



COMMUNIQUÉ

Dépôt du 8^e rapport annuel de l'Ombudsman de Laval 467 dossiers traités en 2020

Laval, le 2 juin 2021 - L'ombudsman de la Ville de Laval, Nathalie Blais, a déposé hier soir, le 1^{er} juin, le 8^e rapport annuel de son bureau lors de la séance du conseil municipal. Présenté sous le thème « La continuité dans le changement », ce rapport fait état des activités du [Bureau de l'ombudsman](#) pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020.

Malgré la pandémie et l'absence d'un ombudsman du mois d'août au mois de décembre 2020, le Bureau de l'Ombudsman a continué de répondre aux demandes des citoyennes et citoyens de Laval l'année dernière. Au total, 467 dossiers ont été déposés en 2020 portant ainsi à 3 361 le nombre de dossiers traités depuis la mise sur pied du Bureau en 2013. Parmi les plaintes traitées en 2020, 41 % concernaient les services des travaux publics, de l'ingénierie et de l'urbanisme.

Dans 71 % 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, en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent ou en agissant auprès des services en faisant le suivi de leurs requêtes. Enfin, dans 27 % des dossiers, il est intervenu directement auprès de l'administration municipale à l'intérieur de 15 jours ouvrables.

« Dès mon arrivée, j'ai constaté qu'un nombre important de dossiers n'avaient pu être traités, certains en raison de l'absence d'un ombudsman mais d'autres à cause du délai et du contenu des réponses attendues de la part de certains services. La réduction de ces délais est le défi principal du Bureau de l'ombudsman pour 2021 d'où l'importance de mettre l'emphase sur la communication. », souligne Madame Blais qui, rappelons-le, est entrée en poste au début du mois de mars dernier après le départ, en juillet 2020, de Me Nadine Mailloux qui occupait la fonction d'ombudsman depuis 7 ans.

Afin d'y parvenir, tous les intervenants impliqués dans la recherche de solutions pour les citoyennes et citoyens, seront sollicités afin de répondre de façon diligente et dans un délai raisonnable aux questions et demandes émanant du Bureau de l'ombudsman.



OMBUDSMAN

Ville de Laval

En effet, certains dossiers ne peuvent être fermés à cause du manque de complément d'information demandé ou de l'absence de réponse. Dans cette optique, des délais fixes à respecter seront dorénavant établis afin de diminuer le temps d'attente des citoyens. Il est important de travailler pour maintenir ouvert ou améliorer le canal de communication entre le Bureau de l'ombudsman et les différents services.

Nouveau site Web

Rappelons qu'en décembre 2020, l'Ombudsman de Laval a mis en ligne son propre site [web](#) qui permet de faciliter le dépôt d'une plainte par les citoyennes et citoyens à l'aide du [formulaire sécurisé](#) de demande d'intervention.

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 2020 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au <http://ombudsmanlaval.com>.

- 30 -

Renseignements :

Pierre Tessier

Pierre.tessier@cominfrarouge.com

514 233-1636