



**Rapport annuel 2023 de l’Ombudsman de Laval :**  
**Des améliorations et des gains d’efficacité dans le traitement des dossiers**  
**648 dossiers traités**

**Laval, le 5 juin 2024** – L’ombudsman de la Ville de Laval, Nathalie Blais, a déposé, hier, le 11<sup>e</sup> rapport annuel de son bureau lors de la séance du conseil municipal. Ce rapport fait état de ses activités pour l’exercice terminé le 31 décembre 2023 au cours duquel son équipe a traité 648 dossiers, incluant 61 d’années antérieures, soit 199 de plus qu’en 2022. De ces dossiers, 125 sont toujours en traitement et 42 des années antérieures ont été fermés.

« En 2023, nous avons recentré les priorités du Bureau et mis en œuvre plusieurs solutions du rapport 2022. En attendant de combler le premier poste d’agent de coordination aux plaintes, l’ajout d’une ressource contractuelle temporaire a permis, entre autres, des suivis plus rapides avec les citoyen.ne.s, améliorant ainsi l’efficacité du traitement des dossiers. En 2024, les améliorations continueront grâce notamment à un budget alloué par la Ville pour mettre en place en 2025 une plateforme de gestion des demandes citoyennes, visant à intégrer les services et rendre le traitement des plaintes plus transparent et efficace. De plus, un deuxième poste d’agent de coordination aux plaintes a été créé et pourvu au début de 2024 », souligne Nathalie Blais.

Tous ces changements permettront à l’ombudsman de se concentrer davantage sur l’amélioration des processus et des services de proximité, au bénéfice des citoyen.ne.s. En parallèle, le temps de réactivité des services municipaux a diminué et la collaboration s’est améliorée, bien que des efforts supplémentaires soient nécessaires pour maintenir et améliorer la qualité des réponses.

**29% recevables**

En 2023, 29 % 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 : 36,2 %, l’environnement et l’écocitoyenneté : 29,3 %, l’urbanisme : 17,4% et l’ingénierie : 17,1 %. Dans 20% des dossiers, le service concerné a changé sa position. Certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité.

De plus, 60 % des plaintes ont été traitées dans un délai de 30 jours ou moins et 17 enquêtes ont été réalisées.

**18 engagements**

Au cours de la dernière année, 18 nouveaux engagements ont été enregistrés, dont 12 ont été réalisés. Parmi tous les engagements, y compris ceux des années précédentes, 59% sont encore en cours d’analyse ou de réalisation. La majorité de ces engagements concernent le service de l’ingénierie, en collaboration avec d’autres services.



### **Sensibilisation et communications**

« L'OdL a travaillé également à renforcer la fluidité des communications avec les services municipaux pour favoriser une collaboration plus efficace. En 2024, une campagne de sensibilisation auprès des directeurs, des élus et des organismes communautaires permettra de promouvoir le rôle essentiel de l'Ombudsman. Ces échanges visent à souligner l'importance du droit de porter plainte comme exercice démocratique et à démontrer l'engagement de la ville à écouter et reconsidérer ses décisions. », a déclaré Nathalie 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 citoyen.ne.s qui s'estiment lésé.e.s 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 2023 de l'ombudsman et tous les rapports précédents sont disponibles au <http://ombudsmanlaval.com>.

- 30 -

### **Renseignements :**

Pierre Tessier

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

514 233-1636