COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'Ombudsman de Laval présente son rapport annuel 2025

597 dossiers traités et **23** engagements pris par l'administration municipale

Laval, le 4 novembre 2026 — Le rapport annuel 2025 de l'ombudsman de Laval, Nathalie Blais, a été déposé hier soir au conseil municipal. Il fait état notamment de **597** dossiers traités et de **23** nouveaux engagements pris par l'administration municipale à la suite de situations soulevées dans le cadre de ses interventions. Le rapport souligne également l'importance du dialogue soutenu qu'entretient le Bureau avec les citoyennes et citoyens ainsi qu'avec l'administration municipale, dans une volonté commune d'améliorer les services offerts à la population.

« Derrière chaque dossier se trouve une personne qui souhaite être entendue et traitée avec équité. C'est notre priorité. Nous déplorons les inconvénients actuels liés à notre manque de personnel et à la solution informatique désuète, utilisée pour recevoir et traiter les demandes d'information et les plaintes. Nous poursuivons nos démarches pour la remplacer, bien que la décision et l'échéancier de déploiement relève de la Ville. Malgré les défis, le Bureau de l'Ombudsman continue de mettre l'accent sur le service à la population lavalloise. », souligne Nathalie Blais, Ombudsman de Laval.

2025 en chiffres

- 597 dossiers
- 21 enquêtes
- 23 nouveaux engagements de la Ville
- 24 engagements existants faisant l'objet d'un suivi
- 41 rencontres avec les directions des services, les personnes élues et le directeur général
- 185 citoyennes et citoyens référés au 311
- 33 % des plaintes recevables
- 21 % des citoyens référés à une autre instance
- 40 % des citoyens ayant communiqué avec le Bureau par téléphone
- 60 % ayant transmis leur formulaire par le site Web ou effectué un premier contact par courriel

Une année sous le signe de l'écoute et du dialogue

En 2025, **33 %** des plaintes reçues étaient recevables et ont fait l'objet d'une analyse ou étaient toujours en cours d'analyse à la fin de l'année.

Dans plusieurs autres situations, le rôle du Bureau a consisté à orienter les citoyennes et citoyens vers le recours approprié. Ainsi, **185** personnes ont été référées au **311**, puisque les recours administratifs auprès de la Ville n'avaient pas encore été épuisés. Par ailleurs, **21 %** des citoyennes et citoyens ont été dirigés vers une autre instance, leur plainte étant hors de la compétence de l'Ombudsman ou ne relevant pas de la Ville de Laval.

Les habitudes de communication avec le Bureau continuent également d'évoluer. Environ **40 %** des citoyennes et citoyens ont communiqué avec le Bureau par téléphone, tandis que **60 %** ont transmis leur formulaire de plainte par l'entremise du site Web ou ont établi un premier contact par courriel.

Les services les plus souvent visés

Les services les plus souvent visés ont été : les travaux publics : travaux publics (22 %), l'ingénierie (16 %), l'environnement et l'écocitoyenneté (14 %) ainsi que l'urbanisme (10 %). Les situations évoquées touchent notamment le déneigement, les arbres, les infrastructures et l'eau, les collectes et nuisances, ou encore l'application de la réglementation et les délais de traitement.

Des engagements qui font l'objet d'un suivi

« Un engagement constitue une étape importante, mais le suivi de sa mise en œuvre l'est tout autant. Il permet de s'assurer que les correctifs annoncés se traduisent concrètement dans les pratiques et les services offerts aux citoyennes et citoyens », ajoute Nathalie Blais.

Le dialogue avec l'administration municipale et les personnes élues demeure au cœur de cette démarche. Au total, **41** rencontres ont été tenues avec les directions des services, les personnes élues et le directeur général au cours de l'année.

Une fonction au service de l'équité

« La collaboration de l'administration et l'appui des personnes élues sont essentiels à l'exercice efficace de notre mission. Ils permettent de maintenir un dialogue constructif et de faire évoluer certaines pratiques lorsque des améliorations sont nécessaires. Cette ouverture contribue directement à renforcer la confiance des citoyennes et citoyens envers leur administration municipale », conclut l'Ombudsman.

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 citoyennes et 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 2025 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