

## L'ombudsman présente son rapport annuel 2016

Laval, le 3 mai 2017 – L'ombudsman de la Ville de Laval, M<sup>e</sup> Nadine Mailloux, déposait son rapport annuel 2016 lors de la séance du conseil municipal du 2 mai dernier. Ce rapport fait état des 415 dossiers traités en 2016 et explique la façon de procéder de l'ombudsman pour résoudre les problématiques analysées.

« Le présent rapport illustre notre approche visant à régler le plus grand nombre de dossiers de plainte des citoyens, dans les meilleurs délais possible », a soutenu M<sup>e</sup> Mailloux. En effet, un grand nombre de règlements surviennent en début de processus puisque les services municipaux sont désormais plus familiers avec la démarche de l'ombudsman. Leur direction collabore plus rapidement et cela permet de dénouer davantage de dossiers plus efficacement.

Comme tous les ans, M<sup>e</sup> Mailloux présente un aperçu des enquêtes portant, à titre d'exemple, sur l'attitude d'employés municipaux à l'égard d'un citoyen ou sur une interdiction de stationner lésant les droits des citoyens dans un secteur donné.

L'ombudsman préconise une gestion serrée des délais et une approche d'ouverture envers les demandes des citoyens, soutenant que « le fait de les informer convenablement des étapes franchies, actuelles et à venir, et d'aller au-devant des dépassements de délai ou contretemps diminue l'irritation du citoyen et maintient la crédibilité de l'intervenant ainsi que celle du processus. »

Les décisions de l'administration sont examinées sous l'angle de l'équité procédurale et le processus ayant mené à ces décisions est rigoureusement étudié, puisque l'ombudsman s'assure que le chemin pour parvenir à celles-ci repose sur une démarche crédible.

En 2016, le Bureau de l'ombudsman a examiné 415 dossiers et de ce nombre, 87 % ont été traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Rappelons que l'ombudsman peut enquêter de sa propre initiative chaque fois qu'elle a des motifs raisonnables de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens est lésé. Le recours à l'ombudsman est impartial, confidentiel et gratuit. Le rapport annuel 2016 de l'ombudsman est disponible au [www.ombudsmanlaval.com](http://www.ombudsmanlaval.com).

-30-

Source : Nadine Lussier  
Chef de division  
Service des communications et du marketing de la Ville de Laval  
450 978-6888, poste 4335, [n.lussier@ville.laval.qc.ca](mailto:n.lussier@ville.laval.qc.ca)

Renseignements : Teresa Cicioti  
Responsable - Soutien administratif  
Bureau de l'ombudsman  
450 978 3699  
[t.ciciotti@ville.laval.qc.ca](mailto:t.ciciotti@ville.laval.qc.ca)

**Ombudsman de la Ville de Laval**

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

**Téléphone** : 450 978-3699 • **Télécopieur** : 450 680-2865 • **Courriel** : [ombudsman@ville.laval.qc.ca](mailto:ombudsman@ville.laval.qc.ca)