



Rapport annuel 2024 de l'Ombudsman de Laval : Délais de réponse réduit et amélioration des communications

Faits saillants

- **636** dossiers traités
- **14** engagements
- **14** enquêtes
- **32%** des plaintes recevables

Laval, le 7 mai 2025 – L'ombudsman de la Ville de Laval, Nathalie Blais, a déposé, hier soir, le 12^e 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 2024 au cours duquel son équipe a traité 636 dossiers, incluant 124 d'années antérieures. De ces dossiers, 53 sont toujours en traitement, incluant 25 dossiers des années antérieures. De plus, l'OdL a réalisé **14** enquêtes.

« En 2024, nous avons franchi des pas importants pour améliorer notre service aux citoyen.ne.s, notamment en réduisant nos délais de réponse à moins de 48 heures. Mais au-delà des résultats quantifiables, chaque plainte demeure pour nous une occasion d'apprendre, de corriger et de faire évoluer les services municipaux. C'est dans cet esprit que nous travaillons avec les équipes de la Ville pour renforcer une culture d'écoute, de transparence et d'amélioration continue. À cet effet, j'ai entamé en 2024 une série de rencontres avec les élu.es. et les différentes directions de l'administration municipale pour les sensibiliser au rôle de mon bureau et favoriser une culture où chaque préoccupation des citoyen.ne.s devient un levier de progrès pour faire de Laval un modèle en matière de services municipaux. », souligne Nathalie Blais.

32% des plaintes recevables

Au total, 32 % des dossiers que l'OdL a reçu en 2024 étaient recevables, c'est-à-dire que les plaintes étaient fondées. Dans plus de la moitié des dossiers non recevables (68%), le recours administratif était en cours ou non épuisé. Le.la citoyen.ne a été redirigé.e au 311.

Les services les plus souvent visés ont été : **les travaux publics** : 20 %, **l'environnement et l'écocitoyenneté** : 19 %, **l'ingénierie** : 15 % et **l'urbanisme** : 9 %. Dans 15 % des dossiers, le service concerné a changé sa position. Certains de ces dossiers sont toujours actifs en raison de leur complexité.



14 engagements

Dans un esprit de collaboration, les discussions entre l'ombudsman et les différents services peuvent amener ces derniers à prendre des engagements. Au cours de la dernière année, 14 nouveaux engagements ont été enregistrés, dont sept ont été réalisés. Parmi tous les engagements, y compris ceux des années précédentes, 55 % sont encore en cours d'analyse ou de réalisation.

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 2024 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