

Dépôt du 9^e rapport annuel de l'ombudsman de Laval

508 dossiers traités en 2021

Laval, le 14 septembre 2022 – L'ombudsman de la Ville de Laval, Nathalie Blais, a déposé le 9^e rapport annuel de son bureau lors de la séance du conseil municipal du mardi 13 septembre. Ayant pour thème « **Reprenons contact et agissons** », ce rapport fait état des activités du [Bureau de l'ombudsman pour l'exercice terminé le 31 décembre 2021](#).

« La dernière année a encore été marquée par son lot de défis engendrés par la pandémie. Bien que les délais de communication soient toujours présents, notre équipe travaille sans relâche pour les réduire, tout en jouant pleinement son rôle de trait d'union entre les citoyens, la Ville et les élus. Maintenant que nous avons la chance de nous réunir et de rétablir le dialogue, l'une de nos priorités pour la prochaine année sera de contribuer à l'amélioration des services municipaux, ce qui est d'ailleurs au cœur de notre mission après le traitement des plaintes. », souligne Nathalie Blais.

508 dossiers traités en 2021

En 2021, **473** nouveaux dossiers ont été déposés, en plus des **35** dossiers des années antérieures toujours en traitement, portant ainsi à **508** le nombre total de dossiers traités dans la dernière année. Notons que depuis la mise sur pied du Bureau de l'ombudsman, il y a neuf ans, ce sont **3 869** dossiers qui ont été traités.

Parmi les plaintes traitées en 2021, **61 %** concernaient les services de l'environnement et écocitoyenneté, de l'ingénierie, des travaux publics et de l'urbanisme. Les plaintes ont généralement été transmises aux services concernés dans un délai de 15 jours ouvrables.

Dans **47 %** des cas, le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de résoudre le dossier en orientant les citoyennes et citoyens, en les renseignant sur leurs droits et/ou en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent.

Dans **53 %** des cas, l'équipe de l'ombudsman de Laval a travaillé en collaboration avec le service concerné pour résoudre de façon équitable le dossier. Soulignons que certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité.

Honnêteté, efficacité et empathie

Le travail du Bureau de l'ombudsman de Laval est guidé au quotidien par trois valeurs fondamentales : l'honnêteté, l'efficacité et l'empathie. Elles se traduisent au sein de chaque action posée pour les citoyennes et les citoyens et ce, avec la collaboration des services municipaux.

Par exemple, un citoyen a porté à l'attention de l'OdL qu'un arbre sur l'emprise publique entraînait un enjeu de sécurité, notamment à cause de son emplacement dans une voie publique étroite. La position de la Ville au sujet de la préservation des arbres rendait la possibilité d'un abattage presque nul. Après plusieurs mois de discussions avec les services concernés, de vérifications sur place et d'échanges avec les citoyennes et les citoyens, l'OdL a su convaincre le service en question que l'enjeu de sécurité prévalait sur la conservation de l'arbre.

Itinéraire 2021-2023

Le Bureau de l'ombudsman vise l'atteinte de nombreux objectifs dans les deux prochaines années.

Parmi ceux-ci, soulignons la révision de l'image de marque du bureau, l'adoption d'une nouvelle façon de travailler avec les services à l'aide de nouveaux outils, l'accessibilité accrue et l'agrandissement de l'équipe. Des efforts seront aussi déployés afin de faire connaître le rôle de l'ombudsman de Laval auprès de la population plus jeune de la ville de Laval.

D'ailleurs, depuis le lancement du nouveau site internet à la fin de l'année 2020, le Bureau de l'ombudsman a constaté que **42 %** de plaintes reçues en 2021 ont été déposées par l'entremise du formulaire interactif mis à la disposition des citoyennes et des citoyens de Laval, faisant ainsi de cette nouvelle mesure d'accessibilité un véritable succès.

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 2021 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au <http://ombudsmanlaval.com>.



Renseignements :

Pierre Tessier

Pierre.tessier@cominfrarouge.com

514 233-1636