



Laval Direct Proximité

« Laval Direct Proximité (LDP) » est la porte d'entrée pour recevoir les requêtes et les signalements des habitants liés à la vie quotidienne à Laval. Au bout du fil, deux gestionnaires du service gestion de la relation à l'utilisateur vous répondent.

Pour un suivi centralisé des requêtes

Que ce soit par téléphone, par mail ou via les remontées des citoyens à leurs élus de quartier, les Ateliers de la Cité... LDP centralise toutes les demandes des habitants.

Il reçoit environ **4 000 requêtes par an**. Les demandes sont prises en note, transmises aux services concernés puis suivies jusqu'à leur résolution, en tenant informé le demandeur au fur et à mesure.

Ce rôle d'interface entre les habitants et les services est primordial car la ville de Laval place son action dans une démarche de qualité et de performance.

Chaque demande est enregistrée pour en assurer la traçabilité, établir un historique et anticiper certaines problématiques récurrentes. Les statistiques qui en résultent sont d'ailleurs un bon outil d'aide à la décision pour mener à bien les politiques publiques.

Le contact humain

Laval Direct Proximité offre avant tout un vrai contact humain ! L'accès est direct et le traitement rapide. C'est loin des plates-formes déshumanisées car les Lavallois ont besoin d'avoir quelqu'un qui soit à leur écoute et comprenne parfaitement leur demande. De plus, avec ce service, que ce soit un petit inconvénient ou un gros problème, plus besoin de se demander qui appeler.

Un large champ d'intervention

Propreté, espaces verts, habitat, déchets, éclairage public, stationnement, voirie, conflits de voisinage, urbanisme, détérioration de mobilier urbain, signalétique, démarches administratives, nuisances diverses... Toutes les demandes sont prises en compte et les services interviennent ensuite dans les meilleurs délais et en urgence si la sécurité est en jeu.

Chaque administré qui formule une requête reçoit une réponse de LDP, qu'elle soit positive, en attente de traitement ou à laquelle il est impossible de donner satisfaction, en expliquant les raisons.

Joindre Laval Direct Proximité

> **Numéro vert : 0 800 00 53 53**

du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30,
ou sur le répondeur le reste du temps.

> **Mail : ldp@laval.fr**

Pour envoyer une requête via le formulaire en ligne : [cliquez ici](#).

VILLE DE LAVAL
Place du 11 novembre
CS 71327
53013 LAVAL Cedex



LAVAL DIRECT PROXIMITÉ
0 800 00 53 53
(Numéro gratuit)
02 43 49 43 00 / fax 02 43 49 43 26
mairie@laval.fr
[Plan d'accès](#)

