



L'Ombudsman de Laval dévoile les résultats d'un sondage Une institution essentielle, encore trop méconnue auprès de la population lavalloise

Laval, le 27 avril 2026 — L'Ombudsman de Laval dévoile aujourd'hui les résultats d'un sondage réalisé auprès de 505 Lavalloises et Lavallois par la firme Léger Marketing afin de mesurer la notoriété du Bureau ainsi que les attentes de la population à son égard. Les résultats dressent un portrait clair : si la notoriété demeure limitée, l'adhésion à la fonction est, elle, particulièrement forte.

Une faible notoriété, mais une très forte adhésion de principe

Seuls **30 %** des répondants connaissaient l'existence de l'Ombudsman avant le sondage. Toutefois, dès que son rôle est expliqué, l'adhésion est immédiate : **88 %** jugent qu'un Bureau d'ombudsman municipal est important et **84 %** affirment qu'ils seraient prêts à y recourir en cas de problème. Autrement dit, la demande pour un recours impartial est forte, même si la connaissance de ce recours demeure limitée.

Un rôle encore mal compris

Le sondage révèle que le principal frein n'est pas l'opposition à la fonction, mais le manque d'information. Une proportion importante de la population ne sait pas comment joindre l'Ombudsman ou comprend mal l'étendue de son rôle. Ces constats confirment la nécessité d'intensifier les efforts de visibilité, de pédagogie institutionnelle et d'accessibilité.

Une confiance implicite très élevée envers la mission

Les résultats démontrent une confiance marquée envers les principes qui fondent la mission du Bureau. Ainsi, entre **92 %** et **97 %** des répondants associent l'Ombudsman à des valeurs d'équité, de transparence et d'impartialité. De plus, les citoyennes et citoyens souhaitent qu'il contribue à mieux communiquer les décisions, à en expliquer les fondements et à renforcer la responsabilité administrative. Cette perception confirme la légitimité de cette instance indépendante dans le fonctionnement démocratique et l'écosystème municipal lavallois.

Un appui clair aux moyens nécessaires

L'appui à l'égard du rôle s'accompagne d'une attente forte quant aux conditions nécessaires à son exercice : entre **95 %** et **98 %** des répondants estiment que la Ville doit soutenir pleinement l'Ombudsman, lui fournir les ressources requises et lui donner les leviers nécessaires à l'exercice de sa mission. Un niveau d'appui aussi élevé est exceptionnel. Il témoigne d'une attente claire : celle de pouvoir compter sur un contrepois crédible et indépendant dans la relation entre l'administration municipale et la population.

« Ce sondage nous envoie un message clair : la population reconnaît l'importance d'un bureau indépendant pour l'écouter, l'accompagner et contribuer à des solutions équitables. Il nous rappelle aussi la responsabilité que nous avons de mieux faire connaître notre rôle afin que chaque citoyenne et chaque citoyen sache qu'il existe un recours lorsqu'une situation semble sans issue. », souligne Nathalie Blais, Ombudsman de Laval.



Une démarche tournée vers l'avenir

Les résultats de ce sondage guideront les prochaines actions du Bureau de l'Ombudsman, notamment en matière de communication, d'accessibilité et de développement organisationnel. L'objectif demeure le même : mieux faire connaître le rôle de l'Ombudsman, renforcer la confiance du public et continuer à offrir un service impartial, rigoureux et accessible aux Lavalloises et Lavallois.

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