



OMBUDSMAN  
Ville de Laval

## COMMUNIQUÉ

### L'ombudsman de Laval dépose son rapport annuel 2017 526 plaintes traitées soit 27 % de plus qu'en 2016

Laval, le 2 mai 2018 - L'ombudsman de la Ville de Laval, M<sup>e</sup> Nadine Mailloux, a déposé son rapport annuel 2017 lors de la séance du conseil municipal d'hier, le 1<sup>er</sup> mai. Présenté sous le thème « Réfléchir en dehors de la boîte », ce 5<sup>e</sup> rapport annuel du Bureau de l'ombudsman confirme la popularité croissante de ce service gratuit offert aux citoyens alors que 526 plaintes ont été traitées l'année dernière, soit 27 % de plus qu'en 2016.

Préconisant une gestion serrée des délais, l'ombudsman a traité 68 % des dossiers à l'intérieur de 30 jours, dont 52 % en 5 jours ou moins. Dans 51 % des cas, le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de résoudre le dossier en orientant les citoyens, en les renseignant sur leurs droits ou en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent. Dans 23 % des dossiers, le Bureau de l'ombudsman est intervenu directement auprès de l'administration municipale. Dans 26 % des dossiers, l'ombudsman a effectué une enquête approfondie. Par ailleurs, 30 % des plaintes concernaient les Services des travaux publics et de l'urbanisme. Enfin, à partir des dossiers traités en 2017, l'ombudsman a effectué 4 recommandations.

« Pour bien comprendre, il faut savoir écouter. Et, pour écouter, il faut prendre le temps. Ce temps est parfois limité, mais il doit exister. Nous le répétons constamment : il est fondamental de donner la chance au contribuable d'expliquer les fondements de sa plainte, les circonstances qui l'amènent à penser qu'il est lésé par une décision, l'exception dont il se réclame ou les nuances qu'il souhaite apporter à l'analyse qui en a été faite. Il sera alors possible de l'encadrer ou de le guider », précise M<sup>e</sup> Nadine Mailloux.

« À l'aube du virage "citoyen d'abord" que s'apprête à prendre la troisième ville en importance au Québec, il nous apparaît fondamental que ce virage présente une couleur créative et permette aux fonctionnaires de sortir des sentiers battus pour trouver des solutions basées non seulement sur les règlements en vigueur mais aussi sur des principes d'équité », ajoute-t-elle.



**OMBUDSMAN**

Ville de Laval

### **À propos du Bureau de l'ombudsman de Laval**

Mis sur pied dans sa forme actuelle en 2013, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Laval est un service impartial, confidentiel et gratuit offert aux citoyens qui s'estiment lésés dans leurs droits municipaux ou qui sont susceptibles de l'être. L'ombudsman peut intervenir de sa propre initiative, à la demande d'une personne ou d'un groupe de personnes, ainsi qu'à la demande du comité exécutif ou du conseil municipal. Le rapport annuel 2017 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au [www.ombudsmanlaval.com](http://www.ombudsmanlaval.com).

-30-

### **Renseignements :**

Pierre Tessier

[Pierre.tessier@cominfrarouge.com](mailto:Pierre.tessier@cominfrarouge.com)

514 849-4554