

Rapport annuel 2022 de l’Ombudsman de Laval :
Une année sous le signe de la collaboration et
de l’amélioration des opérations
457 dossiers traités

Laval, le 8 novembre 2023 - L’ombudsman de la Ville de Laval, Nathalie Blais, a déposé le 10^e rapport annuel de son bureau lors de la séance du conseil municipal du mardi 7 novembre. Ayant pour thème « **Agissons ensemble** », ce rapport fait état notamment des activités du Bureau de l’ombudsman pour l’exercice terminé le 31 décembre 2022; une année marquée par la collaboration et l’amélioration des opérations.

« Au cours de la dernière année, nous avons travaillé étroitement avec la Direction générale et monsieur le Maire. Leur soutien nous a permis de résoudre certains problèmes opérationnels persistants et d’envisager l’implantation de solutions durables. Bien que des défis subsistent, nous sommes optimistes quant à l’avenir. Nous soulignons également la coopération accrue des différents services municipaux dans l’amélioration du traitement des plaintes des citoyens, avec une stratégie de collaboration qui commence à porter ses fruits. », a déclaré Nathalie Blais.

457 dossiers traités en 2022

En effet, plusieurs défis opérationnels entravent le traitement des plaintes et impactent la productivité du bureau depuis quelques années. Ces défis incluent l’obsolescence de son système informatique pour le traitement des plaintes qui n’est plus en mesure, notamment, de produire des rapports et des statistiques, le délai de réponse des services municipaux, et le manque de ressources au sein de l’équipe. Avec le soutien de la Direction générale et du Service de l’innovation et des technologies, l’OdL souhaite qu’un nouveau logiciel soit implanté en 2024-2025 pour une meilleure intégration des services et un traitement des plaintes plus transparent et efficace.

D’ailleurs, l’ombudsman tient à présenter ses plus sincères excuses à certains citoyens et citoyennes pour ne pas avoir été en mesure de donner suite à leurs plaintes dans des délais raisonnables en raison de ces problèmes.

Ces questions opérationnelles avaient été identifiées dès l’arrivée de Mme Blais, mais ce n’est qu’en 2023 que des solutions concrètes ont pu commencer à être mises en place, grâce à l’engagement et au soutien de la Direction générale. Malgré ces défis, l’OdL a redoublé d’efforts pour avancer sur un maximum de dossiers. Au total, le bureau de l’OdL a traité **457** requêtes au cours de la dernière année.

Au total, 52 % des dossiers ont été traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, dont 29 % en 5 jours ou moins. Aussi, dans 58 % des cas, le Bureau de l'ombudsman a orienté les citoyen.ne.s en les renseignant sur leurs droits, en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'instance appropriée. Enfin, dans 42 % des cas, l'OdL travaille en collaboration avec le.s service.s concerné.s pour résoudre de façon équitable le dossier.

Dans 10% des dossiers, le service concerné a changé sa position. Certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité. Au total, 36 % des dossiers que l'OdL a traité étaient recevables, c'est-à-dire que les plaintes étaient fondées. Les services les plus souvent visés ont été :

Les travaux publics : 20,6 %, l'environnement et l'écocitoyenneté : 15,2 %,
l'urbanisme : 12,9 % et l'ingénierie : 8,5 %.

31 engagements

Fidèle à l'esprit de collaboration qui anime le Bureau, Mme Blais privilégie dorénavant les engagements plutôt que les recommandations. L'engagement découle d'une entente entre le Bureau de l'ombudsman et le service de la Ville concerné. Au cours de la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2022 et la production du rapport, 31 engagements ont été comptabilisés, et 55 % ont été réalisés. La majorité des engagements concernent le Service de l'ingénierie.

Une vision claire pour l'avenir

« Pour l'année à venir, notre vision est claire : résoudre les différends entre l'administration municipale et les citoyen.ne.s en privilégiant l'ouverture, l'écoute et la communication. Notre objectif premier est de renforcer les liens entre toutes les parties impliquées, de faciliter le dialogue, et de contribuer à une communauté harmonieuse. », a poursuivi Mme Blais.

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 2022 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au <https://ombudsmanlaval.com/publications/>.



- 30 -

Renseignements :

Pierre Tessier

Pierre.tessier@cominfrarouge.com

514 233-1636