque des enjeux d'équité ou d'intérêt public le justifient;
- informer et sensibiliser la population quant à ses droits et responsabilités;
- contribuer, dans un esprit de collaboration et de prévention, à l'amélioration continue des services municipaux.

Notre rôle est fondamental. La présence d'un ombudsman témoigne du courage et de la transparence de la Ville qui accepte que ses décisions soient remises en question.

L'OdL privilégie une communication transparente avec l'ensemble des parties prenantes, tout en garantissant aux citoyennes et citoyens une écoute attentive ainsi qu'un processus d'évaluation rigoureux et équitable. Elle inscrit également la confiance au centre de sa relation avec les services municipaux.

Par son action, l'Ombudsman met l'humain au cœur de ses interventions et contribue au maintien de la confiance entre la population et la Ville, en veillant à ce que chaque situation soit examinée avec rigueur, équité et transparence.

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

La citoyenne ou le citoyen contacte le 311 avant de s'adresser à l'OdL

2

La citoyenne ou le citoyen n'a reçu aucun suivi ou est en désaccord avec la décision rendue

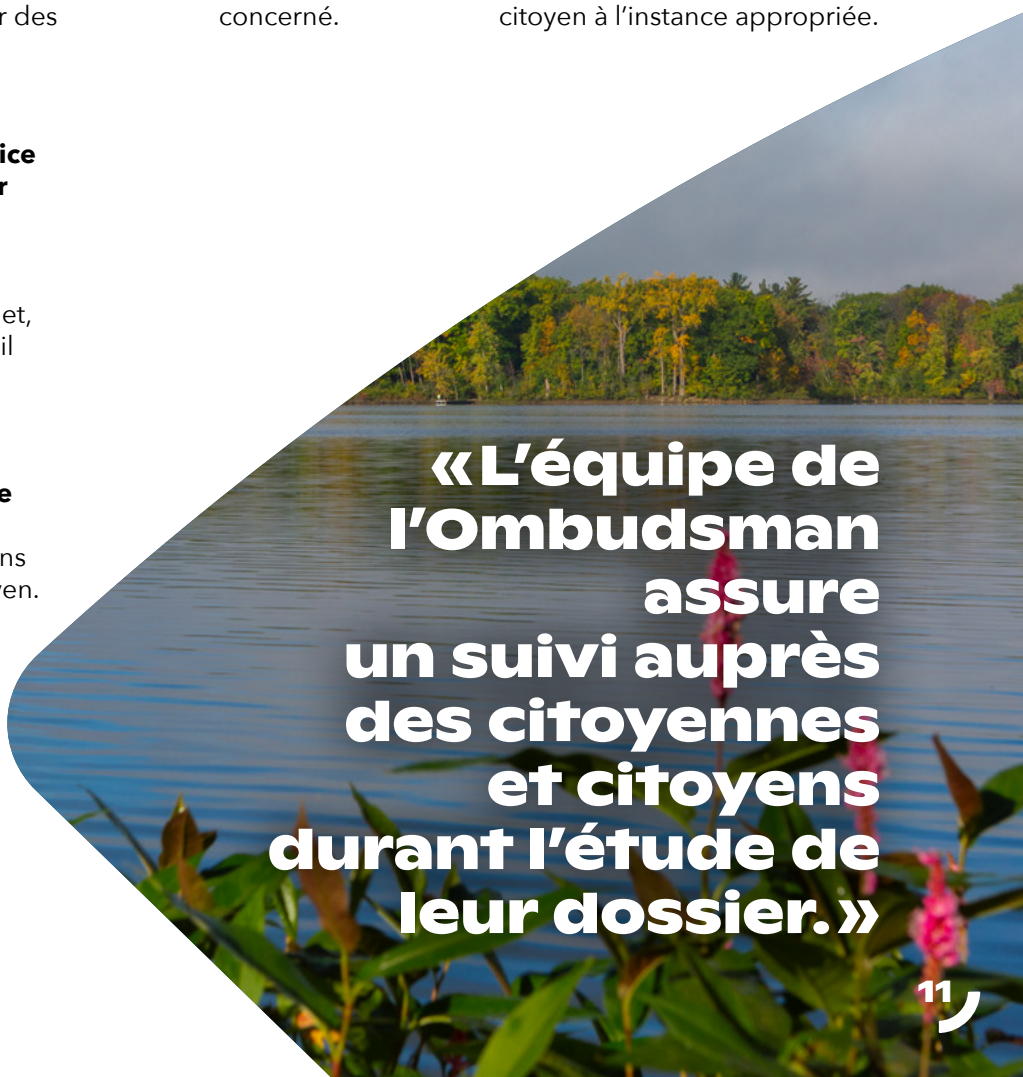
3

La citoyenne ou le citoyen 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 la citoyenne ou le citoyen lésé pour apporter des correctifs.	L'OdL redirige la citoyenne ou le citoyen au 311, qui transmettra la plainte au service concerné.	L'OdL explique les raisons de la non-recevabilité et réfère la citoyenne ou le citoyen 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 à la citoyenne ou le citoyen.		



« L'équipe de l'Ombudsman assure un suivi auprès des citoyennes et citoyens durant l'étude de leur dossier. »

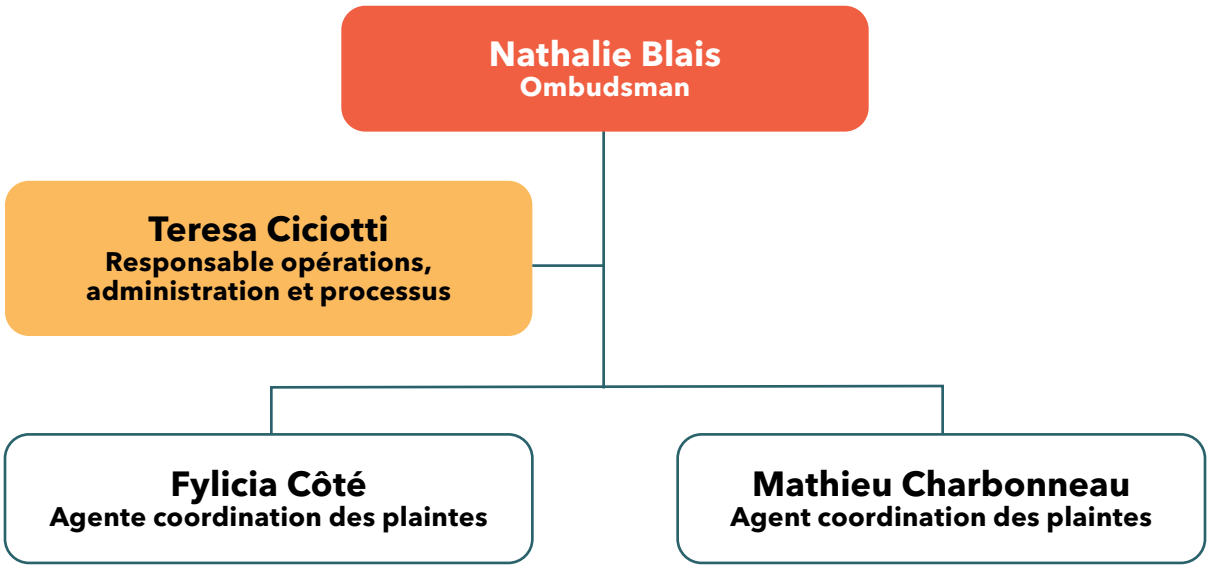
À propos de nous

Une équipe mobilisée pour comprendre et agir

En 2025, la composition de l'équipe est demeurée inchangée : Nathalie Blais, ombudsman, Teresa Ciciotti, responsable des opérations, de l'administration et des processus, ainsi que Fylicia Côté et Mathieu Charbonneau, agents de coordination des plaintes.

Les agents de coordination assurent un suivi rigoureux auprès des citoyennes et citoyens afin de les accompagner et de les rassurer tout au long du traitement de leur plainte. L'intégration de ces deux ressources en 2024, combinée au développement de leur expertise, a permis de rehausser encore davantage la qualité du service offert à la population.

Cette stabilité au sein de l'équipe favorise également la mise en œuvre de projets visant à accroître la visibilité du Bureau et à renforcer une approche plus proactive en matière d'amélioration continue des services municipaux.



À propos de Nathalie Blais

Nathalie Blais a été nommée ombudsman de la Ville de Laval en 2021. Bachelière en droit, détentrice d'un DESS ainsi que d'une maîtrise en gestion et développement des organisations, elle possède plus de 15 années d'expérience à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le réseau de la santé de Montréal, où elle a développé une expertise reconnue en traitement des plaintes, en amélioration continue des pratiques et en gestion de situations complexes.

Dans l'exercice de ses fonctions, elle accorde une importance fondamentale à l'analyse rigoureuse des demandes qui lui sont soumises dans le respect des principes de neutralité, d'objectivité et d'équité. Son approche repose sur la prise en compte de l'ensemble de l'information disponible et des perspectives des différentes parties concernées, afin de favoriser des solutions justes et équilibrées.

Animée par la volonté de contribuer à l'amélioration des services offerts à la population, elle met son expertise au service du rapprochement entre l'administration municipale et les citoyennes et citoyens. Son objectif est de faciliter la compréhension mutuelle des enjeux et de soutenir la recherche de solutions satisfaisantes pour toutes les parties, dans la mesure du possible.



« Écouter, comprendre et répondre : notre engagement au quotidien. »

Nos valeurs

Honnêteté, efficacité et empathie : ces trois valeurs guident l'ensemble du travail de l'équipe, tant dans les relations avec les citoyennes et citoyens que dans les interactions avec les services municipaux. Elles orientent la manière d'accueillir les demandes, d'analyser les situations avec rigueur et impartialité, de communiquer avec respect et transparence, ainsi que de formuler des pistes de solution équitables et constructives.

Au quotidien, ces valeurs deviennent un repère commun qui soutient la prise de décision, favorise la cohérence des interventions et assure que chaque dossier est traité dans le meilleur intérêt des citoyennes et citoyens, tout en tenant compte du contexte organisationnel de la Ville.

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

Efficacité
Nous favorisons un dialogue ouvert, simple et direct entre les citoyennes et citoyens, les services et les personnes élues.

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.

De l'écoute à l'action

Parce que chaque préoccupation mérite une réponse, nous transformons ce que les citoyennes et citoyens nous expriment en actions concrètes. Des situations entendues avec attention naissent des solutions mises en œuvre pour faire une réelle différence.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie beaucoup ! C'est uniquement grâce à votre intervention et au fait de vous avoir communiqué la situation que les choses ont enfin bougé. Votre soutien a vraiment fait toute la différence pour nous !

Bilan

Survol de l'année 2025

L'année 2025 a présenté son lot de défis et a été marquée, une fois de plus, par l'importance des communications et de la collaboration dans le traitement des dossiers. Au cours de cette période, le Bureau de l'ombudsman a traité 597 dossiers, illustrant à la fois l'ampleur et la diversité des situations qui lui sont soumises. 23 engagements ont été obtenus de la part des services municipaux et 33 % des plaintes ont été jugées recevables en vertu de notre mandat.



Les services municipaux les plus souvent visés par les plaintes ont été les travaux publics, l'environnement et l'écocitoyenneté, l'ingénierie ainsi que l'urbanisme, des secteurs où les interventions municipales ont un impact direct sur la qualité de vie des citoyennes et citoyens.

Les catégories de plaintes les plus nombreuses ont été :

- infiltration, refoulement et accumulation
- travaux d'infrastructure
- collectes
- nuisance
- signalisation affichage dynamique
- opérations de déneigement
- entretien des arbres

enjeux de communication
délai de traitement

Une accessibilité maintenue malgré les contraintes

Dans plusieurs dossiers, la collaboration avec certains services municipaux s'est avérée plus exigeante, voire difficile. Malgré ce contexte, le délai de réponse à la suite d'un premier contact avec le Bureau est demeuré de 24 à 48 heures, une performance stable et particulièrement appréciée par les citoyennes et citoyens ayant recours à nos services.

L'équipe a ainsi poursuivi sa mission avec constance, en assurant la continuité des interventions et en offrant un accompagnement attentif et professionnel, ce qui a permis de maintenir un service accessible et de qualité pour la population. Nous avons, par ailleurs, observé, à compter de l'automne, une amélioration dans le suivi de nos démarches auprès de certains services, une évolution encourageante pour la suite de nos collaborations.

Renforcer les communications et les relations avec les partenaires municipaux



Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi ses efforts afin de renforcer la qualité des communications et la fluidité des échanges avec les différentes parties prenantes municipales. Les rencontres statutaires avec les directions ont été multipliées afin de favoriser une meilleure compréhension des dossiers, d'accélérer certains suivis et de soutenir la recherche de solutions durables au bénéfice des citoyennes et citoyens.

Des défis persistent néanmoins quant au suivi des dossiers et à la prise en charge des engagements par les services.

Des rencontres périodiques ont également été maintenues avec la direction générale et le maire, permettant d'échanger sur les enjeux observés, les tendances émergentes ainsi que les pistes d'amélioration possibles dans le traitement des situations soulevées auprès du Bureau. Ces rencontres permettent notamment de rappeler l'importance – pour toutes les parties – de favoriser des communications claires et directes avec les citoyennes et citoyens. Ces derniers sont en droit d'obtenir les informations nécessaires à la compréhension de leur situation, dans des délais de réponse raisonnables.

De plus, des rencontres ont été réalisées avec les membres du conseil municipal, tant les personnes élues en poste que les nouvelles personnes élues à la suite des élections du 2 novembre, afin de présenter le rôle de l'Ombudsman, de préciser son cadre d'intervention et de favoriser une compréhension commune des responsabilités respectives.



La gestion des dossiers lorsqu'une plainte escalade au Bureau de l'ombudsman

Dans une perspective de rapprochement avec les services, des visites dans certaines directions ont aussi été amorcées et se poursuivront au cours de la prochaine année. Elles permettent notamment de rappeler que les réponses transmises par l'entremise du service 311 ne peuvent se substituer à une communication adaptée lorsque le Bureau de l'ombudsman est saisi d'un dossier.

Dès qu'une plainte est prise en charge par l'Ombudsman à la suite d'une démarche initiale effectuée par une citoyenne ou un citoyen auprès du 311, l'intervention s'inscrit dans un cadre distinct. L'Ombudsman contacte alors le service visé afin de faire le point sur ce qui a été fait et quelles communications ont eu lieu avec la citoyenne ou le citoyen. À partir de ce moment, le Bureau débute l'analyse du dossier avec les éléments fournis à la fois par le service et par la citoyenne ou le citoyen. Le service doit évidemment fournir tous les documents demandés par l'Ombudsman et, bien que les renseignements fournis au 311 soient pris en compte, le Bureau exécute ses propres recherches et analyses. L'escalade à l'Ombudsman est le dernier recours de la citoyenne ou citoyen, d'où l'importance accordée à chaque demande.

Cette manière de procéder favorise une meilleure compréhension des enjeux, évite les interventions parallèles et contribue à maintenir la relation de confiance avec les citoyennes et citoyens.

Privilégier les communications de vive voix

Nous avons aussi observé que les modes de communication privilégiés par certains services ne permettaient pas toujours d'établir un échange direct avec les citoyennes et citoyens concernés. Dans certains cas, une réticence à privilégier les échanges de vive voix peut être constatée, alors que l'expérience démontre que le dialogue direct constitue un levier essentiel pour favoriser la compréhension des situations, apaiser les insatisfactions et soutenir une résolution efficace des plaintes. Cette préoccupation s'inscrit dans une vision partagée avec la direction générale et le maire.

Dans ce contexte, l'équipe du Bureau veille à maintenir un lien constant avec les citoyennes et citoyens, notamment par des suivis téléphoniques réguliers particulièrement dans les situations où certains services ne communiquent pas directement avec eux, malgré la demande explicite de l'Ombudsman. Cette approche permet de préserver la relation de confiance, de soutenir les citoyennes et citoyens dans leurs démarches et de réduire le sentiment d'isolement ou d'incompréhension pouvant accompagner certaines situations.

Campagne de notoriété

Vers la fin de l'année 2025, une campagne de notoriété a été déployée dans certains médias lavallois afin de mieux faire connaître le rôle et le mandat du Bureau de l'ombudsman auprès de la population. Cette démarche s'inscrit dans les efforts visant à améliorer la compréhension de ses interventions et à renforcer sa visibilité auprès des citoyennes et citoyens.



« Chaque plainte est perçue comme une occasion d'apprendre et de progresser. »

Une solution informatique toujours attendue

Sur le plan technologique, la solution informatique attendue n'a pu être déployée à la suite de la décision rendue par les personnes élues lors de la dernière étape d'approbation du contrat, et ce, après plus de trois années de travail. Pendant cette période, la responsable des opérations, de l'administration et des processus (ROAP) du Bureau a été mobilisée de façon importante sur ce projet, nécessitant un réaménagement interne des responsabilités afin de minimiser l'impact sur les citoyennes et citoyens.

Il demeure souhaité qu'une avenue puisse être identifiée afin de répondre adéquatement à ce besoin. Entre-temps, le Bureau de l'ombudsman poursuit sa collaboration avec le Service de l'innovation et des technologies de la Ville afin de stabiliser l'application actuellement en place et d'y intégrer certaines améliorations. Ces ajustements visent à optimiser la gestion des dossiers et à réduire les inefficacités liées à un outil qui ne répond plus pleinement aux besoins opérationnels.

Le maintien de cette solution entraîne toutefois une charge de travail supplémentaire, limite l'efficacité des opérations et freine l'amélioration de certains processus. Des travaux sont en cours avec les équipes concernées afin d'identifier des pistes d'amélioration possibles, ce qui nécessite la mobilisation de ressources internes en 2025 et au cours des années suivantes.

Itinérance

L'itinérance demeure un enjeu social important à Laval, tant en raison de l'augmentation des situations observées que de la complexité des besoins des personnes concernées. Dans ce contexte, l'Ombudsman a jugé nécessaire d'interpeller le comité interservices sur l'itinérance de la Ville afin de mieux comprendre la réalité sur le terrain ainsi que les mesures actuellement en place pour soutenir les personnes en situation d'itinérance.

L'Ombudsman poursuivra ses échanges avec ce comité dans le but d'identifier des pistes de collaboration et de déterminer comment elle peut contribuer à la sensibilisation des citoyennes et citoyens à cet enjeu, tout en favorisant une meilleure compréhension des responsabilités et des actions municipales.

TÉMOIGNAGE

Thank you so much for everything you've done for me. I truly appreciate your support, your help, and the time you took to make a difference.

Un sondage révélateur auprès de la population

En 2025, l'Ombudsman de Laval a mandaté la réalisation d'un sondage afin de mesurer le niveau de notoriété de son Bureau auprès de la population lavalloise ainsi que les attentes à son égard. Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue et de rapprochement avec la collectivité.

Les résultats révèlent, entre autres, que :

- **30 %** des répondantes et répondants au sondage connaissaient l'existence de l'Ombudsman de la Ville de Laval avant d'y participer. Parmi ceux-ci, le rôle principal attribué à l'ombudsman municipal demeure la réception et le traitement des plaintes des citoyennes et citoyens ainsi que la résolution des différends entre la population et la Ville.

- À l'inverse, **70 %** des Lavalloises et Lavallois ignoraient l'existence de l'Ombudsman avant le sondage et **54 %** déclaraient ne pas connaître précisément son rôle, ce qui confirme l'importance de poursuivre les efforts de visibilité et d'information.

88 %

considèrent qu'un Bureau d'ombudsman municipal est important, ce qui témoigne de la pertinence de cette instance pour la population



98 %

sont d'avis que la Ville de Laval devrait fournir au Bureau de l'ombudsman tous les outils et les ressources requis afin de lui permettre de remplir pleinement sa mission

Les résultats du sondage démontrent également un appui très fort de la population quant aux moyens nécessaires à l'exercice du rôle de l'Ombudsman.

Par ailleurs, **95 %** estiment que le Bureau devrait disposer de leviers lui permettant d'intervenir efficacement auprès des services municipaux et des organismes paramunicipaux. Ces résultats témoignent clairement des attentes élevées de la population à l'égard de l'efficacité et de l'indépendance de l'institution.

Orientation future

En 2026, la priorité demeure claire : traiter les plaintes avec rigueur, efficacité et proximité.

L'Ombudsman entend également accroître sa visibilité, poursuivre les démarches pour se doter d'une nouvelle solution technologique et maintenir l'accent sur la communication et la collaboration avec les services municipaux.

Une réflexion se poursuivra afin d'identifier des projets d'amélioration des processus susceptibles de contribuer à des services municipaux de proximité toujours plus efficaces et mieux adaptés aux besoins des citoyennes et des citoyens.



« Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue et de rapprochement avec la collectivité. »

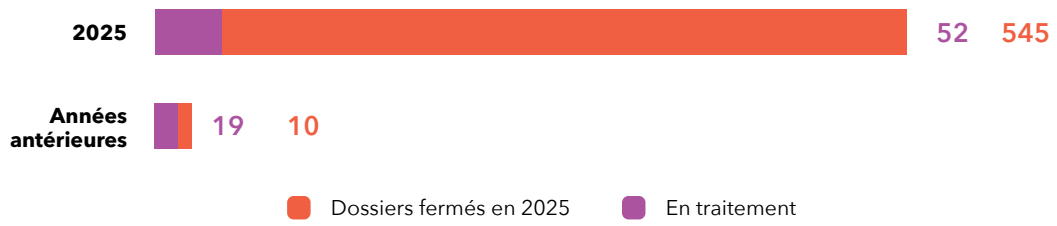
Faits saillants

Au cours de l'année 2025, 626 dossiers ont été traités, dont 29 dossiers ouverts au cours d'années antérieures.

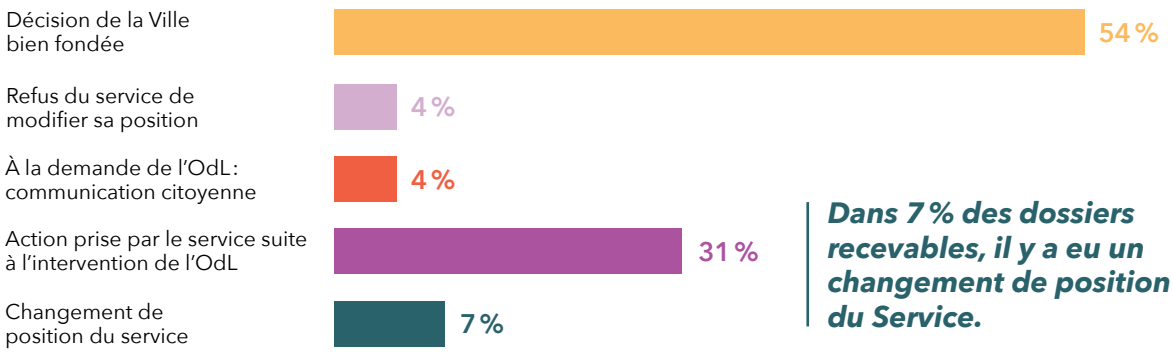
Parmi ces dossiers, 71 sont toujours en traitement, dont 19 issus d'années antérieures. De plus, 10 dossiers ouverts au cours d'années antérieures ont été fermés en 2025.

L'OdL vous présente quelques faits saillants.

Années antérieures et 2025

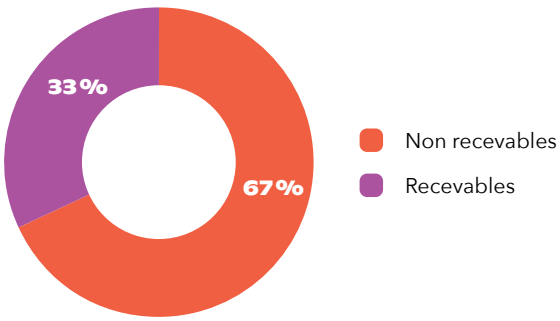


Résultat de l'intervention de l'OdL



Dans 7 % des dossiers recevables, il y a eu un changement de position du Service.

Recevabilité des dossiers



Dans presque la moitié des dossiers non recevables, le recours administratif était en cours ou non épuisé. La citoyenne ou le citoyen a été redirigé au 311.

Dans 31 % des dossiers recevables, à la suite de l'intervention de l'OdL, le Service a pris action.



Top 4
Services

Travaux publics

- Opérations de déneigement
- Plantation et entretien des arbres
- Remise en état de terrains privés

22 %

Ingénierie

- Infrastructures
- Signalisation (dynamique et circulation)
- Infiltration, refoulement et accumulation d'eau

16 %

Environnement et écocitoyenneté

- Collectes
- Nuisances (bruits, salubrité)

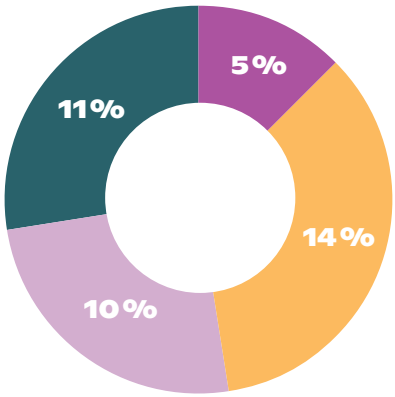
14 %

Urbanisme

- Application de la réglementation
- Délai de traitement
- Permis

10 %

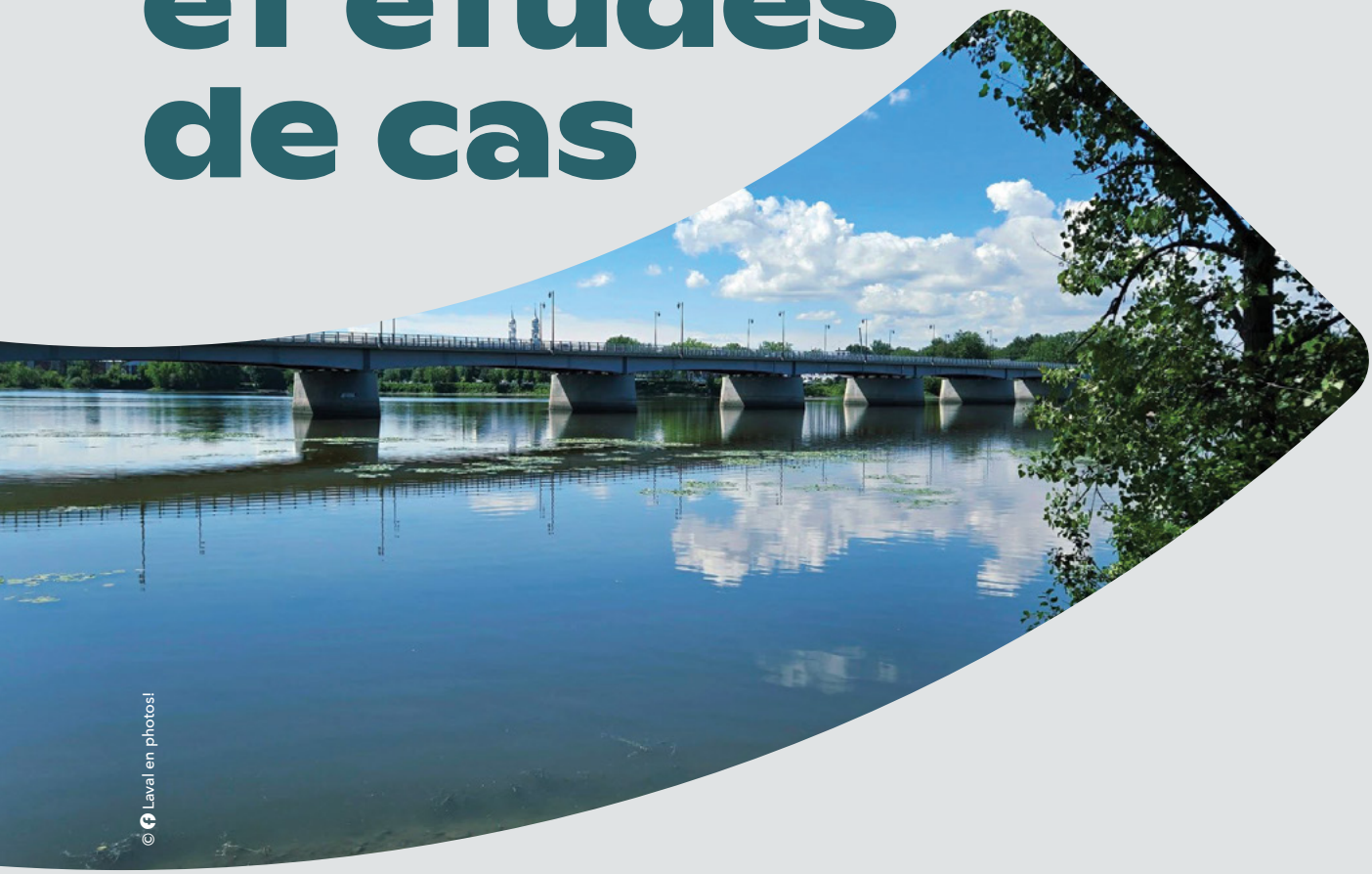
Nature des plaintes



62 % des plaintes concernaient les services suivants : Travaux publics, Ingénierie, Environnement et écocitoyenneté, et Urbanisme.

« 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 celles et ceux qui l'animent. »

Engagements et études de cas



Un engagement pour une gestion juste et transparente

L'engagement est un outil privilégié par l'Ombudsman afin de s'assurer que le service effectue les correctifs nécessaires à la résolution d'un enjeu soulevé par une citoyenne ou un citoyen. Le rôle de l'OdL est de rendre les services imputables de la résolution du problème et des suivis nécessaires.

Dans une approche collaborative, après discussion avec la directrice ou le directeur du service concerné, la solution identifiée est saisie dans notre système de gestion de dossier avec un échéancier afin que je puisse assurer le suivi des actions que le service s'est engagé à poser. L'engagement n'est pas seulement pris envers moi mais également envers la citoyenne et le citoyen qui subit la problématique. À l'heure actuelle, le suivi des engagements m'est principalement transmis au moment de la préparation du rapport annuel. Il serait souhaitable que ce suivi soit effectué de façon plus régulière par les services concernés, qui demeurent responsables de la mise en œuvre des engagements pris.

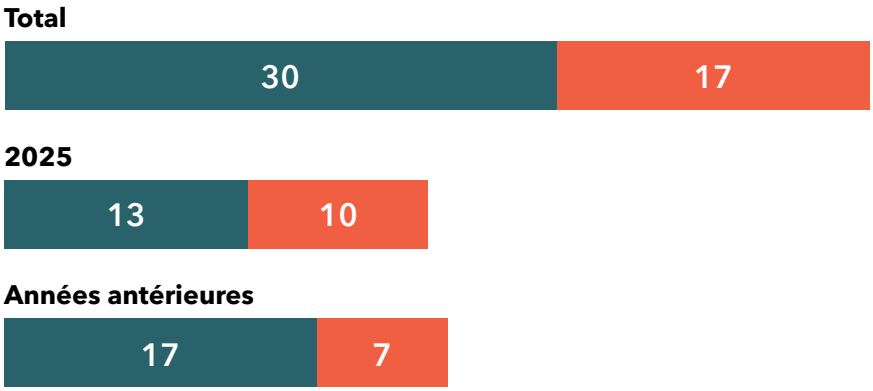
Une telle pratique contribuerait à assurer une gestion plus rigoureuse et continue des dossiers. Un suivi devra être fait par chaque service et un constat des avancements devrait m'être acheminé selon l'évolution du dossier. Si un enjeu survient, je sollicite le directeur général.

Engagement : renforcer l'imputabilité des services.

Engagements pris par les services envers l'OdL et les citoyennes et citoyens

Au cours de la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2025, 23 nouveaux engagements ont été comptabilisés, dont 10 ont été réalisés. Parmi tous les engagements (incluant les dossiers antérieurs), 64 % sont toujours en cours d'analyse ou de réalisation. La majorité des engagements concernent le Service de l'ingénierie en collaboration avec d'autres services.





64 %
En cours

36 %
Réalisés

24 engagements concernent des dossiers d'années antérieures

23 nouveaux engagements en 2025

30 engagements sont en cours d'analyse ou de réalisation

17 engagements ont été réalisés



Les dossiers qui ont été présentés dans les rapports antérieurs 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-2023-369 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.	**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.	RÉALISÉ	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.
Commentaire du Service : Les travaux d'abaissement du trottoir, de pavage et d'installation de la signalisation interdisant le stationnement ont été complétés en décembre 2025.			
OMB-2021-427 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.	**Mesure corrective permanente** Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique d'accumulation d'eau.	EN COURS L'OdL assure le suivi du dossier	Le Service de l'ingénierie prévoit mandater une firme pour effectuer une analyse détaillée de la problématique afin de trouver des solutions et d'en faire la conception. **Norme applicable : Décision opérationnelle** Dans sa conclusion de l'analyse préliminaire effectuée en 2023, la direction du Service de l'ingénierie explique que l'absence d'infrastructures de drainage des eaux pluviales combiné avec la topographie du secteur nécessite une étude hydraulique et de préfaisabilité et des autorisations ministérielles (zone humide d'intérêt). Conséquemment, prenant en considération les contraintes et les priorités de projets du service l'implantation d'une solution d'atténuation court terme n'est pas possible.
Commentaire du Service : Les analyses hydrauliques ont confirmé que le réseau actuel ne dispose pas de la capacité nécessaire pour acheminer adéquatement les apports générés lors des événements pluvieux majeurs liés aux changements climatiques. Cela entraîne des débordements localisés et de l'eau stagnante dans les zones topographiquement basses. Afin d'améliorer le drainage de la chaussée, un projet d'ajout et de reprofilage de fossés est prévu dans le secteur des rues du Val-des-Bois, Bérard et Baron. Les accumulations d'eau observées dans cette zone sont principalement attribuables à la faible pente du terrain, aux limitations hydrauliques des fossés et des conduites, ainsi qu'à la présence de sections obstruées ou dégradées. Ce projet est inscrit au PTI 2028. Des avis aux citoyennes et citoyens seront envoyés au cours de l'année 2028, dès que les détails techniques seront ficelés et qu'un entrepreneur aura été sélectionné à la suite de l'appel d'offres.			

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2024-374 **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.	**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	À la demande de l'OdL, le Service de l'ingénierie installera une clôture temporaire.
	Mesure corrective permanente Procéder à la remise en état du terrain du citoyen en installant une nouvelle haie.	MODIFIÉ	Le Service de l'ingénierie procédera à la plantation d'une nouvelle haie similaire à l'ancienne, au printemps 2025. **Norme applicable : Décision opérationnelle** Le citoyen a décidé d'installer une clôture afin de se conformer aux normes applicables à l'installation d'une nouvelle piscine. Conséquemment, la remise en état de la haie par le Service de l'ingénierie n'est plus requise.
Commentaire du Service : Les travaux pour l'installation d'une clôture temporaire ont été réalisés en 2025.			
OMB-2024-055 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.	**Mesure corrective permanente** Identifier et mettre en place des mesures correctives afin de régler les enjeux de circulation sur la rue du Couvent.	RÉALISÉ	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 contribuer améliorer la situation.
Commentaire du Service : Les travaux visant à modifier la signalisation ont été réalisés en janvier 2025.			
OMB-2024-280 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.	**Mesure corrective permanente** Procéder à la remise en état du terrain du citoyen.	RÉALISÉ	Le Service de l'ingénierie exécutera les travaux correctifs au printemps 2025.
Commentaire du Service : Les travaux de remise en état ont été réalisés en octobre 2025.			

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie et vous confirme que l'existence de votre bureau est essentielle !

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
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.	**Mesure corrective permanente** Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de l'écoulement de l'eau.	REPORTÉ L'OdL assure le suivi du dossier	Le fossé étant localisé dans un boisé à proximité d'un milieu humide d'intérêt, le Service de l'ingénierie prévoit procéder à une étude de préfaisabilité et de conception préliminaire au cours de l'exercice 2023-2024. Le creusage du fossé nécessitera aussi une étude environnementale afin de déposer une demande d'autorisation au ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP). L'implantation des mesures correctives permanentes est prévue pour 2025.
Commentaire du Service : Les travaux de reprofilage complet du fossé, sur une distance d'environ 60 mètres, ont été reportés à 2026.			
OMB-2019-513 Accumulation récurrente d'eau et de glace devant l'entrée charretière du 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 permanente** Identifier et implanter une mesure corrective permanente pour régler le problème d'accumulation d'eau et de glace.	MODIFIÉ RÉALISÉ	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. **Norme applicable : Décision opérationnelle** Après des analyses supplémentaires effectuées en 2024, le Service de l'ingénierie a déterminé que la correction du pavage ne permet pas de gérer adéquatement l'accumulation d'eau. La Ville prévoit donc aménager un fossé en 2025. Les travaux de pavage seront intégrés au contrat ou réalisés ultérieurement.
Commentaire du Service : Les travaux d'aménagement du nouveau fossé, ainsi que la remise en état de la chaussée et le resurfaçage partiel de la rue, ont été réalisés à l'automne 2025.			
OMB-2024-121 Problème récurrent d'accumulation importante d'eau sur le boulevard Sainte-Rose, devant la propriété du citoyen.	**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 L'OdL assure le suivi du dossier	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. **Norme applicable : Règlement L-11870 - Bombement allée d'accès** Le citoyen a été informé par le Service et l'OdL que le bombement de son allée d'accès n'est pas conforme. Il lui a été recommandé de corriger le bombement afin de le rendre conforme au règlement L-11870 et ainsi éviter l'infiltration d'eau dans le garage.
Commentaire du Service : Le projet est à l'étape de la finalisation de la conception. Les travaux de séparation des réseaux sur le boulevard Sainte-Rose sont planifiés pour 2027.			

NOUVEAU **OMB-2025-133**

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Enjeu de sécurité pour les piétons devant traverser le boulevard des Rossignols, à l'intersection de la rue des Parulines, afin d'accéder au parc Champfleury.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Procéder à l'analyse de l'enjeu de sécurité soulevé par les citoyennes et citoyens et identifier des mesures d'apaisement.

ENGAGEMENT

Afin de sécuriser la traversée du boulevard des Rossignols par les piétons et les cyclistes souhaitant accéder au parc Champfleury et d'atténuer l'enjeu de visibilité soulevé, le Service de l'ingénierie recommande d'implanter les mesures d'apaisement suivantes :

- Ajout d'arrêts toutes directions et de passages pour piétons et cyclistes à l'intersection du boulevard des Rossignols et de la rue des Parulines;
- Inversion du sens unique sur la rue de la Perdriole, actuellement du nord vers le sud, afin que la circulation des véhicules se fasse du sud vers le nord;
- Retrait des arrêts toutes directions à l'intersection du boulevard des Rossignols et de la rue de la Perdriole (accès sud);
- Maintien des arrêts toutes directions à l'intersection du boulevard des Rossignols et de la rue de la Perdriole (accès nord).

La recommandation fera l'objet de plans techniques avant d'être présentée pour approbation au Conseil municipal de la Ville.

Commentaire du Service :

Les plans techniques ont été réalisés en décembre 2025 et la recommandation concernant les diverses mesures d'apaisement sera soumise pour approbation au Conseil municipal de la Ville en 2026.

Si la recommandation est approuvée, une demande d'installation sera transmise au Service des travaux publics, qui pourra intégrer les interventions à sa liste de priorités pour la saison estivale 2027.

Des communications seront également effectuées auprès des citoyennes et citoyens concernés.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie pour votre intervention efficace.
Votre aide a vraiment fait une différence dans ce dossier.

NOUVEAU **OMB-2025-330**

Situation

RÉALISÉ

L'installation du poteau de signalisation dynamique est prévue dans l'emprise publique, directement vis-à-vis de la porte d'entrée principale de la propriété. Par ailleurs, le citoyen dispose déjà de plusieurs équipements implantés dans l'emprise publique devant sa propriété, soit un panneau d'arrêt et deux lampadaires.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Vérifier s'il est possible d'implanter la nouvelle signalisation de stationnement dynamique avec des panneaux lumineux à un autre endroit dans l'emprise publique, de manière à ne pas obstruer l'entrée principale de la propriété, et, le cas échéant, modifier le plan d'implantation en conséquence.

ENGAGEMENT

Le Service de l'ingénierie a procédé à une analyse de la situation et a déterminé que l'implantation du panneau de signalisation dynamique était déjà considérée comme problématique en raison de son emplacement non mitoyen, sur le côté de la propriété.

Après vérification, l'implantation de la signalisation dynamique de stationnement, composée de panneaux lumineux, a été annulée, puisqu'elle se trouvait également à proximité de deux autres panneaux de signalisation dynamique.

En ce qui concerne le panneau de fermeture statique situé devant la propriété, son emplacement respecte la distance réglementaire par rapport à l'intersection. Il a toutefois été possible de le relocaliser sur un lampadaire situé en position mitoyenne entre la propriété du citoyen et celle de son voisin. Cette modification a été apportée afin d'éviter l'installation d'un poteau directement devant la propriété du citoyen.

Commentaire du Service :

Les travaux correctifs ont été réalisés en juillet 2025.

TÉMOIGNAGE

Thank you for taking the time to listen, even though you had no jurisdiction over the matter, and for explaining the other options available to me. I truly appreciate your understanding, and willingness to help.

NOUVEAU **OMB-2025-080**

RÉALISÉ

Situation

Enjeu de sécurité pour les piétons sur la rue de la Canardière, entre le boulevard Curé-Labelle et la rue Faucon, en raison de l'absence de trottoir.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et instaurer une mesure d'apaisement visant à réduire l'enjeu de sécurité pour les piétons.

ENGAGEMENT

Le Service de l'ingénierie a analysé la situation sur la rue de la Canardière et prévoit des travaux de marquage visant à améliorer la sécurité des piétons. Ces travaux permettront d'aménager un corridor de transport actif, comprenant une bande polyvalente d'un côté de la rue et une piste polyvalente de l'autre.

Les travaux de marquage sont prévus au printemps 2025.

Commentaire du Service :

Les travaux de marquage de la bande polyvalente et de la piste polyvalente ont été réalisés au printemps 2025.

NOUVEAU **OMB-2025-541**

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Situation

Signalisation dynamique

Nuisance liée à la luminosité de la nouvelle signalisation dynamique.

Ce dossier est considéré comme systémique en raison du nombre de plaintes reçues de la part de citoyennes et de citoyens, lesquelles font état d'une problématique commune liée à la luminosité de la signalisation dynamique.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et instaurer une mesure corrective permanente afin de réduire la nuisance liée à la luminosité de la nouvelle signalisation dynamique.

ENGAGEMENT

Le Service de l'ingénierie procédera à une analyse afin de déterminer la solution applicable pour régler l'enjeu soulevé.

Commentaire du Service :

À la suite de l'analyse effectuée, le Service de l'ingénierie a décidé de réduire la luminosité de la signalisation dynamique sur l'ensemble du territoire.

Le fournisseur et l'installateur des panneaux procéderont à une réduction de 66 % de l'intensité lumineuse du « P » ainsi que de la lumière à DEL située à l'arrière des panneaux. L'importance de procéder rapidement à ces modifications leur a été communiquée.

Malgré l'ampleur de l'intervention, celle-ci débutera en 2026, avec pour objectif de terminer l'ensemble des ajustements au printemps de la même année.

NOUVEAU **OMB-2025-171**

Situation

RÉALISÉ

Présence d'un enjeu de sécurité pour les piétons, particulièrement pour les enfants, sur le boulevard Lesage, à proximité de l'école L'Escale, et ce, malgré la présence d'un passage piétonnier.

SOLUTION

Mesure d'atténuation

Identifier et implanter une mesure d'apaisement de la circulation afin de réduire les risques liés à la sécurité des piétons.

ENGAGEMENT

Le Service de l'ingénierie a révisé sa position dans le cadre de la récente refonte des limites de vitesse et a ajouté au règlement L-6070 une nouvelle zone de 30 km/h sur le boulevard Lesage.

Une nouvelle signalisation indiquant une limite de 30 km/h, entre le passage pour piétons et le boulevard Jolicoeur, sera implantée en juillet 2025.

Norme applicable : Règlement L-6070 - Circulation et la sécurité routière sur les chemins publics de la municipalité

Un amendement au Règlement L-6070 a été adopté en 2025 afin d'y intégrer une nouvelle zone de 30 km/h sur le boulevard Lesage.

Commentaire du Service :

L'implantation de cette nouvelle signalisation, visant à indiquer la zone de 30 km/h située entre le passage pour piétons et le boulevard Jolicoeur, s'ajoute aux différentes mesures d'apaisement de la circulation mises en place par le Service de l'ingénierie dans ce secteur au cours des dernières années.

Ces interventions ont permis d'améliorer substantiellement la situation, notamment en ce qui concerne la vitesse des véhicules et le respect du passage pour piétons.

Parmi les autres mesures mises en place, on retrouve notamment l'ajout de bandes cyclables, l'aménagement de descentes de trottoirs, ainsi que l'installation d'une zone de refuge centrale pour les piétons, accompagnée de bollards visant à mieux canaliser les déplacements au droit du passage pour piétons.

TÉMOIGNAGE

Vous m'avez déjà beaucoup plus aidé que toutes les personnes avec qui j'ai eu l'occasion de parler. Vous avez pris le temps de m'écouter et de me donner une marche à suivre claire, ce qui me permet maintenant de poursuivre mes démarches de façon plus éclairée.

NOUVEAU **OMB-2025-207**

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Une station de trottinettes électriques a été installée par le fournisseur BIXI sur le terrain privé des copropriétés, créant ainsi un enjeu d'accès pour les opérations des diverses collectes.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Effectuer les correctifs nécessaires afin que l'emplacement de la station BIXI n'entrave pas les opérations des diverses collectes.

ENGAGEMENT

À la suite d'une vérification sur place, le Service de l'ingénierie sollicitera le fournisseur BIXI afin de procéder au retrait de la station de trottinettes électriques.

Commentaire du Service :

La station de trottinettes électriques BIXI a été retirée en juillet 2025. Au cours de cette intervention, le terrain a été endommagé et une remise en état était requise.

Les travaux, qui ont débuté en novembre 2025, comprenaient notamment l'enlèvement du gazon et de la végétation existante, la préparation de la surface, le nivellement du terrain ainsi que l'ajout de terre végétale.

En raison des conditions hivernales, les travaux de pose du gazon seront réalisés au printemps 2026.



Ingénierie et Travaux publics

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2020-153 Accumulation d'eau importante devant la propriété du citoyen située sur la rue Principale depuis plusieurs années.	**Mesure intérimaire** Assurer l'entretien de la rue durant la période hivernale en attente de l'implantation de la mesure corrective permanente.	MODIFIÉ	Le Service des travaux publics assurera l'entretien hivernal prioritaire sur la rue Principale à la demande du Service de l'ingénierie.
	NOUVEAU **Mesure d'atténuation** À la suite du retrait de la mesure corrective permanente du PTI par le Service de l'ingénierie, identifier une mesure d'atténuation afin de réduire le problème d'accumulation d'eau sur la rue Principale.	EN COURS L'OdL assure le suivi du dossier	Puisque le projet d'urbanisation de la rue Principale a été reporté, l'ingénierie doit évaluer la faisabilité d'une intervention ponctuelle qui pourrait atténuer l'accumulation d'eau devant l'adresse du requérant. Des analyses additionnelles sont prévues au cours du printemps 2025.
	Mesure corrective permanente Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de l'écoulement de l'eau.	REPORTÉ	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. **Norme applicable :** **Décision opérationnelle :** À la suite de l'exercice de priorisation des dossiers d'infiltrations, de refoulements et d'accumulations mené en 2024, le projet d'urbanisation de la rue Principale a été reporté, car il n'a pas été jugé prioritaire.

Commentaire du Service :

Des discussions ont eu lieu avec le Service de l'ingénierie concernant la problématique d'accumulation d'eau attribuable à l'absence d'un système de drainage adéquat.

Bien que des travaux de resurfaçage aient été réalisés en 2021, ceux-ci n'ont pas permis de corriger la cause fondamentale de la problématique. Selon les analyses effectuées, aucune mesure d'atténuation relevant du Service des travaux publics ne permettrait de résoudre temporairement la situation. Une réfection complète du réseau de drainage pluvial est nécessaire afin de corriger la problématique.

En ce qui concerne le déneigement, les opérations sont réalisées par le Service des travaux publics conformément à la stratégie de déneigement en vigueur. La configuration actuelle de la rue n'a pas d'incidence particulière sur la réalisation de ces opérations.

Commentaire de l'OdL :

Le Service de l'ingénierie n'ayant pas encore transmis l'état d'avancement du dossier à l'ombudsman, une nouvelle relance sera effectuée à brève échéance afin d'en assurer le suivi rigoureux de la situation.

NOUVEAU **OMB-2024-417**

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Situation

Une problématique d'accumulation d'eau ainsi qu'un enjeu de sécurité affectent les conditions de circulation sur la rue du Phare. Cette rue, qui est en gravier et non asphaltée, serait fortement détériorée et présenterait de nombreuses irrégularités, notamment plusieurs nids-de-poule, susceptibles d'occasionner des dommages aux véhicules qui y circulent et de compromettre la sécurité des usagers de la route.

Le prolongement des services municipaux, incluant le pavage de la rue et l'ajout d'infrastructures, est requis afin de remédier à ces enjeux.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure intérimaire Assurer l'entretien de la chaussée, dans l'attente de la mise en place d'une mesure corrective permanente, afin de réduire les risques de dommages aux véhicules et de maintenir des conditions de circulation sécuritaires sur la rue.	Le Service des travaux publics effectuera des interventions ponctuelles jusqu'à la réalisation des travaux de pavage de la rue du Phare par le Service de l'ingénierie, afin d'assurer la sécurité de la circulation sur la rue.
Mesure corrective permanente Identifier et mettre en place une mesure corrective permanente visant à prolonger les infrastructures municipales de la rue du Phare et à réduire les risques d'accumulation d'eau dans la rue.	Le Service de l'ingénierie indique que le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté de la Ville, responsable de l'application de la réglementation provinciale en matière de puits et d'installations septiques, recommande le prolongement du réseau d'aqueduc. Le Service de l'ingénierie procédera, à l'automne 2026, aux travaux de prolongement des services municipaux, notamment au prolongement du réseau d'aqueduc, au pavage de la rue ainsi qu'à l'aménagement de fossés et d'un bassin de rétention souterrain en pierre concassée destiné au drainage des eaux pluviales. Ces interventions visent à améliorer les conditions de drainage et à réduire les risques d'accumulation d'eau dans la rue. **Norme applicable : Règlement L-1236 : Répartition des coûts et taxation** La méthode de taxation retenue pour le projet est une taxation riveraine, conformément aux principes de taxation en vigueur et au Règlement L-1236. Les travaux liés à l'ajout du pavage, au prolongement du réseau d'aqueduc et à l'amélioration du drainage seront financés par une taxe spéciale assumée par les propriétaires bénéficiaires de ces nouveaux services. Le Service des finances de la Ville de Laval est responsable de ce volet du dossier.

SOLUTION

Communication citoyenne

L'Ombudsman recommande que la Ville assure un suivi rigoureux auprès des propriétaires de la rue du Phare concernant la nature et la portée des travaux prévus, leur échéancier de réalisation, ainsi que les mesures qui seront mises en place afin de maintenir l'accès à leur propriété et d'assurer une gestion adéquate du stationnement pendant les travaux, notamment en raison du caractère cul-de-sac de la rue du Phare.

ENGAGEMENT

Le Service de l'ingénierie a tenu, au début de l'année 2025, une rencontre d'information afin de présenter aux propriétaires la teneur du projet de prolongement des infrastructures municipales.

Commentaire du Service :

En 2025, plusieurs interventions d'ajout de gravier et de nivellement ont été réalisées par le Service des travaux publics afin de maintenir la chaussée dans un état acceptable. Ce type d'entretien mineur, sans compactage mécanique, demeure la seule mesure d'intervention possible dans ce secteur dans l'attente de la réalisation de la solution permanente.

D'ici la réalisation de cette solution, les équipes du Service des travaux publics continueront d'effectuer des interventions ponctuelles, selon les pratiques et le niveau de service actuellement en vigueur. Aucun rehaussement des activités d'entretien n'est prévu. Les interventions seront réalisées au besoin, en fonction des inspections et des constats effectués sur le terrain.

Des inspections préventives des rues en pierre sont effectuées au minimum deux fois par mois, de la période de dégel jusqu'au premier gel. À la suite de ces inspections, les interventions requises sont planifiées en fonction de l'état constaté de la chaussée.

Les travaux de prolongement des services municipaux devraient débuter à l'automne 2026 et se terminer en 2027. Les travaux de remise en état des terrains privés s'effectueront consécutivement.

Le Service de l'ingénierie a également transmis, en 2025, des communications aux propriétaires afin de les tenir informés des travaux à venir et de leur échéancier de réalisation.

Avant le début des travaux, une communication sera transmise aux propriétaires afin de les informer des mesures qui seront mises en place pour maintenir l'accès à leur propriété et assurer la gestion du stationnement pendant les travaux.



NOUVEAU **OMB-2025-528**

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Une section du boulevard Saint-Martin Ouest, à proximité du viaduc, présente depuis plusieurs années un état de dégradation avancé de la chaussée. Une détérioration généralisée du revêtement bitumineux y est observée, ce qui affecte la qualité de roulement, le confort des usagers ainsi que la sécurité de la circulation.

Compte tenu de l'ampleur et de la persistance de la dégradation, une intervention de réfection est requise afin de rétablir l'intégrité structurale de la chaussée et d'assurer un niveau de service adéquat.

SOLUTION	ENGAGEMENT
Mesure intérimaire Assurer l'entretien de la chaussée, dans l'attente de la mise en place d'une mesure corrective permanente, afin de réduire les risques de dommages aux véhicules et de maintenir des conditions de circulation sécuritaires sur la rue.	Dans l'attente de l'exécution des travaux de resurfaçage prévus par le Service de l'ingénierie en 2026, le Service des travaux publics assurera l'entretien courant de la chaussée, notamment par des réparations ponctuelles, afin d'en maintenir la fonctionnalité et d'assurer des conditions de circulation sécuritaires jusqu'à la réalisation des travaux.
Mesure corrective permanente Identifier et mettre en place une mesure corrective permanente visant à rétablir l'état de la chaussée et à assurer des conditions de circulation sécuritaires.	Compte tenu de l'état de dégradation de la chaussée dans ce secteur, le Service de l'ingénierie s'engage à inscrire les travaux de resurfaçage d'une section du boulevard Saint-Martin Ouest (excluant le tablier du pont) à la programmation des projets de réfection prévus pour 2026.

Commentaire du Service :

Le Service des travaux publics assurera l'entretien courant de la chaussée jusqu'à l'exécution des travaux de resurfaçage prévus par le Service de l'ingénierie.

Les travaux de resurfaçage sont prévus durant la période estivale 2026.

TÉMOIGNAGE

Ça fait du bien, souvent les gens se lancent la balle, vous vous l'avez saisie au bond comme on dit !

NOUVEAU **OMB-2025-286**

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

La rue des Charmes comporte un tronçon en gravier non asphalté dont l'état serait fortement détérioré et qui présenterait de nombreuses irrégularités, notamment plusieurs nids-de-poule, susceptibles d'occasionner des dommages aux véhicules qui y circulent et de compromettre la sécurité des usagers de la route.

Ce dossier est considéré comme systémique en raison du nombre de plaintes reçues de la part de citoyennes et de citoyens du secteur, lesquelles soulèvent une problématique commune.

SOLUTION

Mesure intérimaire

Assurer l'entretien de la chaussée, dans l'attente de la mise en place d'une mesure corrective permanente, afin de réduire les risques de dommages aux véhicules et de maintenir des conditions de circulation sécuritaires sur le tronçon concerné.

ENGAGEMENT

Le Service des travaux publics assurera un entretien ponctuel du tronçon non asphalté de la rue des Charmes, notamment par l'ajout de gravier et le nivellement de la surface de roulement. Ces interventions permettront de corriger temporairement les principales irrégularités du tronçon, notamment les nids-de-poule et les zones présentant une déformation de la surface, et de contribuer au maintien de conditions de circulation sécuritaires pour les usagers.

Les interventions d'entretien seront réalisées au besoin, selon l'évolution de l'état de la chaussée et les conditions météorologiques.

Le Service de l'ingénierie ne prévoit aucune intervention à court ou à moyen terme concernant la mise en place d'une mesure corrective permanente. Afin d'accéder au fond de la rue des Charmes, il est recommandé aux usagers d'emprunter la rue d'Osaka, qui est pavée et offre des conditions de circulation plus favorables.

Commentaire du Service :

En 2025, cinq interventions d'ajout de gravier et de nivellement ont été réalisées par le Service des travaux publics afin de maintenir la chaussée dans un état sécuritaire et fonctionnel. Ce type d'entretien préventif, consistant en un nivellement, sans recours à un compactage mécanique, demeurera la seule mesure d'entretien applicable dans ce secteur.

Les équipes du Service des travaux publics continueront d'assurer les interventions ponctuelles selon les pratiques et le niveau de service actuellement en vigueur. Aucun rehaussement des activités d'entretien n'est prévu. Les interventions continueront d'être réalisées au besoin, en fonction des inspections et des constats effectués sur le terrain.

Des inspections préventives des rues en pierre sont effectuées au minimum deux fois par mois, de la période de dégel jusqu'au premier gel. À la suite de ces inspections, les interventions requises sont planifiées en fonction de l'état constaté de la chaussée.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et mettre en place une mesure corrective permanente visant à assurer la remise en état durable du tronçon concerné.

Norme applicable : Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP)

Des changements réglementaires importants concernant le régime permanent de gestion des milieux hydriques, notamment en matière de zones inondables, sont entrés en vigueur. Ces changements ont entraîné un renforcement des restrictions applicables aux interventions dans ces secteurs par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).

ENGAGEMENT

La rue des Charmes est un chemin de pierre d'environ un kilomètre, n'ayant pas de système de drainage, bordé de terrains non développables situés dans une mosaïque de milieux naturels d'intérêt à l'échelle municipale, provinciale et fédérale. Environ 500 mètres de cette rue se trouvent en bordure ou dans le lit de la rivière des Mille Îles, ce qui classe le secteur en zone inondable.

Les analyses réalisées, notamment en 2013 et en 2019, ont clairement établi les contraintes et les enjeux liés au pavage de cette rue, comme décrit ci-après, lesquels ont fondé la décision de la Ville, en 2020, de ne pas procéder à sa réalisation.

Enjeux importants :
- Impacts environnementaux majeurs, incluant l'abattage d'environ 500 arbres;
- Perturbation d'habitats fauniques;
- Modification du régime hydrique;
- Perte de végétation.

Contraintes réglementaires majeures :
- Obtention d'autorisations ministérielles;
- Conclusion d'ententes avec les fournisseurs de services publics;
- Présentation d'une demande de dérogation au schéma d'aménagement;
- Respect des périodes de restriction environnementale, notamment celles liées à la nidification et à la reproduction aquatique.

De plus, les coûts très élevés, attribuables notamment à la nécessité de reconstruire et de rehausser la rue de manière à assurer sa mise à niveau au-dessus du niveau de la crue centennale et le nombre limité d'usagers concernés, considérant qu'environ 35 résidences sont desservies et bénéficient déjà d'un accès au réseau routier pavé, ainsi qu'une opposition citoyenne historique au projet sont aussi des enjeux considérables.

Commentaire du Service :

Le Service d'ingénierie n'a pas encore prit de décision finale pour la rue des Charmes.

À ce stade, seule une mesure intérimaire est applicable, soit l'ajout de gravier et le nivellement de la surface de roulement, des interventions qui relèvent du Service des travaux publics.

Commentaire de l'OdL

L'Ombudsman considère que la clarification de la position du Service de l'ingénierie et de la Ville s'impose dans ce dossier, puisque des positions contradictoires lui ont été transmises. De plus, une communication claire devrait être acheminée aux propriétaires du secteur concernant le statut actuel du dossier.

L'Ombudsman discutera de nouveau avec la direction du service afin d'assurer un suivi rigoureux de la situation.

SOLUTION

Communication citoyenne

L'Ombudsman recommande que la Ville transmette aux propriétaires du secteur une communication claire et complète les informant de sa décision concernant les travaux de pavage sur la rue des Charmes, au sud du ponceau, ainsi que les motifs qui justifient cette décision.

Cette communication devrait également préciser qu'en attente d'une décision, un entretien ponctuel du tronçon non asphalté de la rue des Charmes, notamment par l'ajout de gravier et le nivellement de la surface de roulement, sera assuré par le Service des travaux publics.

Enfin, les propriétaires devraient être informés qu'il leur appartient de signaler à la Ville, en communiquant avec le 311, toute situation nécessitant une intervention sur ce tronçon.

ENGAGEMENT

Une communication sera transmise aux propriétaires du secteur concernant la décision de la Ville.

Commentaire du Service :

Le Service de l'ingénierie a pris acte de la demande de l'Ombudsman de communication auprès des citoyennes et citoyens. C'est une suggestion pertinente, mais pour l'instant aucune décision finale n'a été prise pour la rue des Charmes et aucune communication n'a été faite.



Ingénierie et Gestion de l'eau

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2019-086 Problème récurrent de drainage et de refoulements d'égout sur la rue Saint-Judes depuis plusieurs années. L'OdL assure le suivi du dossier	**Mesure intérimaire** Assurer les entretiens des installations en attente de l'implantation des mesures correctives permanentes.	MODIFIÉ EN COURS	En attente de l'identification et implantation d'une mesure d'atténuation temporaire (2023) et une solution permanente (2026) afin de résoudre les problèmes IRA (refoulements), le Service de la gestion de l'eau a intégré la rue Saint-Judes aux routes fréquentes d'entretien des conduites des secteurs prioritaires (2 fois par année). Le Service de la gestion de l'eau assurera l'entretien fréquent des installations (2022-2023).
	Mesure corrective permanente Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de refoulements d'égout.	EN COURS	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.

Commentaire du Service :

La mesure d'atténuation n'ayant pu être reconduite depuis 2024, le Service de la gestion de l'eau assurera un entretien fréquent des installations (bi-annuel) jusqu'à l'implantation de la mesure corrective permanente, dont la réalisation est prévue en 2026 et 2027.

L'échéancier de réalisation des travaux a été révisé. Nous prévoyons débuter les travaux à l'automne 2026 afin de régler les problèmes de refoulement, tout en intégrant des mesures de résilience aux inondations.

Le chantier se poursuivra en 2027 et 2028, et inclura la remise en état complète des terrains.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie pour le temps que vous avez consacré à mon dossier ainsi que pour vos suivis assidus.

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2017-118 Problème récurrent de drainage des eaux pluviales et de refoulements d'égout sur la rue de Gruyères depuis plusieurs années.	**Mesure intérimaire** Assurer le nettoyage préventif des conduites en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation.	EN COURS	Le Service de la gestion de l'eau assurera le nettoyage préventif et fréquent des conduites, à raison de deux fois par année, et qu'un nettoyage du bassin au complet sera effectué au printemps 2020 en attente de l'implantation de la mesure d'atténuation et des mesures correctives permanentes.
	Mesure d'atténuation Identifier et implanter une mesure d'atténuation à court terme pour soulager le réseau de la rue de Gruyères en attente de l'implantation de la mesure corrective permanente.	EN COURS	Le Service de l'ingénierie a identifié une mesure d'atténuation et prévoit l'implanter au printemps 2024 pour faire face à la période de fonte des neiges, qui constitue la période la plus propice aux refoulements. Cette mesure sera maintenue pour une période d'environ 3 ans.
L'OdL assure le suivi du dossier	**Mesure corrective permanente** Identifier et implanter des mesures correctives permanentes pour régler la problématique de drainage et de refoulements des eaux pluviales sur la rue de Gruyères.	EN COURS	Le Service de l'ingénierie prévoit implanter les mesures correctives permanentes en 2025 incluant l'agrandissement des conduites sanitaires, la reconfiguration du réseau pluvial et la réhabilitation du réseau d'aqueduc.

Commentaire du Service :

Le dossier relève du Service de l'ingénierie. Toutefois, puisque l'analyse visant à identifier une solution permanente à la problématique sur la rue de Gruyères est toujours en cours, le Service de la gestion de l'eau est responsable d'assurer l'entretien et le nettoyage de la conduite.

Jusqu'à la mise en fonction de la station de pompage temporaire en 2025, le Service de la gestion de l'eau effectuait le nettoyage des conduites sanitaires deux fois par année. La station de pompage temporaire demeurera en fonction jusqu'à la réalisation des travaux de reconfiguration hydraulique prévus par le Service de l'ingénierie, à la suite desquels elle sera démantelée.

Les travaux d'installation du poste de pompage temporaire ont été réalisés en 2025.

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.

Travaux publics

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-586 Problématique liée à la qualité des opérations de déneigement et au traitement des plaintes citoyennes à cet égard.	**Mesure corrective permanente** Revoir les procédures administratives internes concernant le traitement des plaintes à l'égard des opérations de déneigement dans les secteurs résidentiels (andains, épandage, tassement, soufflage).	EN COURS L'OdL assure le suivi du dossier	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. **Norme applicable : Décision opérationnelle** Trois directeurs se sont succédé à la direction du Service des travaux publics au cours de la période comprise entre 2021 et 2025. Cette succession à la direction constitue un facteur susceptible d'avoir contribué aux délais observés dans le traitement de cet engagement.

Commentaire du Service :

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.



NOUVEAU **OMB-2025-405**

RÉALISÉ

Situation

Délai d'intervention pour le traitement d'une demande d'élagage concernant un arbre dont les branches surplombent la toiture de la propriété du citoyen, présentant un risque de dommages à celle-ci ainsi qu'un enjeu potentiel pour la sécurité.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Procéder à une nouvelle vérification de la situation afin de déterminer le niveau d'urgence de la demande et, en fonction des risques constatés, établir le délai d'intervention requis.

ENGAGEMENT

À la suite des interventions de l'OdL, le Service des travaux publics a procédé à une nouvelle évaluation de la situation et a catégorisé l'intervention d'élagage comme urgente, avec un délai d'exécution établi à 30 jours.

Le Service des travaux publics a indiqué que sa capacité opérationnelle limitée, combinée à des bris mécaniques récurrents de ses équipements, explique le délai de traitement de la demande.

Commentaire du Service :

Les travaux d'élagage ont été réalisés en septembre 2025, soit moins de 30 jours après la réception de la requête.

NOUVEAU **OMB-2025-110**

RÉALISÉ

Situation

Délai de traitement relatif à l'élagage d'un arbre et à l'inspection d'un second arbre situés dans l'emprise publique.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Procéder à une nouvelle inspection des arbres situés dans l'emprise publique afin d'évaluer leur état et de déterminer les interventions requises.

ENGAGEMENT

Le Service des travaux publics effectuera une nouvelle inspection des arbres afin d'évaluer leur état, de déterminer les interventions requises, le cas échéant, et d'établir leur niveau de priorité pour la réalisation des travaux.

Commentaire du Service :

À la suite d'une inspection réalisée par un ingénieur forestier du Service des travaux publics, il a été déterminé que l'un des arbres situés dans l'emprise publique nécessitait un élagage prioritaire, puisqu'une branche de diamètre moyen, située au-dessus de la voie publique, s'était cassée et constituait un enjeu de sécurité pour la circulation.

Lors de cette même inspection, le second arbre a été évalué comme présentant une condition moyenne ainsi qu'un dépérissement irréversible. Il a conséquemment été recommandé pour l'abattage, avec un niveau de priorité élevé.

Les travaux d'élagage et d'abattage ont été réalisés en octobre 2025.

NOUVEAU **OMB-2025-275**

RÉALISÉ

Situation

Accumulation récurrente d'eau devant le terrain et l'entrée charretière du citoyen, résultant de la dégradation des travaux de réfection réalisés par la Ville en 2024.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et mettre en place une mesure corrective permanente et durable afin de résoudre la problématique d'accumulation d'eau devant le terrain et l'entrée charretière du citoyen.

ENGAGEMENT

Le Service des travaux publics apportera les correctifs nécessaires en effectuant des travaux de thermorapiéçage, une technique de réparation de l'asphalte qui utilise la chaleur infrarouge pour ramollir le revêtement existant et permettre la fusion de l'ancien et du nouveau matériel, sans joint apparent. Ces travaux permettront de régler de façon durable le problème d'accumulation d'eau et de prévenir la récurrence de la problématique.

Commentaire du Service :

Les travaux correctifs ont été réalisés en septembre 2025.

NOUVEAU **OMB-2025-302**

RÉALISÉ

Situation

Détérioration de la chaussée à proximité d'un regard sur la rue de Luzerne, constituant un enjeu de sécurité pour les automobilistes, les piétons et les cyclistes.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Procéder aux travaux correctifs requis afin de corriger l'enjeu de sécurité lié à la circulation automobile et active sur la voie publique.

ENGAGEMENT

Le Service des travaux publics a procédé à une vérification sur place et a constaté que la détérioration de la chaussée autour du couvercle d'égout nécessite des travaux d'excavation pour réparer la structure souterraine et sécuriser la surface.

Le délai normé pour ce type d'intervention est d'un an.

Dans l'attente de la réalisation des travaux, une grande balise conique a été installée afin de signaler la situation.

Une surveillance étroite sera également assurée. Advenant une détérioration prématurée de la situation, les travaux d'excavation pourront être priorisés.

Commentaire du Service :

Les travaux correctifs ont été réalisés en septembre 2025.

NOUVEAU **OMB-2025-402**

Situation

RÉALISÉ

À la suite des travaux de resurfaçage réalisés par la Ville sur un tronçon du boulevard Vanier, l'abaissement du trottoir requis vis-à-vis de l'allée d'accès à la propriété du citoyen n'a pas été réalisé conformément aux exigences applicables, malgré une première correction effectuée par la Ville.

Cette situation se traduit par une hauteur résiduelle du trottoir trop importante devant l'entrée charretière, ce qui soulève un enjeu de sécurité et présente un risque de dommages aux véhicules lors de l'utilisation de l'allée d'accès.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Effectuer les travaux correctifs requis afin de rétablir l'abaissement requis du trottoir devant l'entrée charretière, vis-à-vis de l'allée d'accès à la propriété du citoyen, conformément aux exigences applicables, de manière à assurer une circulation sécuritaire des véhicules et à prévenir tout risque de dommages.

ENGAGEMENT

Le Service des travaux publics a mandaté un entrepreneur afin de procéder à la reconstruction du trottoir et de corriger son abaissement devant l'entrée charretière, conformément à la réglementation applicable.

Les travaux sont prévus à l'automne 2025.

Norme applicable : Code de l'urbanisme (CDU) de la Ville de Laval

Le CDU encadre la configuration et l'aménagement d'une entrée charretière, laquelle est notamment caractérisée par l'abaissement de la bordure et du trottoir vis-à-vis de l'allée d'accès.

La bordure et le trottoir devant l'entrée privée doivent ainsi être abaissés de manière à assurer un raccordement adéquat à l'allée d'accès et à permettre le franchissement fluide et sécuritaire des véhicules.

Commentaire du Service :

Les travaux correctifs ont été réalisés en octobre 2025.

TÉMOIGNAGE

C'est la première fois qu'en appelant à la Ville que je me sens pris en considération comme un être humain.

Gestion de l'eau

NOUVEAU **OMB-2025-407**

RÉALISÉ

Situation

Un problème d'accumulation d'eau est observé à l'intersection de la rue Roseval et du boulevard du Roi-du-Nord. Depuis la modification du gabarit de la rue Roseval, lors de précipitations, l'eau ne s'écoulerait pas adéquatement vers les puisards situés à l'intersection, ce qui entraînerait une accumulation importante d'eau devant la propriété de la citoyenne.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et implanter une mesure corrective permanente pour régler la problématique d'accumulation d'eau.

ENGAGEMENT

Le Service de la gestion de l'eau procédera au nettoyage des quatre puisards identifiés à l'intersection de la rue Roseval et du boulevard du Roi-du-Nord, ainsi qu'à celui de la conduite pluviale située sur le boulevard du Roi-du-Nord.

De plus, une simulation sera réalisée par l'ouverture de la borne d'incendie afin de vérifier la circulation de l'eau vers les puisards et de valider leur capacité à assurer un drainage adéquat.

Commentaire du Service :

Le Service de la gestion de l'eau a complété le nettoyage des quatre puisards ainsi que celui de la conduite pluviale.

La simulation réalisée par l'ouverture de la borne d'incendie a permis de confirmer que l'eau s'écoule adéquatement vers les puisards et que le drainage est fonctionnel.

Il a également été constaté que la présence de plusieurs arbres dans le secteur entraîne une accumulation importante de feuilles. Lors de fortes précipitations, celles-ci pourraient obstruer les puisards et les conduites, augmentant ainsi les risques d'accumulation d'eau.

Il a donc été recommandé au Service des travaux publics de planifier des passages réguliers de balais mécaniques dans le secteur afin de limiter l'accumulation de feuilles et de réduire les risques d'obstruction des puisards.



NOUVEAU **OMB-2025-005**

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Un problème récurrent d'accumulation d'eau est observé dans le parc Goupil depuis les travaux de réaménagement réalisés en 2020 et 2021, lesquels visaient notamment la réfection des surfaces de jeu et l'amélioration des équipements du parc. Ces travaux auraient également entraîné le rehaussement du terrain.

Depuis leur réalisation, un problème de gestion et d'évacuation des eaux pluviales est observé dans le parc, entraînant un écoulement de l'eau vers les terrains avoisinants. Cette situation est susceptible de mettre à risque certaines propriétés et d'occasionner des problèmes d'infiltration d'eau.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et instaurer une mesure intérimaire compte tenu de la récurrence du problème d'accumulation d'eau et de ses répercussions sur les propriétés avoisinantes.

ENGAGEMENT

Le Service de la gestion de l'eau procèdera à une vérification de la gestion des eaux pluviales et des conditions de drainage du parc afin de déterminer les causes de ces écoulements et les correctifs pouvant être apportés.

Norme applicable : Règlement L-11870 : Les branchements d'aqueduc et d'égouts, le drainage et la gestion des eaux de ruissellement

Le citoyen a installé un drain de surface dont l'évacuation se déverse sur une propriété municipale, dans le parc Goupil. Cette installation n'est pas conforme à la réglementation en vigueur.

Commentaire du Service :

Le Service de la gestion de l'eau a procédé au nettoyage de plusieurs puisards situés sur le site du parc Goupil, notamment celui situé à l'arrière de la propriété du citoyen. Toutefois, en raison d'un accès insuffisant à la conduite principale d'égout, une inspection complète n'a pu être réalisée.

Le Service de la gestion de l'eau a sollicité la collaboration du Service de l'ingénierie, qui a créé deux accès à cette conduite afin de permettre la poursuite des vérifications et des interventions requises.

Une intervention du Service des travaux publics est également nécessaire, notamment des travaux d'excavation, afin de permettre au Service de la gestion de l'eau de reprendre les travaux et de finaliser les interventions dans ce secteur.

En raison des conditions climatiques, les travaux d'excavation sont prévus au printemps 2026.

TÉMOIGNAGE

It was your commitment and willingness to doing your job well that made this possible. Please accept my sincere gratitude.



Environnement et écocitoyenneté

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
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. *Ce dossier est considéré comme systémique en raison du nombre de plaintes reçues de la part de citoyennes et de citoyens du secteur, lesquelles soulèvent une problématique commune.*	**Mesure corrective permanente** Identifier et implanter des mesures d'atténuation à court terme pour réduire les nuisances et des mesures correctives permanentes pour régler la problématique.	**MODIFIÉ**	Le Service de l'environnement a procédé à diverses méthodes d'effarouchement depuis les dernières années. Cependant, celles-ci ont été infructueuses et la population de goélands augmente d'année en année. De plus, aucune intervention n'a été effectuée en 2022 et 2023. Un des enjeux importants est l'accoutumance rapide des goélands. Conséquemment, différentes mesures doivent être mises en place de façon simultanée par le Service. **Norme applicable : Service canadien de la faune - Loi de 1994 sur la Convention concernant les oiseaux migrateurs**

Commentaire du Service :

À la suite d'un ordre du Service canadien de la faune (SCF), émis après que des dizaines de goélands se sont retrouvés pris dans les câbles, en contravention de la réglementation visant la protection des oiseaux migrateurs, le Comité exécutif a décidé de procéder au retrait accéléré du système de câbles d'acier installés sur des poteaux ancrés dans le roc de l'Île du Moulin, dans le secteur Saint-François.

Mise en contexte – En avril 2024, le Comité exécutif a pris connaissance des solutions envisageables. À la suite de cette analyse, un système aérien de câbles d'acier a été installé sur l'île à la fin de 2024.

Toutefois, en raison des incidents constatés depuis son installation et de l'ordre du SCF, le Comité exécutif a décidé, en juin 2025, de procéder au retrait complet de la structure.

Une lettre explicative a été transmise aux résidentes et résidents riverains de l'Île du Moulin afin de les informer de la situation et des mesures prises par la Ville.

La Ville considère avoir épuisé les options possibles, dans le respect des limites éthiques et légales et de la capacité de payer des contribuables. Elle met donc fin à ses interventions sur l'Île du Moulin.

Bien que les nuisances soient réelles et puissent être importantes pour les riverains, il s'agit d'un phénomène naturel en milieu riverain qui ne peut être éradiqué sans contrevenir aux lois et règlements protégeant les oiseaux migrateurs.

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2024-046 **Calendrier de collecte des encombrants** Plusieurs citoyennes et citoyens 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. *Ce dossier est considéré comme systémique en raison du nombre de plaintes reçues de la part de citoyennes et de citoyens, lesquelles font état d'une problématique commune liée à cette difficulté de compréhension des dates de collectes.*	**Mesure corrective permanente** Améliorer et faciliter la consultation du calendrier de collecte des encombrants sur le site Web de la Ville. Transmettre une directive aux agentes et agents du 311 afin qu'ils confirment aux citoyennes et citoyens qui en font la demande la date de collecte correspondant à leur adresse.	RÉALISÉ	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 citoyennes et citoyens.

Commentaire du Service :

La Ville de Laval a dévoilé, en mars 2025, son nouveau site Web, conçu pour faciliter l'accès à l'information municipale.

À la suite d'une recommandation de l'OdL, le site comprend désormais un calendrier interactif permettant de consulter les dates de collecte par adresse, réduisant ainsi considérablement les risques de confusion, notamment pour les collectes d'encombrants.

Commentaire de L'OdL :

Depuis l'implantation de l'outil de recherche par adresse, l'OdL a constaté une diminution des plaintes liées à la compréhension et au respect du calendrier des collectes.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie infiniment d'avoir fait avancer le dossier.

NOUVEAU

OMB-2025-187

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Présence d'un nombre élevé de chats errants au cimetière catholique de la paroisse Saint-Martin-Entrée ainsi que dans les cours arrière des propriétés avoisinantes.

SOLUTION

Mesure d'atténuation

Évaluer l'enjeu soulevé par les citoyennes et citoyens du secteur et déterminer une mesure d'atténuation visant à gérer la population de chats errants, à assurer leur sécurité ainsi qu'à préserver la sécurité et la quiétude du secteur.

ENGAGEMENT

Le Service de l'environnement et écocitoyenneté, en collaboration avec la SPCA Lanaudière Basses-Laurentides, élabore un projet pilote Capture-Stérilisation-Relâche-Maintien (CSRM) visant à encadrer la gestion des chats errants vivant en colonies. Il consiste à capturer ces chats afin de les examiner, les vacciner et les stériliser. Ils sont ensuite relâchés dans leur environnement d'origine ou proposés à l'adoption s'ils sont sociables.

Le projet débutera en novembre 2025 et est prévu pour une durée d'un an, avec possibilité de renouvellement pour une deuxième année selon les résultats obtenus.

Le déploiement du projet CSRM est prévu à l'automne 2025 dans deux secteurs ciblés du territoire.

Norme applicable : Règlement L-12430 : Réglementation municipale concernant le contrôle, la garde, le bien-être et la sécurité des animaux sur son territoire

Des légères modifications ont été apportées au règlement L-12430 concernant les animaux, spécifiquement pour permettre le déploiement du projet pilote et pour consolider les objectifs de prévention de la surpopulation féline.

Commentaire du Service :

Le projet CSRM a été lancé en novembre 2025.

Le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté, en collaboration avec la SPCA Lanaudière Basses-Laurentides, assure le suivi du projet. Tout au long de sa mise en œuvre, les résultats obtenus et l'efficacité des mesures déployées seront évalués.

Selon les conclusions de cette évaluation et les ressources disponibles, la Ville pourra envisager la poursuite du programme ainsi que son déploiement graduel dans d'autres secteurs de Laval.

L'OdL assure le suivi du dossier afin d'obtenir, un an après le lancement du projet CSRM, les résultats permettant d'en évaluer l'efficacité.

Culture, loisirs, sport et développement social

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2023-563 Problématique de délai de traitement d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite dans un bâtiment dont la Ville est propriétaire et qui est opéré par un OBNL pour des activités sportives.	**Mesure corrective permanente** S'assurer que les accès pour les personnes à mobilité réduite soient inspectés régulièrement afin de vérifier leurs fonctionnalités. Lorsqu'une plainte est déposée, assurer le suivi auprès de la citoyenne ou du citoyen.	RÉALISÉ	L'immeuble appartient à la Ville, cependant, la gestion des services offerts et des infrastructures est sous la responsabilité de l'OBNL. Le Service fera tout de même un suivi auprès du gestionnaire afin que la problématique soit identifiée et résolue rapidement. 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. **Norme applicable : Bail emphytéotique** La Ville n'est pas gestionnaire des lieux en raison d'un bail emphytéotique (contrat de location de longue durée), qui confère à l'organisme (l'emphytéote), jusqu'en 2034, la responsabilité de l'exploitation et du maintien de l'actif.

Commentaire du Service :

Le gestionnaire du bâtiment, Complexe Multi-Sports inc., qui agit à titre d'emphytéote de la Ville, a confirmé à cette dernière que l'ascenseur principal du bâtiment est fonctionnel et conforme aux exigences du Code du bâtiment.

Quant à l'ascenseur desservant la structure temporaire du dôme hivernal, celui-ci est actuellement en réparation et devrait être remis en fonction sous peu.

Par ailleurs, une affiche présentant les consignes d'utilisation ainsi que les coordonnées à communiquer en cas d'urgence a été installée à proximité de l'ascenseur. Cette affiche est toujours en place et accessible aux usagers.



NOUVEAU **OMB-2025-513**

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Situation

L'activité principale du parc Florent est la pratique du baseball. Le parc est situé à proximité de propriétés résidentielles.

La proximité du terrain de baseball soulève un enjeu de sécurité pour les résidentes et résidents du secteur et présente un risque de dommages aux propriétés et aux véhicules.

Depuis plusieurs années, le citoyen retrouverait des balles de baseball sur sa propriété. Celles-ci auraient, à plusieurs reprises, causé des dommages à sa propriété ainsi qu'à son véhicule.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Identifier et instaurer une mesure corrective permanente visant à limiter la sortie des balles de baseball du terrain et à réduire les risques qu'elles atteignent les propriétés, les véhicules, les piétons et les automobilistes circulant à proximité du parc.

Communication citoyenne

Assurer un suivi auprès du citoyen jusqu'à la mise en place de la mesure corrective permanente.

ENGAGEMENT

Le Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social a mis en place, au cours des dernières années, plusieurs mesures correctives visant à réduire les risques associés à la sortie de balles du terrain, notamment :

- le rehaussement du filet protecteur du champ gauche;
- le déplacement de certaines catégories de joueurs adultes vers d'autres terrains;
- la modification de l'utilisation du parc afin d'y accueillir des niveaux de jeu moins élevés; et
- l'ajout d'affichage de sensibilisation destiné aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux piétons circulant à proximité du parc.

Par ailleurs, le Service procédera à une nouvelle analyse de la situation afin de déterminer si d'autres mesures correctives peuvent être mises en place afin de réduire davantage les risques pour les piétons et les automobilistes circulant à proximité du parc, ainsi que les risques de dommages aux propriétés et aux véhicules.

Le Service culture, loisirs, sport et développement social nous confirme qu'un suivi régulier sera fait auprès du citoyen.

Commentaire du Service :

La Division du sport et de l'activité physique évalue le dossier en vue de recenser les mesures adoptées au cours des dernières années et de définir des solutions correctives permanentes.

Des réunions sont prévues avec les dirigeants des ligues de baseball pour les sensibiliser aux risques de sécurité et de dommages matériels découlant des sorties de balles. Les conclusions de cette analyse leur seront transmises, de même que les nouvelles consignes à appliquer.

Le Service s'engage à assurer un suivi assidu auprès du citoyen jusqu'à ce que les enjeux soulevés soient résolus ou atténués.



Immeubles, parcs et espaces publics

Dossier et situation	Solution	Statut	Engagement
OMB-2024-218 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.	**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.	RÉALISÉ	Le Service IPEP précise que le projet nécessite une coordination avec divers intervenants 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.

Commentaire du Service :

Avant de procéder aux travaux, plusieurs enjeux ont dû être pris en charge par le Service de la gestion des immeubles, notamment la présence d'une conduite de pipeline, la gestion des communications concernant des empiètements dans l'emprise publique, ainsi que la présence de fils, de poteaux et de haubans le long de la ligne d'implantation de la clôture.

Les travaux de réparation de la clôture ont finalement été réalisés en octobre 2025.

TÉMOIGNAGE

Votre implication dans ce dossier a été décisive pour faire avancer la situation et permettre de corriger ce problème.

NOUVEAU

OMB-2025-315

Situation

EN COURS

L'OdL assure le suivi du dossier

Nuisance

L'orientation inadéquate du luminaire entraîne une diffusion de l'éclairage sur la propriété de la citoyenne, occasionnant une nuisance intrusive.

SOLUTION

Mesure corrective permanente

Vérifier la nuisance soulevée par la citoyenne et apporter les correctifs nécessaires afin de régler l'enjeu identifié.

ENGAGEMENT

Le Service des immeubles, des parcs et des espaces publics procédera aux vérifications nécessaires afin d'identifier une solution visant à corriger le problème.

Commentaire du Service :

Lors de l'inspection réalisée sur place, il a été constaté qu'Hydro-Québec avait remplacé le poteau de bois et repositionné le luminaire selon un angle différent. Or, la nouvelle orientation du luminaire est inadéquate, tant pour l'éclairage de la rue que pour celui du passage piétonnier, puisque l'éclairage ne cible pas adéquatement les zones à éclairer.

Afin de corriger la situation, le luminaire actuel sera remplacé par un luminaire de type « cobra » installé sur la potence, tandis qu'un modèle décoratif sera installé sur le poteau de bois. Ces modifications nécessiteront l'intervention d'Hydro-Québec.

Le délai requis pour effectuer ce type de modification étant tributaire des délais d'intervention d'Hydro-Québec, le Service a procédé à l'installation d'un déflecteur de manière de réduire la luminosité et de limiter l'éclairage intrusif sur la propriété de la citoyenne.



Études de cas

EXEMPLE 1 — Service de l'urbanisme

Communication

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

Les travaux nécessaires au branchement s'avérant coûteux, l'Ombudsman a reçu une demande d'intervention de la part de propriétaires qui réalisaient eux-mêmes la construction de leur résidence.

Dans le cadre de son enquête, l'OdL a constaté que les permis requis avaient été délivrés dans un délai raisonnable et que les exigences formulées par le Service de l'urbanisme étaient justifiées par la nécessité d'assurer une desserte adéquate et sécuritaire de la future résidence conforme à la réglementation en vigueur.

L'enquête a également permis de relever que le Service avait maintenu un dialogue avec les propriétaires tout au long du processus et exploré différentes avenues afin de réduire les coûts des travaux. Une rencontre réunissant les Services de l'urbanisme et de l'ingénierie et les propriétaires a notamment permis de répondre à leurs questions et de clarifier les exigences applicables au projet.

L'OdL a ainsi conclu que la décision du Service de l'urbanisme était fondée. Elle rappelle toutefois que la réalisation d'un projet de construction implique, pour les propriétaires, la responsabilité de s'informer au préalable, auprès de professionnels compétents, des exigences applicables et des coûts qui en découlent.

L'OdL souligne la qualité de la collaboration entre les Services de l'urbanisme et de l'ingénierie ainsi que leur volonté de maintenir un dialogue avec les propriétaires. Cette approche témoigne de l'importance d'une communication claire, accessible et soutenue avec les citoyennes et citoyens. Une décision peut être maintenue, même lorsqu'elle ne répond pas aux attentes, tout en faisant l'objet d'une explication rigoureuse et d'un accompagnement approprié.

> ***« La collaboration au service de l'efficience du traitement des dossiers. »***

EXEMPLE 2 — Service des travaux publics

Collaboration

La collaboration dans l'exécution des travaux dans plusieurs dossiers

Plusieurs projets de travaux d'infrastructures ou de réfection de la chaussée nécessitent l'intervention du Service des travaux publics, notamment pour la réalisation de travaux relevant de projets pilotés par le Service de l'ingénierie.

L'OdL tient à souligner la contribution du Service des travaux publics dans la réalisation de ces travaux.

Dans plusieurs situations, bien qu'il ne soit pas responsable du dossier, le Service des travaux publics collabore avec les services concernés afin de mettre en place, lorsque nécessaire, des mesures d'atténuation permettant de réduire les impacts de la problématique dans l'attente de la réalisation d'une solution permanente.

Dans ces situations, l'OdL assure le suivi de la réalisation des travaux auprès du Service des travaux publics, et ce, même lorsqu'un autre service est responsable du dossier. Cette collaboration permet d'assurer un suivi efficace et de maintenir une attention particulière à la réalisation des interventions prévues.

EXEMPLE 3 — Service de l'urbanisme

Initiative

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

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

Dans le cadre du traitement du dossier, le Service de l'urbanisme a informé l'Ombudsman avoir sollicité le Service de police et le Service des affaires juridiques afin de coordonner leurs interventions dans ce dossier. Ces échanges ont permis de réévaluer la pertinence de la réglementation en vigueur et ont mené la Ville à entreprendre une modification réglementaire visant son abrogation.

Cette collaboration interservices a ainsi permis de dégager une solution qui a rendu possible la délivrance des permis et du certificat au citoyen, tout en favorisant une évolution de la réglementation applicable à des situations similaires.

L'OdL s'est assuré que le Service de l'urbanisme maintienne la communication avec le citoyen afin de lui expliquer la particularité de sa situation et de l'informer de l'évolution de son dossier.



L'OdL souligne l'ouverture du Service de l'urbanisme, qui a pris l'initiative de solliciter les services concernés afin de revoir la situation et de dégager une solution. Cette collaboration a permis de répondre au dossier du citoyen tout en contribuant à une réflexion réglementaire susceptible de bénéficier à l'ensemble de la population.

EXEMPLE 4 — Service de l'ingénierie

Écoute

Implantation de mesures d'atténuation

Dans certains dossiers liés à des enjeux d'infiltration, de refoulement et d'accumulation d'eau, plusieurs services collaborent à la recherche et à la mise en place d'une solution, sous la coordination du Service de l'ingénierie.

Lorsque la réalisation d'une solution permanente est prévue à plus long terme, le Service de l'ingénierie, en collaboration avec le Service des travaux publics et/ou le Service de la gestion de l'eau, fait preuve de créativité en mettant en place des mesures d'apaisement temporaires visant à réduire les impacts de la problématique sur les citoyennes et les citoyens dans l'attente de la réalisation des travaux permanents lorsque cela est possible.

Tout au long du traitement de ces dossiers, l'OdL maintient également une communication avec les citoyennes et les citoyens afin de les tenir informés de l'évolution de la situation.



L'OdL souligne la mobilisation des services qui, dans l'attente d'une solution permanente, mettent en place des mesures d'atténuation adaptées afin de réduire les impacts de la problématique. Cette approche témoigne d'une volonté de répondre aux préoccupations exprimées par les citoyennes et les citoyens et contribue à maintenir leur confiance pendant la réalisation des travaux.

EXEMPLE 5 — Service des travaux publics

Responsabilité partagée

Remises en état après les opérations de déneigement

Chaque année, lors de la fonte des neiges, l'Ombudsman reçoit plusieurs demandes concernant des dommages qui seraient survenus à la suite des opérations de déneigement. Dans la majorité des situations, l'OdL dirige d'abord les citoyennes et les citoyens vers le 311 afin que leur demande soit transmise au Service des travaux publics.

De nombreux travaux de remise en état des terrains sont en effet réalisés chaque printemps sur l'ensemble du territoire lavallois. Il est donc important que les recours administratifs prévus par la Ville soient d'abord complétés afin de permettre au Service des travaux publics d'effectuer les vérifications nécessaires et de déterminer si une intervention est requise.

Dans ces situations, l'OdL prend le temps d'expliquer les démarches à suivre et d'accompagner les citoyennes et les citoyens dans l'utilisation des mécanismes administratifs mis en place par la Ville. Lorsque ces recours ont été épuisés, et que la citoyenne ou le citoyen n'est pas satisfait, l'OdL peut solliciter le Service des travaux publics afin qu'il procède à l'analyse du dossier, tout en assurant le suivi auprès de la citoyenne ou du citoyen.

> ***« Il est important de d'abord communiquer avec le 311. Il faut donner au service l'occasion de prendre connaissance de la situation. »***

EXEMPLE 6 — Services des travaux publics, gestion de l'eau et ingénierie

Collaboration interservices

Chaque service maîtrise son rôle tout en restant aligné sur un objectif final commun

Des problèmes récurrents d'accumulation d'eau ont été constatés dans un parc à la suite de travaux de réaménagement.

La collaboration entre les différents services de la Ville de Laval a été essentielle afin d'assurer une intervention cohérente, efficace et centrée sur les besoins des citoyennes et des citoyens.

Chacun des services, dans son champ de responsabilité, a contribué à une intervention concertée en partageant l'information pertinente, en coordonnant ses actions et en assurant le suivi des interventions. Cette approche a permis d'éviter les dédoublements, de faciliter la prise en charge de la problématique et d'assurer une réponse cohérente aux préoccupations des citoyennes et des citoyens.

Malgré des délais importants, cette collaboration interservices a été au cœur du succès du traitement de ce dossier. La concertation interservices a permis de coordonner les interventions, de partager l'information pertinente et d'assurer un suivi cohérent de la situation auprès du Bureau de l'ombudsman et du citoyen.

L'OdL souligne la collaboration des services concernés qui, chacun dans son rôle, ont contribué à un même objectif : rétablir la situation.

> ***« Une collaboration interservices efficace contribue ainsi à une prestation de services municipaux plus intégrée, transparente et équitable. »***



EXEMPLE 7 — Service de l'ingénierie



Initiative

Nuisance liée à la luminosité de la nouvelle signalisation dynamique

Être à l'écoute de la population lavalloise

À la suite des nombreuses plaintes reçues par l'OdL concernant la luminosité de la nouvelle signalisation dynamique, l'OdL a sensibilisé le Service de l'ingénierie concerné à cette nuisance. Celui-ci a alors entrepris des discussions avec son fournisseur afin d'identifier une solution permettant de réduire l'intensité lumineuse des panneaux.

Compte tenu du nombre important de panneaux nécessitant une intervention, le Service a élaboré un plan afin de déployer la solution dans un délai raisonnable. Il a également pris l'initiative de communiquer avec les citoyennes et les citoyens qui avaient sollicité l'intervention de l'OdL afin de les informer des mesures prévues pour réduire la luminosité.

Le projet de signalisation dynamique étant appelé à évoluer, le Service poursuit les ajustements et les améliorations nécessaires au fur et à mesure de son déploiement.

L'OdL demeure attentive à cette évolution et assure un suivi de la situation.

EXEMPLE 8 — Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Suivi et Communication citoyenne

Nuisance liée au non-entretien de la propriété voisine

Le traitement de ce dossier s'est échelonné sur plusieurs années en raison de sa complexité. Malgré les délais, les suivis réguliers effectués par le service et par le Bureau de l'ombudsman ont permis de tenir la citoyenne informée de l'évolution de la situation et de la rassurer quant à la prise en charge de la problématique.

Une communication citoyenne claire, honnête et régulière contribue à maintenir la confiance des citoyennes et des citoyens à l'égard du processus, même lorsque la résolution d'une situation nécessite plusieurs étapes et s'échelonne sur une longue période. Elle permet également au service de progresser dans le traitement du dossier en respectant les étapes nécessaires à sa résolution.



Conclusion et remerciements



© Laura Lewin

Par son action, l'Ombudsman met l'humain au coeur de ses interventions.

L'année 2025 a démontré, une fois de plus, l'importance du rôle de l'Ombudsman dans l'écosystème municipal lavallois. L'existence même d'un Bureau de l'ombudsman constitue d'ailleurs un bel exercice démocratique, puisqu'il offre à la population un espace d'écoute objective, de dialogue et de recherche de solutions dans le respect des droits de chacun.

Les défis rencontrés ont mis en lumière l'importance d'une communication claire, d'une collaboration soutenue et d'une volonté partagée de trouver des solutions. Lorsque ces conditions sont réunies, les interventions permettent non seulement de résoudre des situations individuelles, mais aussi de générer des améliorations durables au bénéfice de l'ensemble de la collectivité.

Au-delà des dossiers traités et des résultats obtenus, l'action du Bureau de l'ombudsman repose avant tout sur une conviction : un dialogue respectueux, une écoute attentive et une approche rigoureuse contribuent à renforcer la confiance entre les citoyennes et les citoyens et leur administration municipale.

Je tiens à remercier sincèrement les membres de mon équipe pour leur engagement constant, leur professionnalisme et la qualité du travail accompli tout au long de l'année.

Je souhaite également souligner la collaboration des directions et des services municipaux, ainsi que le soutien du maire, M. Stéphane Boyer, et du directeur général, M. Benoit Collette.

Enfin, j'adresse mes remerciements aux citoyennes et citoyens pour la confiance qu'ils nous témoignent et pour leur patience dans les démarches entreprises. C'est grâce à cette confiance que nous pouvons poursuivre notre mission avec conviction.

Nous poursuivrons notre travail en 2026, avec la même détermination de soutenir la population, de favoriser des solutions équitables et de contribuer, à notre mesure, à l'amélioration des services offerts aux Lavalloises et aux Lavallois.

Merci

Nathalie Blais
OMBUDSMAN DE LAVAL





© Olivier Bousquet, MU



ISBN 978-2-924590-62-1
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