



OMBUDSMAN
Ville de Laval

COMMUNIQUÉ

L'ombudsman de Laval dépose son rapport annuel 2018 Nouvelle année record : 635 dossiers traités

Laval, le 8 mai 2019 - L'ombudsman de la Ville de Laval, M^e Nadine Mailloux, a déposé son rapport annuel 2018 lors de la séance du conseil municipal d'hier, le 7 mai. Présenté sous le thème « Engagé à résoudre », ce 6^e rapport annuel du [Bureau de l'ombudsman](#) confirme la popularité croissante de ce service gratuit offert aux citoyens alors que 635 plaintes ont été traitées l'année dernière, soit 21 % de plus qu'en 2017.

Préconisant une gestion serrée des délais, l'ombudsman a traité 62 % des dossiers en moins de 30 jours, dont 42 % en 5 jours ou moins. Par ailleurs, 58 % des plaintes concernaient les Services des travaux publics, de l'ingénierie et de l'urbanisme. En ce qui a trait au traitement des dossiers, le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de résoudre le problème 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 42 % des cas. Il est intervenu directement auprès de l'administration municipale dans 20 % des cas et a effectué une enquête approfondie dans 38 % des dossiers. Enfin, à partir des dossiers traités en 2018, l'ombudsman a effectué 4 recommandations.

« Nous traitons les dossiers de personnes qui, comme nous, aspirent à être traitées avec égard et équité. Il est possible d'être juste et empathique, tout en étant respectueux de la réglementation et de la logique dans l'application de celle-ci. Nous souhaitons retrouver cette approche empreinte de sagesse dans l'ensemble des interventions menées par les fonctionnaires de la Ville de Laval », précise M^e Nadine Mailloux.

« Dans un contexte où le niveau de complexité des plaintes soumises à notre attention a augmenté substantiellement en 2018, nous prônons la considération pour le citoyen, la capacité de se mettre à sa place et de réexpliquer les choses. Voilà pourquoi, à notre avis, la seule recette est d'être rigoureux, transparent et bienveillant. Engagé à résoudre », rappelle Me Mailloux.



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 2018 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au <http://ombudsmanlaval.com>.

- 30 -

Renseignements :

Pierre Tessier

Pierre.tessier@cominfrarouge.com

514 849-4554