



## COMMUNIQUÉ

### L'ombudsman de Laval dépose son 7<sup>e</sup> rapport annuel Nouvelle année record : 793 dossiers traités en 2019

Laval, le 3 juin 2020 - L'ombudsman de la Ville de Laval, M<sup>e</sup> Nadine Mailloux, a déposé son 7<sup>e</sup> rapport annuel lors de la séance du conseil municipal d'hier, le 2 juin. Présenté sous le thème « Résolument tourné vers une vision d'équité », ce rapport fait état des activités du [Bureau de l'ombudsman](#) pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019. Il confirme la popularité croissante de ce service gratuit offert aux citoyens alors que 793 dossiers ont été ouverts l'année dernière, soit 24 % de plus qu'en 2018.

« Depuis sa mise sur pied en 2013, le Bureau de l'ombudsman a traité pas moins de 2894 dossiers. Chacun de ces cas représente une occasion d'aider les citoyens en les orientant vers les organisations compétentes ou en leur permettant de se réconcilier avec leur Ville. Chaque dossier nous permet de mettre en pratique notre approche basée sur la bienveillance, la rigueur et le désir d'aider. », souligne M<sup>e</sup> Nadine Mailloux.

En 2019, l'ombudsman a traité 58 % des dossiers en moins de 30 jours. Par ailleurs, 57 % des plaintes concernaient les Services des travaux publics, de l'ingénierie et de l'urbanisme. En ce qui a trait au traitement des dossiers, le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de résoudre le problème en orientant les citoyens, en les renseignant sur leurs droits ou en les mettant en communication avec l'administration municipale ou l'organisme pertinent dans 44 % des cas. Il est intervenu directement auprès de l'administration municipale dans 21 % des cas et a effectué une enquête approfondie dans 35 % des dossiers. Enfin, à partir des dossiers traités en 2019, l'ombudsman a effectué 4 recommandations.

#### Exemples de dossiers traités

Le Bureau de l'ombudsman de Laval traite chaque année une grande variété de dossiers. Les exemples qui suivent permettent de mieux comprendre l'approche préconisée et la nature des demandes.

#### Travaux réalisés par la Ville

Les citoyens se plaignent régulièrement de travaux réalisés par la Ville dans le cadre d'interventions nécessaires et exécutées dans l'emprise publique et qui nécessitent le démantèlement ou la démolition d'installations sur une propriété privée. Ces plaintes concernent, entre autres, une insatisfaction face aux travaux de réhabilitation réalisés par la Ville ou ses sous-traitants, une interprétation divergente de la nature des travaux de réhabilitation exécutés ou les interactions des citoyens avec les sous-traitants de la Ville.



## OMBUDSMAN

Ville de Laval

Il apparaissait nécessaire que la Ville clarifie son cadre d'intervention lorsqu'elle réalise des travaux sur la propriété privée. C'est pourquoi l'ombudsman a recommandé d'adopter des lignes directrices claires quant à l'ensemble des éléments entourant les travaux réalisés sur la propriété privée.

### Travaux publics

L'ombudsman a reçu 61 plaintes concernant les opérations de déneigement de l'hiver 2018-2019 et a effectué des représentations auprès de la Ville de Laval, qui amorçait par ailleurs une rétrospective de ses interventions. Suivant cette rétrospective, la Ville s'est engagée à mettre en place plusieurs nouvelles stratégies afin d'améliorer le déroulement et l'efficacité de ses opérations de déneigement et de répondre aux demandes des citoyens.

### Urbanisme

Un citoyen se plaint du caractère non sécuritaire d'une intersection. Sur une des deux rues, un panneau indique un arrêt obligatoire tandis que l'autre rue, qui compte également une piste cyclable, n'en comporte aucun. Après s'être rendue sur les lieux, l'ombudsman estime que la présence de la haie représentait en effet un risque inutile qui peut être évité. À la suite des représentations de l'ombudsman, la Ville a confirmé qu'elle entend faire respecter la réglementation concernant la haie et effectuer des modifications techniques afin de rendre l'intersection plus sécuritaire.

### Changement de garde

Après sept ans de loyaux services, M<sup>e</sup> Nadine Mailloux a annoncé récemment au conseil municipal qu'elle quittera ses fonctions d'ombudsman de Laval pour occuper dorénavant le même poste à la Ville de Montréal.

« Ce fut un honneur et un privilège de créer le Bureau de l'ombudsman de Laval en 2013 et de le diriger jusqu'à aujourd'hui. Je suis très fière du travail accompli au cours des sept dernières années. Rappelons que le bureau est né alors que la Ville de Laval était sous tutelle. Depuis, avec patience et rigueur, nous nous sommes appliqués à tisser un lien de confiance avec les Lavallois. La pertinence et l'impact positif de nos interventions se confirment quotidiennement. Je remercie sincèrement la Ville de Laval, les citoyens et, plus particulièrement, Teresa Ciciotti, ma précieuse collaboratrice responsable du soutien administratif, pour la confiance qu'ils m'ont témoignée pendant toutes ces années », précise M<sup>e</sup> Nadine Mailloux.



OMBUDSMAN

Ville de Laval

### 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 2019 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