

Rapport annuel

2025

Bureau de l'ombudsman
de la Ville de Saguenay



Dans le présent document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site internet du Bureau de l'ombudsman : <https://ombudsman.saguenay.ca/publications/rapports-annuels>

Le rapport annuel 2025 a été préparé par le Bureau de l'ombudsman



Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay est membre du





Monsieur le Maire,
Membres du Conseil municipal,
Mesdames et Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le 20^e rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Ce rapport fait état des activités du Bureau de l'ombudsman ainsi que du traitement des demandes d'intervention effectuées au cours de l'exercice s'échelonnant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025.

Ce rapport sera le dernier que je signerai à titre de président des commissaires du Bureau de l'ombudsman. En effet, mon collègue, Benoit Turgeon, et moi-même arrivons au terme de notre troisième et dernier mandat à titre de commissaires.

C'est donc avec le sentiment du devoir accompli qu'en mon nom et au nom de mes collègues commissaires, je vous invite à prendre connaissance de ce rapport et vous remercie de l'attention que vous y porterez.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, membres du Conseil municipal, Mesdames et Messieurs, l'expression de ma très haute considération.

Marc Bouchard
Président

L'année 2025 marque la vingtième année d'existence du Bureau de l'ombudsman. Conformément à l'article 573.18 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19, section XI.1 portant sur l'ombudsman de la municipalité), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Le présent rapport rend compte des activités de l'ombudsman. Il est destiné aux membres du conseil municipal, aux directions des arrondissements et des services de la Ville, ainsi qu'à l'ensemble de la population saguenéenne.

L'ombudsman accompagne les citoyens dans les processus administratifs, qui peuvent parfois s'avérer complexes, tout en tenant compte des obligations légales et des principes d'équité que doit respecter la Ville. Il veille au respect des droits des citoyens à la lumière des dispositions légales qui lui sont soumises et s'assure que les processus municipaux sont appliqués de manière juste et équitable.

Comme chaque année, nous sommes fiers du travail accompli par le Bureau de l'ombudsman. Cela ne serait toutefois pas possible sans la collaboration de l'administration municipale. À cet égard, je tiens à remercier les différents intervenants pour leur ouverture et leur respect à l'égard de nos interventions.

Je souhaite également remercier tout particulièrement les commissaires Marc Bouchard et Benoit Turgeon, dont le mandat vient de prendre fin. Depuis 2018, leur expertise et la pertinence de leurs interventions ont été grandement appréciées. Les citoyens de la Ville de Saguenay leur en sont reconnaissants.

Je vous invite à parcourir ce 20^e rapport annuel, dans lequel vous trouverez les résultats ainsi que les statistiques découlant des dossiers traités au cours des douze derniers mois.

Pierre Duchaine
Ombudsman

COMPOSITION DU BUREAU

Pierre Duchaine
Ombudsman

Louise Gagnon
Adjointe administrative

Les commissaires 2025

Marc Bouchard
Président

Benoit Turgeon
Vice-président

Sylvain Jomphe
Commissaire

Réjean Tremblay
Commissaire



VALEURS

RESPECT

Considérer la dignité et les différences des personnes
Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite l'ombudsman à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation.

IMPARTIALITÉ

Ne pas prendre parti, rester neutre et objectif
L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

ÉQUITÉ

Adapter les décisions pour que chacun ait un traitement juste
L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

INTÉGRITÉ

Agir honnêtement, éviter toute influence
L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. L'ombudsman évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant le rendre influençable ou redevable à quiconque dans l'exercice de ses fonctions.

TRANSPARENCE

Rendre les faits clairs et visibles, établir la confiance
La transparence permet de laisser voir clairement les faits sans les altérer. En ce sens, elle permet à l'ombudsman d'établir une relation de confiance avec le citoyen ainsi qu'avec les différents intervenants.

RÔLE DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman municipal est un ombudsman législatif. Il n'a juridiction que sur l'appareil administratif de la Ville. Il n'a pas juridiction sur les décisions votées par les élus.

L'ombudsman intervient principalement sur les demandes d'interventions émanant de citoyens qui se croient lésés par la Ville. La juridiction de l'ombudsman s'étend normalement aux services municipaux et ceux exécutés par des tiers.

Le mandat de l'ombudsman est d'intervenir ou d'enquêter chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. **Il peut intervenir de sa propre initiative, à la demande du Conseil municipal ou à la demande d'une personne.**

L'ombudsman constitue un dernier recours administratif offert aux citoyens, lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis normalement à leur disposition par l'administration municipale pour traiter leur différend. Toujours en respect du cadre légal applicable, il est du ressort de l'ombudsman de s'assurer que ces moyens offerts aux citoyens par la Ville comme première avenue de révision sont bien appliqués, motivés et que l'information adéquate a été communiquée aux citoyens. Par son intervention, des voies de solutions sont proposées pour la satisfaction des parties.



FAITS SAILLANTS 2025

• Évolution des demandes (figure 2, page 13)

En 2025, **70** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman, soit une légère diminution par rapport à 2024. Le nombre de dossiers traités demeure toutefois dans la moyenne provinciale, avec un coefficient de **0,05** dossier par mille habitants.

• Résultats des interventions (tableau 4, page 16)

Toutes les interventions ont été réglées de manière positive en 2025. La majorité des demandes reçues a nécessité une brève analyse de la part de l'ombudsman. Par ailleurs, **35%** des demandes d'intervention déposées au Bureau de l'ombudsman ont trouvé une solution administrative comme mode de résolution. (Voir page 11 pour la définition des termes utilisés)

• Mode de réception des demandes (figure 3, tableau 1, page 14)

Bien que nous soyons à l'ère numérique, **56%** des demandes d'intervention reçues par le Bureau de l'ombudsman l'ont été par téléphone et **10%** ont été effectuées en personne. Les demandes reçues par courriel représentent, quant à elle, **34%**.

• Nombre de demandes par arrondissement (tableau 2, page 15)

La répartition des demandes d'intervention par arrondissement demeure sensiblement la même. **54%** proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi, **42%** de Jonquière et **4%** de La Baie. Le tout sensiblement dans la même proportion que la population.

• Services municipaux visés par les demandes (tableau 3, page 15)

Les services en lien direct avec le quotidien des citoyens demeurent les plus concernés par les demandes d'intervention. Le Service des travaux publics arrive en tête avec **36%** des demandes. La répartition est similaire entre les arrondissements de Chicoutimi et de Jonquière, avec **10** demandes.

Le Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme occupe le deuxième rang avec **22%** des demandes, ce qui correspond à la moyenne des dernières années.

Enfin, **36%** des demandes sont classées dans la catégorie « autres », puisqu'elles concernent plusieurs services, la direction des arrondissements ou encore la STS.

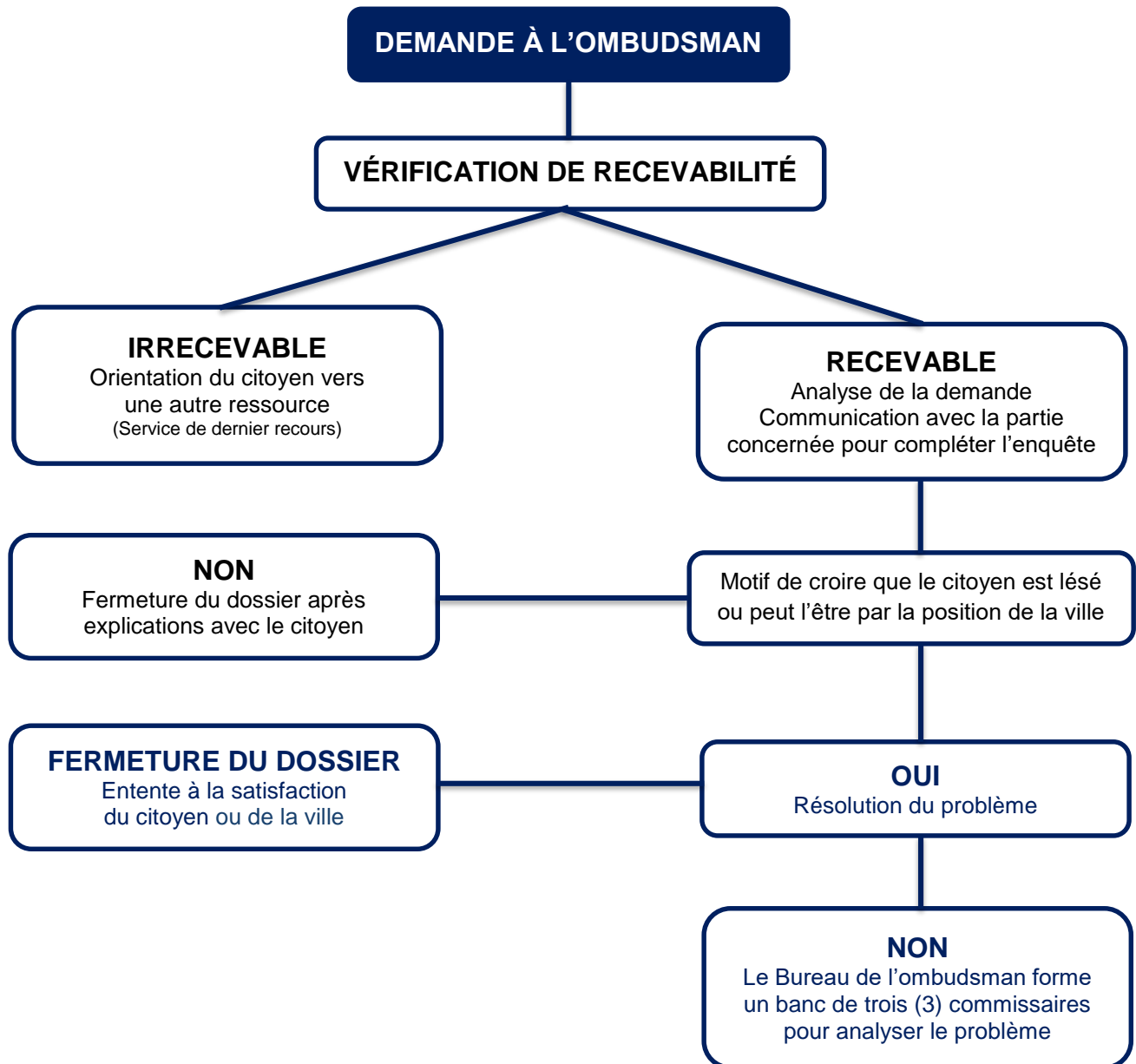
• Fonctionnement

En 2025, quatre (**4**) rencontres des commissaires ont été tenues en présentiel. Un commissaire a été renouvelé pour un deuxième mandat, tandis que deux autres ont effectué leur troisième et dernier mandat. Il y a donc actuellement trois postes de commissaires vacants. Cinq (**5**) rencontres des ombudsmans municipaux du Québec ont également eu lieu, toutes en mode virtuel.

Le mandat de l'ombudsman, qui arrivait à échéance en mai, a été renouvelé pour une période de deux ans. Par ailleurs, dans le cadre de l'audit de performance mené par le Vérificateur général de Saguenay, cinq (**5**) rencontres ont été tenues au cours de l'année.

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE

(figure 1)



LA MAJORITÉ DES DEMANDES REÇUES SE RÈGLE APRÈS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN. SON INTERVENTION PERMET DE CLARIFIER LA SITUATION POUR LE CITOYEN, DE PORTER À L'INTENTION DU SERVICE CONCERNÉ UN PROBLÈME ET D'Y TROUVER UNE SOLUTION ACCEPTABLE POUR TOUTES LES PARTIES.

Le Bureau de l'ombudsman examine notamment les plaintes concernant l'aqueduc, les égouts, le déneigement, la voirie, l'urbanisme, l'environnement, les matières résiduelles et tout autre service aux citoyens. Il ne peut toutefois pas se pencher sur les questions suivantes :

- Décisions, actions et agissements d'un élu, du Conseil de la ville, du Comité exécutif, d'un Conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission;
- Décisions, actions et agissements d'un policier;
- Dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires;
- Relations de travail;
- Litiges entre citoyens.

Après avoir procédé à une analyse de la situation, basée sur les faits ainsi que sur les lois et règlements applicables, l'ombudsman tente de trouver une solution satisfaisante pour les demandeurs. Ainsi, la majorité des dossiers traités par l'ombudsman se concluent par une solution administrative après son intervention. C'est-à-dire que le dossier trouve une solution soit à la faveur du citoyen ou de la ville.

Les citoyens peuvent être assurés que l'ombudsman évalue chacune des demandes d'interventions qui lui sont soumises sous l'angle du caractère raisonnable de l'application des normes par l'administration municipale, tout en respectant les règles de droit applicables. L'ombudsman ne peut contourner ces règles, mais tente de faire corriger la situation lorsqu'il constate une application trop stricte ou injuste de la réglementation, permettant ainsi à chaque citoyen de préserver sa confiance envers l'appareil municipal.

La majorité des dossiers sont traités rapidement. Les dossiers qui exigent des réponses plus élaborées nécessitent des délais de traitement plus longs. Nous parlons cependant généralement en termes de quelques semaines. En ce sens, nous apprécions la collaboration des intervenants municipaux qui nous informent, dans la mesure du possible, dans des délais raisonnables.



DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS

Désistement :

Le citoyen demande d'abandonner son dossier d'intervention avant sa conclusion.

En traitement :

Demande d'intervention en cours et non terminé.

Information générale :

Information donnée faisant suite à une simple demande d'information.

Réorientée :

Le citoyen est dirigé vers un autre organisme ou une autre ressource plus en mesure de l'aider dans sa démarche.

Référée à l'administration municipale :

Dossier traité conjointement avec un service de la ville.

Hors compétence :

La demande ne concerne pas le Bureau de l'ombudsman.

Solution administrative :

Règlement du litige obtenu par l'intervention de l'ombudsman avec le service concerné.

Banc de commissaires :

Dossier soumis à un banc de commissaires pour enquête plus approfondie.

EXEMPLES DE DEMANDES



Information générale

Un citoyen âgé nous contacte, il n'a pas accès à internet et se déplace en transport adapté. Après plusieurs appels sans réponse, il aimerait connaître la date de publication du rapport annuel de la Société de transport du Saguenay et en recevoir une copie. L'ombudsman communique avec la STS ou on l'informe de la date de publication et on lui donne le nom d'une personne et son numéro de téléphone avec qui le citoyen pourra communiquer pour recevoir une copie papier du rapport.



Réorientée

Un citoyen se plaint qu'au parc Rivière-du-Moulin plusieurs utilisateurs se promènent avec un chien qui n'est pas en laisse, contrevenant ainsi à un règlement municipal. Pour adresser sa plainte, il lui est conseillé de s'adresser au Conseil d'administration du parc Rivière-du-Moulin comme premier recours.



Solution administrative

Une citoyenne a reçu une amende ainsi que des frais qu'elle juge abusifs pour avoir débuté une construction sans permis. Après plusieurs appels infructueux à différents paliers, elle nous contacte. Après analyse des faits, la Direction des permis a remis un rapport détaillé à l'ombudsman qui a pu aviser la citoyenne à sa satisfaction. D'un commun accord, elle est invitée à contacter la Direction des permis pour se faire expliquer la réglementation.

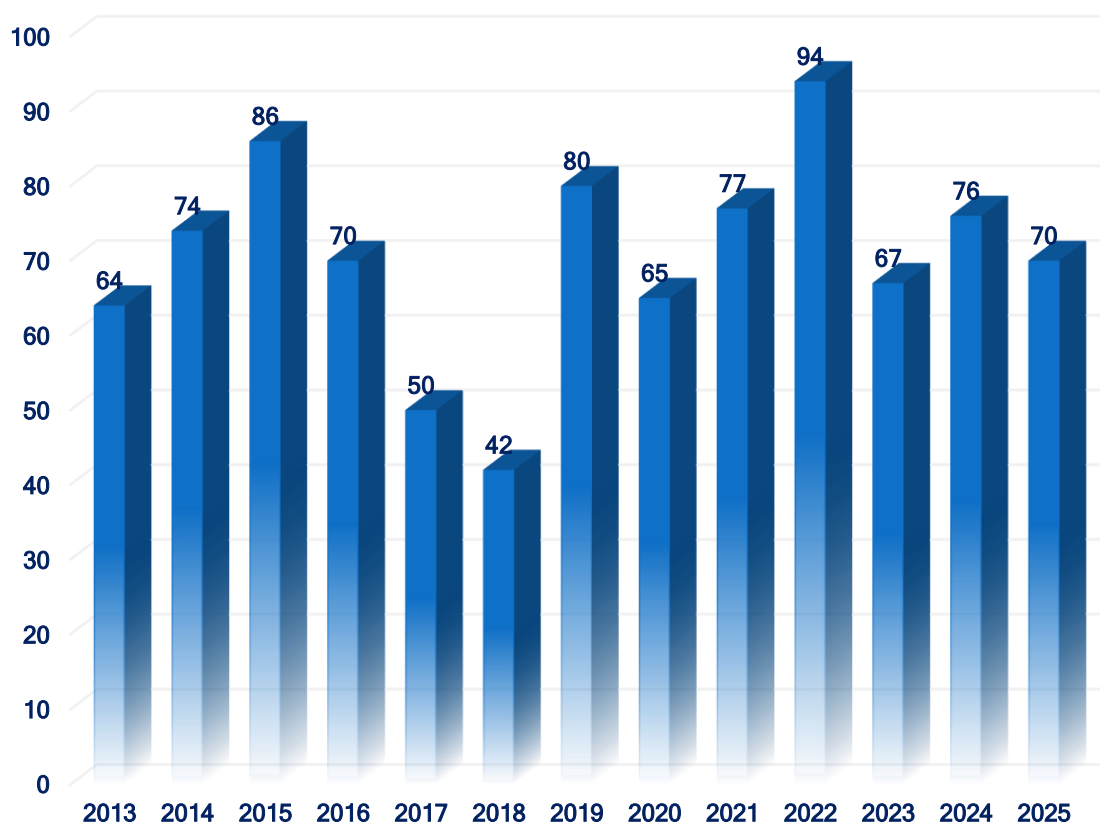


Référée à l'administration municipale

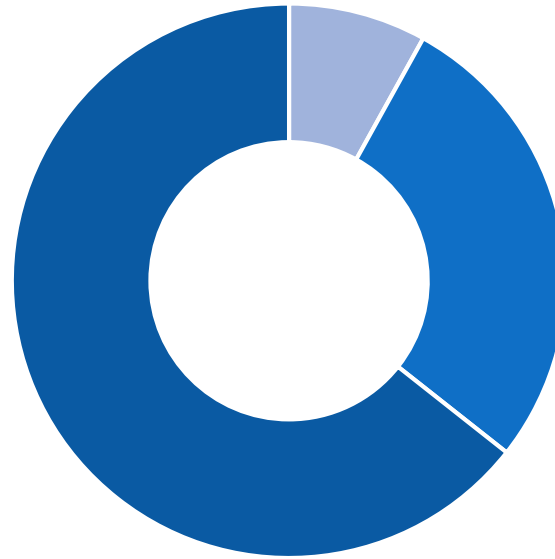
Un citoyen a fait une requête concernant un conteneur maritime sur un terrain avoisinant. Il n'a jamais eu de suivi de sa requête et le conteneur est toujours en place. Vérification faite à la direction des permis, la requête a manqué de suivi. Un avis d'infraction sera donc acheminé au contrevenant. Comme rien ne bouge, le citoyen nous recontacte et la division nous avise qu'ils sont maintenant à l'étape du constat d'infraction. Le citoyen est mis au courant des développements.

2025 EN CHIFFRES

Évolution des demandes (figure 2)



Mode de réception des demandes (figure 3)



■ Bureau ■ Internet ■ Téléphone

(tableau I)

<i>MODE DE RÉCEPTION</i>	<i>NOMBRE</i>	<i>%</i>
Bureau	7	10%
Internet	24	34%
Téléphone	39	56%
TOTAL	70	100%

Nombre de demandes par arrondissement (tableau 2)

<i>ARRONDISSEMENT</i>	<i>NOMBRE</i>	<i>%</i>
La Baie	3	4
Chicoutimi	38	54
Jonquière	29	42
Total des demandes	70	100%

Services visés par les demandes (tableau 3)

<i>SERVICES VISÉS</i>	<i>La Baie</i>	<i>Chicoutimi</i>	<i>Jonquière</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Affaires juridiques et greffe					
Aménagement territoire et urbanisme	1	9	6	16	22%
Culture, sports et vie communautaire		1	1	2	2%
Développement durable et environnement			1	1	2%
Direction générale			1	1	2%
Finances		4		4	6%
Génie					
Hydro-Jonquière					
Immeubles et équipements motorisés					
Sécurité publique					
Travaux publics	1	10	10	21	30%
Autres	1	17	7	25	36%
TOTAL	3	41	26	70	100%

Résultats des interventions (tableau 4)

(voir page 11 pour la définition des termes utilisés)

TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES	Nombre de dossiers	%
Désistement		
En traitement		
Information générale	10	14%
Réorienté	5	7%
Référée à l'administration municipale	17	24%
Hors compétence	14	20%
Solution administrative	24	35%
Banc de commissaires		
TOTAL	70	100%

RECOMMANDATIONS

Au chapitre de la reddition de compte, l'ombudsman a le pouvoir d'exiger que l'administration lui fasse rapport sur les mesures qu'elle a prises ou qu'elle se propose de prendre pour donner suite à une recommandation. Le pouvoir de recommandation n'est ni exécutoire ni coercitif et il a comme principal objectif l'amélioration de la qualité des services.

En 2025, quelques éléments récurrents nous amènent à les adresser à l'administration municipale sous forme de recommandations. Les recommandations visent l'amélioration des processus ou la refonte d'un règlement.

OMB-2505 – Communication avec les citoyens

Constats :

- Amélioration notable des communications municipales, mais des lacunes persistent.
- Une partie de la population n'a pas accès à Internet ou n'utilise pas les plateformes numériques.
- Manque de suivi des requêtes citoyennes (absence d'échéancier raisonnable).

Enjeux :

- Accessibilité inégale à l'information.
- Insatisfaction des citoyens liée au manque de rétroaction.
- Perception négative de la transparence municipale.

Recommandations :

- Diversifier les canaux de communication (papier, affichage, téléphone, etc.).
- Mettre en place un système systématique :
 - Accusé de réception automatique
 - Suivi de l'état des demandes
 - Délais de réponse définis
- Assurer une communication proactive avec les citoyens.

OMB-2506 – Qualité des réponses et suivi des interventions

Constats :

- Réponses parfois inexactes ou incomplètes.
- Dossiers déclarés « réglés » sans résolution réelle.
- Problématique particulièrement présente, entre autres, aux travaux publics et à l'urbanisme.

Enjeux :

- Perte de confiance envers l'administration municipale.
- Inefficacité dans la gestion des interventions.
- Risque de récurrence des problématiques.

Recommandations :

- Implanter un mécanisme de validation avant la fermeture des dossiers :
 - Vérification interne des interventions réalisées
- Effectuer un suivi auprès du citoyen :
 - Confirmation de la résolution
 - Validation de la satisfaction
- Renforcer les standards de qualité des réponses

(La numérotation des recommandations suit celle de l'année 2024)

EN TERMINANT

Vingt ans! Cela fait maintenant deux décennies que Saguenay a choisi de se doter d'un recours indépendant, impartial et confidentiel pour ses citoyens — un filet de sécurité avant les tribunaux.

Le bilan est clair : plus de 1 400 situations traitées. Des conflits réglés. Des couts judiciaires évités. Une confiance, souvent fragilisée, mais patiemment reconstruite. Et pourtant, une réalité demeure : le Bureau de l'ombudsman est encore trop peu connu.

Chaque dossier que nous recevons raconte la même histoire : un citoyen insatisfait d'un service municipal. Mais, dans la majorité des cas, les faits sont sans appel — la Ville a agi de manière raisonnable, dans le respect des règles et des contraintes qui lui sont imposées.

Alors où est le problème ? Dans un cas sur deux, il ne s'agit ni d'une erreur ni d'un abus. Il s'agit d'un manque de communication. Une explication absente. Une information mal transmise. Une réponse qui n'est jamais venue.

Résultat : des démarches inutiles, de la frustration... et un recours à l'ombudsman qui aurait pu être évité. La solution n'est pas toujours de changer les décisions. Elle est souvent beaucoup plus simple : mieux expliquer, mieux écouter, mieux répondre.

2026 ne sera pas une année comme les autres. Le dépôt de l'audit de performance du Vérificateur de Saguenay imposera un regard sans complaisance sur nos pratiques. Et c'est une bonne chose.

Nous avons déjà commencé ce travail. Nos procédures sont passées au crible. Des ajustements sont en cours. D'autres suivront. Parce qu'une organisation qui ne se remet pas en question s'expose à perdre la confiance qu'elle cherche à bâtir.



Édifice de la Pulperie 300 rue Dubuc
Chicoutimi QC G7J 4M1

Téléphone : 418-541-5999
Télécopieur : 418-541-5991
ombudsman@ville.saguenay.ca
ombudsman.saguenay.ca

Vous pouvez joindre le Bureau de l'ombudsman
Le mardi, mercredi et jeudi
8h30 à 16h30



