



Rapport annuel 2017



Saguenay, le 5 février 2018

Conseil de Ville de Saguenay
201, rue Racine Est, C.P. 129
Chicoutimi (Québec) G7H 5B8

Objet : Dépôt du rapport annuel 2017 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay

Madame la Mairesse,
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

Nous avons le plaisir de vous transmettre, au nom de nos collègues commissaires, le 13^e rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions, pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2017.

Ce rapport présente les statistiques sur les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay à la suite des plaintes des citoyens ainsi que les recommandations formulées à l'Administration municipale, au cours de la dernière année.

Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration municipale aux recommandations formulées dans notre rapport annuel de 2016.

Veuillez agréer, Madame la Mairesse, Mesdames et Messieurs du Conseil municipal, nos salutations distinguées.



C. Ross Tamblyn
Président des commissaires



Rodrigue Lessard,
Secrétaire général





Lettre de départ du Secrétaire Général

C'est empreint de fébrilité que je quitte mon poste de Secrétaire Général au Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay, après 12 ans de dévouement aux citoyens. Ce travail fut pour moi la suite logique des services que j'ai rendus toute ma vie comme syndicaliste.

Mon rôle était de recevoir les plaintes, de les analyser, de décider de leur recevabilité et de faire les démarches nécessaires, auprès de la direction du service concerné, pour solutionner les problèmes. Au cours de ces années nous avons traité près de 900 dossiers ; c'est donc dire que ce service est utile aux citoyens.

Je profite de ce dernier rapport en tant que Secrétaire Général du Bureau de l'ombudsman pour remercier chaleureusement M. le Maire Jean Tremblay et les membres du Conseil pour leur soutien constant, ainsi que la grande collaboration de la direction de la ville, des directeurs de services et tous ceux qui ont pu m'aider dans mon travail.

Un grand merci également à tous les commissaires avec lesquels j'ai eu à travailler. Vous vous êtes toutes et tous dévoués généreusement pour améliorer le service aux citoyens.

Enfin, je veux souligner le travail remarquable et exceptionnel des deux secrétaires administratives, mesdames Esther Laroche actuellement en poste et Babara Chicoyne (décédée en 2013).

C'est avec le sentiment du devoir accompli que je quitte mes fonctions en ayant donné le meilleur de moi-même.

Je vous remercie tous et toutes de la confiance que vous m'avez accordée, et soyez assurés que c'est dans le respect, l'intégrité et l'équité que j'ai relevé ce défi.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Rodrigue Lessard'.

Rodrigue Lessard



Introduction

Le **Bureau de l'ombudsman** a été mis en place le 19 septembre 2005, par une résolution du Conseil municipal. Ce service répond à un besoin lorsqu'un citoyen éprouve, parfois, certaines difficultés face à l'administration municipale. Il sert également d'appui à l'effort de la municipalité, dans le but de bonifier et de simplifier les services offerts aux citoyens de la Ville de Saguenay. Ce service assure au citoyen un traitement juste et équitable dans le respect et l'objectivité. Un des objectifs du **Bureau de l'ombudsman** est d'assister et de soutenir les citoyens dans leurs démarches, auprès de l'administration municipale.

Le **Bureau de l'ombudsman** sert également de partenaire à l'administration municipale, dans la recherche de solutions lorsqu'il rencontre des problèmes de nature systémique et ce, dans le but d'améliorer le service aux citoyens. Lors du traitement des dossiers, le personnel de soutien du **Bureau de l'ombudsman** et ses commissaires remplissent leurs fonctions avec discrétion, honnêteté et respect du plaignant. Le personnel du Bureau est à l'écoute des citoyens, ainsi que des représentants de l'administration municipale avec la même objectivité. Il s'efforce de trouver une solution équitable au problème en cause, dans le respect des lois et des règlements ainsi que les directives qui gouvernent les employés de la Ville. Le Bureau de l'ombudsman, n'ayant pas de pouvoir décisionnel, doit s'employer à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement des différends. Il lui incombe, donc, de formuler des propositions, des recommandations et de donner des avis.

Comme par les années passées, toutes les demandes reçues, au **Bureau de l'ombudsman**, ont été traitées dans un esprit de neutralité, d'impartialité et de confidentialité. Par ailleurs, **il est essentiel de pouvoir compter sur la collaboration le plus rapidement possible, prompte, totale et la courtoisie des directions des différents services de la Ville de Saguenay.**

Les membres du **Bureau de l'ombudsman** sont indépendants de l'administration municipale. Le citoyen, présentant une demande d'intervention au **Bureau de l'ombudsman**, est assuré de recevoir une écoute attentive au problème soumis, de façon à bien définir ses besoins en regard du cheminement de son dossier.

Une partie du présent rapport est réservée, au suivi donné par l'administration municipale, aux différentes recommandations et observations faites par les commissaires dans leurs rapports antérieurs. Vous y trouverez, également, les observations, commentaires et recommandations découlant du traitement de certains dossiers pour cette année.

Dans ce **13^e** rapport annuel, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des **50** plaintes traitées, au cours des 12 derniers mois.

Enfin, quelques graphiques et statistiques vous sont présentés à la fin du rapport, afin de fournir un supplément d'information aux gestionnaires des différents services de la Ville de Saguenay.



Table des matières

Lettre du président et du secrétaire général	1
Lettre de départ	2
Introduction	3
Table des matières	4
Photo de groupe (sans pagination)	

Partie I

COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Composition et organisation	5
Les commissaires	6 à 8
Le secrétariat général	9

Partie II

INFORMATIONS

La mission	10
Communiqué	11
Communications	12
Cheminement d'une plainte	13

Partie III

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 2005	14
---------------------	----

Partie IV

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION

Observations 2017	15 à 16
Suivi des dossiers types en 2013	17 à 18
Suivi des dossiers types en 2015	19 à 21
Dossiers types en 2017	22 à 25

Partie V

STATISTIQUES ET GRAPHIQUES

Les statistiques	26
Les graphiques	27 à 34
Conclusion	35



De gauche à droite :

Assis : M. Rodrigue Lessard, Secrétaire général

M. C.Ross Tamblyn, Président des commissaires

Debout : M. Michel Leblanc M. Carol Perron M. Roger Boudreault et M. Jean-Eudes Simard, commissaires.



Composition et organisation

Bureau de l'ombudsman

Une équipe formée de cinq (5) commissaires et d'un secrétaire général

Le 16 juin 2005, lors d'une séance spéciale, le Conseil de la Ville de Saguenay, par la résolution (VS-CM-2005-193), a procédé à la création d'un **Bureau de l'ombudsman**, pour le bénéfice de ses citoyens et citoyennes.

Le 16 décembre 2014, lors d'une séance régulière, le Conseil de la Ville de Saguenay a amendé cette résolution en ce qui concerne le nombre de commissaires en le réduisant par attrition, passant de 10 à 5. (VS-CM-2014-380).

Relevant de l'autorité du Conseil de Ville, le **Bureau de l'ombudsman** est composé de cinq membres appelés commissaires, ceux-ci étant nommés par résolution du Conseil. Le mandat d'un commissaire est de deux ans et peut être renouvelé une seule fois. Ces membres sont des personnes bénévoles provenant de divers horizons. Ce sont des citoyens et des citoyennes résidant sur le territoire de la ville et possédant une expertise diversifiée susceptible de donner un éclairage pertinent aux dossiers qui leur sont soumis. La personne qui porte son différend avec la Ville, auprès du **Bureau de l'ombudsman**, est donc assurée d'être entendue par des personnes indépendantes de l'administration municipale.

Le **Bureau de l'ombudsman** est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général constitué d'un secrétaire général nommé par le Conseil et d'une secrétaire administrative, lesquels assurent le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le président, nommé par l'ensemble des commissaires, délègue à un banc, formé d'au moins trois commissaires, la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter et, éventuellement, de formuler une recommandation aux autorités concernées. Pour ce faire, il doit, dans la composition d'un banc, rechercher, parmi les commissaires, le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte.



Composition et organisation

du Bureau de l'ombudsman

Les commissaires



M. C.-Ross Tamblyn

Président

Fin du 2^e mandat mai 2017

Retraité, ingénieur de profession, il a occupé plusieurs fonctions au sein de la compagnie Alcan de 1964 à 1986 : ingénieur de procédés et assistant surintendant, gérant d'opérations, gérant d'usine, surintendant de la qualité, analyste d'affaires sénior au bureau-chef de la Cie à Montréal, coordonnateur de projets. Monsieur Tamblyn a occupé le poste de gérant des opérations chez Timminco Limited, Ontario. Il a été aussi actionnaire chez Grenville Castings Ltd et Leco Industries, et consultant privé en productivité. Il a été bénévole pendant plusieurs années au sein du Comité Consultatif d'Urbanisme (CCU).



M. Jean-Eudes Simard

Commissaire

Fin du 1^{er} mandat mai 2019

Monsieur Jean-Eudes Simard a œuvré durant de nombreuses années dans le monde de l'enseignement. Il a occupé le poste de conseiller municipal de 1993 jusqu'en 2013. A ce poste après la fusion, il fut président du Comité des Ressources Humaines à Ville de La Baie de 1993-2002. Il fut aussi président du Conseil d'arrondissement à La Baie 2007-2013. De plus, il occupa le poste de Président du Comité de Consultatif d'Urbanisme (CCU) de la Ville de La Baie ainsi que représentant de l'arrondissement à ce même comité à la Ville de Saguenay. Aussi, il a présidé la Société de Transport Saguenay pendant 15 ans. Monsieur Simard a été Président de la Fabuleuse histoire d'un royaume de 2002-2009.



Les commissaires



M. Roger Boudreault

Fin du 2^e mandat mai 2018

Monsieur Roger Boudreault est retraité de la Compagnie Price à Alma où il a œuvré pendant 20 ans, comme papetier. Bijoutier de profession, il a été propriétaire d'une bijouterie pendant 22 ans. Il a été aussi copropriétaire, président, propriétaire et gérant d'un salon de billard une quinzaine d'années. Il a œuvré comme directeur et président à la Caisse d'économie d'Alma pendant 8 ans. Il fut directeur et président de la SIDAC centre-ville d'Alma pendant 13 ans et président du Club de Golf Lac St-Jean en 1995. Il fut aussi responsable de la relocalisation du club de Golf Birchdale d'Alma.



M. Michel Leblanc

Fin du 2^e mandat mai 2018

Monsieur Michel Leblanc a œuvré plusieurs années au service à la clientèle à l'Office Municipal d'habitation de Jonquière de 1980 à 2014. Il a été préposé à la sélection/location de 1980 à 1992 et responsable du département de 1992 à 2014. Il a été agent d'aide sociale à Roberval et aussi à La Baie comme stagiaire. Il est commissaire à l'assermentation (1984-2015). Également diplômé d'études collégiales en technique de travail social au CEGEP de Jonquière. Il fut instructeur de gardiens de buts dans divers clubs de hockey de Jonquière de 1996 à 2002. Il a été président du comité « Régime de retraite OMH » et membre de ce comité 1984 à 1994. Il fut administrateur du comité fondateur de l'OBNL « Hébergement Plus à Jonquière ».



Les commissaires



M. Carol Perron

Fin du 2^e mandat mai 2018

Monsieur Carol Perron, agriculteur, est retraité depuis 2012 après avoir été copropriétaire de la «Ferme Carol et Alain Perron» pendant plus de 41 ans. Au cours de sa carrière, il fut membre de la Coop Nutrinor ainsi que l'Union des producteurs agricoles (UPA). De 1994 à 2004, il fut copropriétaire de «Développement HCA Perron». De plus, il s'est impliqué en tant que bénévole pour différents organismes de la Paroisse St-Alphonse: marguiller (2 mandats), guignolée et autres...



Le secrétariat général

Le secrétaire général est la personne qui assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction et au suivi des recommandations du **Bureau de l'ombudsman**. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au bureau. Le secrétaire général siège une journée par semaine, le mercredi.



M. Rodrigue Lessard

Secrétaire général

Ancien employé de la compagnie Price du secteur Kénogami, de 1956 à 1978, M. Lessard a également travaillé pendant 21 ans à titre de représentant régional de la FTQ. En plus de siéger sur différents C.A.d'organismes régionaux (CRCO, CFP, SADC, CEGEP, CHSLD), il a œuvré au sein de comités comme le Fonds de solidarité FTQ, le comité paritaire et la Ligue des Droits et Libertés régionale. Il a siégé 29 ans sur le conseil arbitral d'Assurance-emploi. M. Lessard a été nommé secrétaire général par résolution du conseil municipal, le 16 juin 2005.



Mme Esther Laroche

Secrétaire administrative

Retraitée du Mouvement Desjardins pour y avoir œuvré pendant 33 ans, Madame Laroche assure la permanence au bureau de l'ombudsman, comme secrétaire administrative, 3 jours par semaine (les mardi mercredi et jeudi).



Informations

La mission

Le Bureau de l'ombudsman a pour rôle d'enquêter et de faire corriger les négligences, les erreurs, les injustices et les abus de la gestion municipale.

- ⇒ Le personnel du **Bureau de l'ombudsman** ne fait pas partie de la fonction publique et est indépendant du conseil de Ville. Les commissaires du Bureau sont des spécialistes dans différents domaines de la société.
- ⇒ Il rend compte de ses actions au conseil de Ville et à la population.
- ⇒ La loi lui donne les pouvoirs nécessaires à la conduite de ses enquêtes, notamment, le pouvoir, sous peine de sanction, d'exiger tout document détenu par l'administration municipale et d'y interroger toute personne.
- ⇒ De par son mandat, il voit à la protection des droits des citoyens et à la correction des dysfonctionnements de l'administration municipale. Ainsi, il participe au renforcement de la démocratie.
- ⇒ À cette fin, il reçoit et traite les plaintes qui sont de son ressort provenant des personnes, des corporations ou des associations qui s'adressent à lui. Aussi, il peut intervenir de sa propre initiative.
- ⇒ Si l'enquête révèle que le citoyen a été lésé par l'administration municipale, il peut demander la révision d'une décision administrative ou, le cas échéant, la révision d'une procédure, d'une politique, d'un programme municipal, d'un règlement ou d'une loi. Il agit par voie de recommandations.
- ⇒ Si l'enquête ne révèle pas de préjudice, le **Bureau de l'ombudsman** clôt l'affaire et en avise les parties concernées.



Communiqué

DÉPARTS ET REMERCIEMENTS

Nous tenons à souligner le départ de monsieur **C. Ross Tamblyn** commissaire et président de 2015 à 2017

Également le départ de monsieur **Réjean Tremblay** commissaire et vice-président de 2015 à 2017

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN LES REMERCIE POUR LEURS SERVICES.



Ci-haut, monsieur Rodrigue Lessard, Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman remettant une plaque souvenir à monsieur C. Ross Tamblyn, président des commissaires.



Ci-haut monsieur Rodrigue Lessard, Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman remettant une plaque souvenir à monsieur Réjean Tremblay, vice-président des commissaires.



Communications

Pour contacter le Bureau de l'ombudsman

Depuis sa création, en 2005, le Bureau de l'ombudsman est présent sur le **SITE INTERNET** de la Ville de Saguenay, sur la page d'accueil, à l'onglet : **CITOYENS** :

Ombudsman

- ✧ Origine
- ✧ Membres du Bureau
- ✧ Motifs d'intervention
- ✧ Comment ça se passe? (diagramme)
- ✧ Présentation d'une demande (formulaire en ligne)
- ✧ Coordonnées
- ✧ Rapports annuels

Pour faciliter l'accès au formulaire de demande d'intervention, un lien a été créé afin de permettre de télécharger le formulaire, en format PDF. **Vous pouvez utiliser plusieurs moyens pour nous le faire parvenir ou pour nous contacter.** Ces moyens sont :

- ✧ En personne au bureau
- ✧ Par téléphone
- ✧ Par télécopieur
- ✧ Par courrier
- ✧ Par courriel

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Édifice de la Pulperie

300, rue Dubuc

Chicoutimi (Québec)

G7J 4M1

Téléphone : 418 541-5999

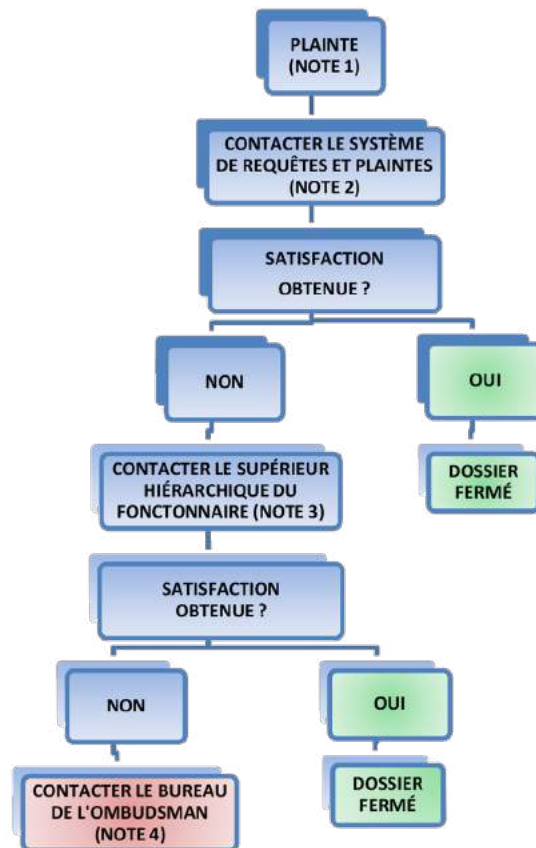
Télécopieur : 418 541-5991

ombudsman@ville.saguenay.qc.ca



Cheminement d'une plainte

vers le Bureau de l'ombudsman



NOTES

- (1) Le citoyen est victime d'une situation qui lui apparaît être reliée à la Ville et qui provoque son insatisfaction ; il porte plainte.
- (2) Le citoyen contacte le système de traitement des requêtes et plaintes ; sa plainte est alors traitée avec le fonctionnaire du service concerné.
- (3) Le citoyen contacte le supérieur hiérarchique du fonctionnaire avec lequel il a tenté de régler son dossier dans le cadre du système de requêtes et plaintes.
- (4) **Non satisfait, le citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman qui l'assistera pour arriver à conclure sa démarche de façon satisfaisante.**



Suivi des recommandations

Un des objectifs du Bureau de l'ombudsman est de contribuer à l'amélioration des différents services municipaux offerts aux citoyens et citoyennes de la Ville de Saguenay. C'est pourquoi, il tient à s'assurer que l'administration municipale a pris en considération les différentes recommandations émises par les commissaires, dans ses rapports annuels antérieurs. Les réponses de l'administration de la Ville, présentées ci-après, témoignent de ce suivi.

GESTION DES PLAINTES

Recommandation (2005) SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Il est recommandé à l'administration municipale de se doter d'une politique interne concernant la gestion des requêtes et des plaintes. De plus, il est recommandé de faire parvenir au citoyen qui fait une demande écrite à un des différents services de la Ville, une lettre d'accusé de réception et ou d'explication venant de l'administration concernée par sa demande.

2015

Une nouvelle plate-forme sur le site internet a été mise en place du côté de la division des permis et programmes afin de faciliter l'accès à l'information pour les citoyens.

Avec la collaboration du Service des ressources informationnelles, une analyse est en cours pour le traitement des demandes volet immeubles et parcs.

En 2016, la Ville complètera la mise en place de sa politique interne concernant la gestion des requêtes et plaintes.

De plus, au cours d'un exposé du service des communications, on nous informe qu'on mettra l'emphasis sur la courtoisie envers le citoyen.

2016

Au cours de l'année 2016, tous les standards et les valeurs en regard à l'approche client ont été définis. Au cours de l'année 2017, le dossier de l'approche client sera présenté aux employés municipaux.

2017

Processus toujours en cours au niveau du dossier de l'approche client et de l'implantation du système de requête dans l'organisation municipale au niveau des services.



Observations de 2017

VISITES D'INSPECTEURS

Administration du règlement sur les permis et certificats : art 16

L'administration du présent règlement est confiée aux fonctionnaires désignés du Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme de la Ville de Saguenay et de sa Division permis, programmes et inspections. L'application, la surveillance et le contrôle du présent règlement relèvent du directeur du Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme et des fonctionnaires ayant les mêmes pouvoirs et devoirs désignés par une résolution dûment adoptée pour la Ville de Saguenay. Le directeur du Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme et les fonctionnaires désignés autorisés constituent donc l'autorité compétente.

Le propriétaire a aussi des devoirs : art 19

Le propriétaire ou l'occupant d'un immeuble a les devoirs suivants :

- 1° Il est tenu de permettre au fonctionnaire désigné, de visiter tout bâtiment ou lieu pour fins d'enquête de vérification à toute heure raisonnable, relativement à l'exécution ou l'observance des règlements d'urbanisme, des ordonnances ou résolutions de la Ville ;
- 2° Il doit respecter l'ensemble des règlements d'urbanisme de la Ville ;
- 3° Il doit apposer le numéro civique déterminé par la Ville soit sur le bâtiment ou sur tout type de support qui est visible de la rue, de manière à éviter toute confusion pour les services d'urgence.

A titre d'information :

Visite de la Sécurité Publique

En ce qui concerne le Service de sécurité publique, dans la procédure ils n'ont pas à aviser le citoyen. Ils ont accès n'importe quand à tous les lieux qu'ils jugent opportuns. Ils peuvent entrer partout sans avis car c'est une question de sécurité.

Pour qu'il y ait visite, c'est suite à une plainte ou c'est le service qui décide de visiter, selon ses observations. Le service de la Sécurité publique ne donne pas de suivi au citoyen, sauf si ce dernier est en infraction, on lui envoie un constat et si tout est conforme le citoyen ne reçoit rien.



Observations de 2017

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAITS SUITE À LA RÉCEPTION DE VOTRE COMPTE DE TAXES

Vous pouvez demander une demande de révision

Délais

Si vous voulez contester une inscription au rôle d'évaluation, il est possible de faire une demande de révision uniquement la première année du rôle triennal.

Chaque rôle triennal a une durée de trois ans au cours desquels la valeur attribuée demeure inchangée, à moins que des modifications n'aient été apportées. Une évaluation se fait donc à chaque trois ans et le rôle d'évaluation peut être modifié à chacune des fois.

Si des modifications ont été apportées à votre propriété, une nouvelle évaluation doit être établie. Si vous désirez contester cette nouvelle évaluation, vous devez présenter une demande de révision dans les 60 jours suivant la réception de l'avis de modification de votre rôle d'évaluation foncière.

Il est très important d'indiquer les motifs invoqués pour la demande de révision. Le montant des taxes à payer n'est pas un motif qui justifie une modification au rôle d'évaluation.

Procédure

Pour effectuer une demande de révision, vous devez compléter un formulaire. Vous devez vous présenter à l'hôtel de ville de Saguenay, à la Direction des finances pour vous procurer celui-ci.

Vous devez remettre le formulaire correctement complété à l'instance concernée et un chèque au montant exigé fait à l'ordre de la Direction des finances de la Ville de Saguenay :

La Direction des finances doit recevoir le formulaire et le chèque au plus tard le 30 avril suivant le dépôt du rôle triennal d'évaluation.

Ref: Endos de votre compte de taxes



Suivi des dossiers types présentés en 2013

PLAINTÉ CONCERNANT DES DEMANDES DE VIGNETTES DE STATIONNEMENT

Des citoyens, résidant dans le secteur du CEGEP de Jonquière, manifestent leur mécontentement en signant une nouvelle pétition pour mettre en vigueur un système de vignettes qui leur avait été promis en 2011 mais qui n'avait pu se réaliser.

A noter que ce problème de stationnement se situe aussi à d'autres endroits publics dans la Ville de Saguenay.

2014

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Un comité de circulation a été créé sur le territoire de la Ville de Saguenay. Actuellement, le comité travaille à l'élaboration d'un projet pilote dans les différents secteurs sur le territoire de la Ville de Saguenay, tant du côté de l'arrondissement de Jonquière, via le CEGEP, que pour la même institution dans l'arrondissement de Chicoutimi. Le comité devrait rendre son rapport incessamment.

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Le projet est encore à l'étude.

2016

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Toujours pas de conclusion du comité de travail en regard au projet pilote du côté des stationnements près des Cégep de Jonquière et de Chicoutimi.

2017

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Ce dossier est toujours sans conclusion pour ce qui a trait au projet pilote en regard des stationnements des Cégeps de Jonquière et Chicoutimi



Suivi des dossiers types présentés en 2013

PLAINTÉ CONCERNANT UN PROBLÈME DE PRESSION D'EAU

Un citoyen, demeurant dans la côte Panoramique dans le secteur Chicoutimi, a des difficultés avec le service des travaux publics concernant un problème de variation de pression d'eau dans son système d'aqueduc et cela dure depuis quelques années. Quelques tests de pression d'eau ont été faits par les techniciens de la Ville sur les bornes fontaines et tout semblait normal.

Le plaignant fait alors appel au **Bureau de l'ombudsman** en nous expliquant son problème et comme il y a d'autres résidents dans ce quartier qui vivent la même situation, il nous donne les adresses de ces propriétaires. De plus, ils sont tous situés du même côté de la rue et sont en surplomb de leurs voisins d'en face.

2014

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Nos services s'affairent toujours à ce dossier. Les services ont été en mesure de localiser la problématique qui serait la cause des baisses de pression fréquentes pour le quartier ci-haut mentionné. Actuellement, différents scénarios sont envisagés et l'évaluation des coûts et des impacts financiers sont en cours de réalisation.

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Nos services s'affairent toujours à ce dossier. Les services ont été en mesure de localiser la problématique qui serait la cause des baisses de pression fréquentes pour le quartier ci-haut mentionné. Actuellement, différents scénarios sont envisagés et l'évaluation des coûts et des impacts financiers sont en cours de réalisation.

Le tout devrait être finalisé en décembre 2015 dans le cadre du plan triennal.

2016

Les travaux sont actuellement en cours sur ce réseau d'aqueduc qui est touché par des baisses de pressions. Ce qui devrait régler la problématique vécue par les citoyens du quartier.

2017

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Tel que précisé dans le rapport de l'an dernier, les travaux ont été réalisés en octobre pour être finalisés en décembre 2016. CE DOSSIER EST REGLE



Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

LISTE AUTOMATISÉE D'APPELS (SOMUM)

Une citoyenne téléphone au **Bureau de l'ombudsman** et elle nous demande si on était au courant de la coupure d'eau dans sa rue car elle n'a pas été avisée.

Cette « demande » étant du ressort des travaux publics, nous la référons alors à la réceptionniste de la Ville afin qu'elle soit dirigée au service concerné.

La réceptionniste l'informe alors qu'elle faisait probablement partie du groupe des « exclus » de la liste d'appels. On lui explique que c'est Bell Canada et Vidéotron qui fournissent leur liste à la Ville et que si quelqu'un s'est fait exclure de la liste de sollicitation, soit qu'il ait un numéro confidentiel ou un cellulaire par exemple; alors son nom d'apparaît pas sur la liste fournie à la Ville.

Elle nous explique que cette situation lui cause des problèmes et se demande pourquoi la Ville n'a pas un autre système pour rejoindre tous les citoyens concernés.

Il y a peut-être un manque dans le système actuel d'appels automatisés. Il est bien sur que quelqu'un qui fait partie des « exclus » ne peut pas être averti. Auparavant, un avis écrit était distribué de porte à porte, ainsi tous les gens étaient mis au courant mais cette pratique n'existe plus.

Avec le système d'appel automatisé (SOMUM), tous ceux qui sont inscrits comme abonnés Bell Canada ou Vidéotron sont automatiquement appelés les avisant qu'il y aura une coupure de services quelconques.

La procédure devrait peut-être être modifiée concernant les appels aux citoyens. Beaucoup de personnes maintenant n'ont plus de téléphone à leur résidence mais seulement des cellulaires et ces personnes ne sont pas avisées par le système d'appel automatisé (SOMUM).

NOUS RECOMMANDONS: De trouver une solution afin que le plus grand nombre de personnes possible soient avisées par le Service d'appels automatisés. (SOMUM)



Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

...SUITE LISTE AUTOMATISÉE D'APPEL SOMUM

2016

La Ville de Saguenay met à jour ses bases de données annuellement. La Ville s'assure que les gens peuvent faire des modifications en regard à leur situation en communiquant avec elle par téléphone ou par courriel.

2017

Annuellement la base de données est mise à jour. Les citoyens prennent contact avec nous au service et nous nous assurons de faire les modifications en cours d'année. Hydro-Jonquière informe systématiquement le Service des communications lors du déménagement de l'un de leur abonné pour s'assurer de la mise à jour.



Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

PLAINTES CONCERNANT UN PROBLÈME DE FUMÉE PROVENANT D'UN SÉCHOIR À BOIS.

Une citoyenne appelle au **Bureau de l'ombudsman** et se plaint, dépendamment de la direction des vents, d'avoir à respirer de la fumée provenant d'un séchoir à bois et l'odeur déplairait aux gens du voisinage.

Au cours de nos recherches, nous apprenons qu'un permis avait été accordé au propriétaire du séchoir à bois, répondant aux normes du plan d'urbanisme de cette époque.

Nous apprenons aussi que précédant notre intervention, une rencontre avait eu lieu au printemps 2015, en présence des citoyens du secteur, y compris la plaignante, et le propriétaire de l'industrie en question où il a été convenu avec le MDDELCC (*Ministère du développement durable, Environnement et Lutte contre les changements climatiques*) de l'élaboration d'un plan correctif y compris l'analyse de conformité de l'équipement causant la fumée.

Le propriétaire a déposé au Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte aux Changements Climatiques les spécifications de l'équipement causant la fumée et qui est en analyse par le dit ministère et une réponse sera donnée sous peu.

Suite à la réception de ce document, une rencontre de suivi sera effectuée avec tous les intervenants du milieu y compris la plaignante.

NOUS RECOMMANDONS « que dans le futur, au lieu d'octroyer un permis de construction dans une zone rurale pour ce type d'entreprise, il faudrait accorder ce permis mais dans un parc industriel ».

2016

Le service des plaintes tiendra compte du libellé de la recommandation faite par le Bureau de l'ombudsman en 2015 pour les dossiers futurs.

2017

Le Service tiendra compte de la recommandation du Bureau de l'ombudsman pour les dossiers futurs tel que libellé en 2016.



Dossiers présentés à titre d'exemple 2017

Cas #1

DES ARBRES APPARTENANT A LA VILLE QUI CAUSENT DES DOMMAGES

Un citoyen se plaint car il a subi un refoulement d'eau causé par des racines d'arbres qui ont pénétrées à l'intérieur de son joint de tuyau provoquant des dommages au sous-sol de sa maison.

Initialement, la ville a refusé de payer pour les dommages causés par le refoulement des eaux dans le sous-sol du citoyen en disant que le blocage du tuyau de la maison était sur le terrain du propriétaire.

La preuve fut faite lors du passage d'une caméra par une firme spécialisée que le bouchon était bien sur le terrain de la ville et occasionné par la pénétration de racines à l'intérieur du tuyau. Ces racines furent ensuite coupées avec un outil spécialisé confirmant ainsi l'endroit et la distance de la maison.

Par la suite il y a eu entente avec le citoyen pour le paiement des frais par la ville.

Enfin, une demande a été faite par le citoyen pour couper les arbres ayant causés ces dommages car il est prouvé que le problème reviendrait si les racines de ces deux gros arbres continuent à chercher de l'eau souterraine pour alimenter les branches et les feuilles.

Le **BUREAU DE L'OMBUDSMAN** est intervenu auprès du service concerné qui nous a confirmé que ces 2 arbres étaient en santé et qu'il n'était pas question de les couper. Cependant après discussion entre le Bureau de l'ombudsman, la ville et le citoyen, une entente est intervenue pour que la ville émonde les arbres cette année et qu'elle les coupe l'an prochain tel que le règlement le permet (VS-R-2012-3 a.1254 et a.1255 4e), à la condition que le citoyen achète et plante de nouveaux arbres à ses frais étant donné que les arbres coupés étaient en santé. Ces arbres devront cependant être plantés sur le terrain du citoyen.



Dossiers présentés à titre d'exemple 2017

Cas #2

PROTECTION DES RIVES ET DU LITTORAL

Un citoyen appelle au BUREAU DE L'OMBUDSMAN et se plaint. Il nous dit que la Ville Saguenay lui a envoyé une lettre l'avisant qu'il n'avait pas le droit de poser des herbicides et des engrais ni de tondre la pelouse aux abords du lac où il demeure.

Il nous dit qu'il croit qu'il est le seul à avoir reçu cette lettre et se dit lésé si c'est le cas.

Après vérifications auprès du Service de l'aménagement du Territoire et de l'Urbanisme il appert que tous les résidents de Laterrière, Lac Kénogami, de Shipshaw et autres demeurant aux abords d'un cours d'eau ont reçu eux aussi une lettre.

Le règlement municipal VS-R-2012-3 à l'article 1406.1 est clair: Végétation prohibée: «Est spécifiquement prohibée toute intervention visant à aménager ou maintenir du gazon dans la bande riveraine dont, entre autres: la tonte et l'épandage de fertilisant ou de pesticides. La tonte est cependant autorisée dans une bande de 2 mètres autour du bâtiment principal et 1 mètre autour du bâtiment accessoire».

Nous suggérons au citoyen d'aller consulter sur le site internet de la ville et de visionner le dépliant d'information: «LA PROTECTION DES RIVES ET DU LITTORAL» qui nous fournit de précieuses informations sur le sujet.

Le citoyen nous remercie et est satisfait de ces informations.



Dossiers présentés à titre d'exemple 2017

Cas #3

TAXES POUR LE RAMASSAGE DES VIDANGES (PROPRIÉTAIRES DE CONDOS)

Plainte d'un citoyen propriétaire d'un immeuble à condo qui nous dit que chacun de ses locataires paie une taxe de 140\$ par année pour le service des vidanges alors qu'ils ont leur propre conteneur et paient des frais de condos.

Bien que ce dossier de perception de la taxation soit hors notre champ de compétence, nous voulons quand même renseigner le citoyen et l'aider à comprendre son problème.

Le **BUREAU DE L'OMBUDSMAN** intervient auprès du Service des Taxes afin de connaître les règles qui concernent la cueillette et l'élimination des matières résiduelles pour les propriétaires de chaque condo.

La résolution VS-R-2016-173 est explicite : Article 2, paragraphe 2, «Pour chaque immeuble multifamilial, unité de logements résidentiels ou condominiums résidentiels»

Compensation : 140\$ (par unité de logement d'habitation)

Le **BUREAU DE L'OMBUDSMAN** est également intervenu auprès du Service du Greffe et de l'environnement pour connaître leur interprétation du règlement. On nous a donné l'information suivante : «Il faut faire une différence entre le contenant et le service des vidanges».

Dans le cas où le conseil d'administration de condos a choisi soit la location d'un conteneur celui-ci est quand même ramassé par la ville.

C'est un choix de chaque citoyen de choisir comment disposer de ses vidanges : soit une poubelle individuelle ou soit un conteneur qui sert à tous les propriétaires d'un même emplacement, au lieu que chacun ait sa poubelle.

Les propriétaires de condos paient des taxes pour le ramassage du conteneur de vidanges par la ville comme tous les citoyens qui paient des taxes pour le ramassage de leurs poubelles.

Le citoyen est satisfait et nous remercie.



Dossiers présentés à titre d'exemple 2017

Cas #4

PROMESSE NON TENUE D'UN REMBOURSEMENT

Un citoyen s'achète une propriété. Il veut y installer un commerce et la ville lui exige une demande de dérogation mineure.

Le citoyen accepte et verse une somme de 2300\$ et on l'assure que sa dérogation sera acceptée.

Cependant, le CCU (Comité Consultatif d'Urbanisme) refuse cette dérogation et on lui retourne la somme de 1600\$ seulement. Il communique avec la direction de la ville et demande pourquoi cela n'a pas été accepté et pourquoi il n'a reçu que 1600\$, il n'a jamais eu de réponse.

Suite à ces interrogations, la ville lui demande alors d'envoyer de nouveau une somme de 2300\$ pour une nouvelle demande de dérogation et que cette fois on l'assure qu'elle sera acceptée et qu'on lui retournerait un montant de 700\$ de la première dérogation refusée.

Sa demande de dérogation mineure a été acceptée et il attend depuis déjà 6 mois le remboursement de 700\$ promis lors de sa première demande.

Le citoyen à plusieurs reprises tenté de communiquer avec la direction de la ville mais sans succès. Ses appels ne sont pas retournés.

Il s'adresse alors au BUREAU DE L'OMBUDSMAN et demande notre aide afin de savoir où en est rendu son dossier de remboursement. Après intervention auprès des instances concernées il appert que le chèque sera acheminé au citoyen d'ici 2 semaines.

Le citoyen est satisfait et nous remercie d'être intervenus.

Nous recommandons que suite à une promesse de remboursement par la ville, le citoyen reçoive un suivi rapide à ce qui a été promis.

Les statistiques

Les statistiques et les graphiques de ce rapport concernent les plaintes et les demandes d'interventions traitées au Bureau de l'ombudsman, durant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017. Ils sont présentés dans le but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

QUELQUES STATISTIQUES :

En 2017, **50** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman. Tout en tenant compte que le secrétaire général ne travaille qu'une journée par semaine, ils ont nécessité **503** différentes interventions représentant une moyenne de **10,06** interventions par dossier, comparativement à **8,71** en 2016 pour **70** dossiers et **7,43** en 2015 pour **86** dossiers.

Ces **50** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **3,88** semaines, comparativement à **4,87** semaines pour 2016 pour **70** dossiers et **3,40** semaines en 2015 pour **86** dossiers. Sur les **50** dossiers, **86,00%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas 4 semaines, dont **24** dans un délai d'une semaine, tel que souhaité à l'article 2.6 de la Déclaration d'engagement du **Bureau de l'ombudsman** qui se lit comme suit :

« Lorsque le Bureau de l'ombudsman est saisi d'une plainte qui relève de ses pouvoirs, il informe le citoyen que son dossier sera traité dans un délai que l'on souhaite ne pas excéder 4 semaines. Le cas échéant, le citoyen est informé, avant l'expiration du délai, des motifs de ce retard. Il est, par la même occasion, informé de l'état d'avancement de son dossier et de la nouvelle date d'échéance ».

	2015	2016	2017
Nombre de dossiers traités	86	70	50
Nombre total d'interventions	639	610	503
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	7,43	8,71	10,06
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	3,40	4,87	3,88
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	81,40%	81,43%	86,00%

DEPUIS L'OUVERTURE DU **BUREAU DE L'OMBUDSMAN** EN SEPTEMBRE 2005, **860** DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS POUR UNE MOYENNE DE **66** DOSSIERS PAR ANNÉE. LE TRAITEMENT DE CES DOSSIERS A NÉCESSITÉ PLUS DE **7066** INTERVENTIONS CE QUI REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE PRÈS DE **544** INTERVENTIONS ANNUELLES.



Les graphiques

Pour des fins d'interprétation des tableaux de statistiques et de graphiques, le service du GUAT signifie «Génie, Urbanisme et Aménagement du Territoire». Ce département comprend les catégories suivantes :

1. Circulation et signalisation
2. Environnement
3. Permis de construction
4. Réglementation
5. Zonage

«Affaires juridiques» comprend les catégories suivantes :

1. Contentieux
2. Cour municipale
3. Greffe

«Conseils municipaux» comprend les catégories suivantes:

1. Les 3 Conseils d'arrondissements
2. Comité exécutif
3. Conseil de ville
4. Comités et commissions de la ville

Pour ce qui est de la catégorie «Autre», celle-ci englobe les demandes qui :

1. Concernent plus d'un département, rendant difficile leur classement dans une catégorie particulière
2. Représentent des cas isolés quant à leur objet et qui ne justifient pas la création d'une catégorie
3. Ne concernent pas le domaine municipal (ex. : Régie du logement)
4. S'adressent à des organismes mandataires ou supra municipaux

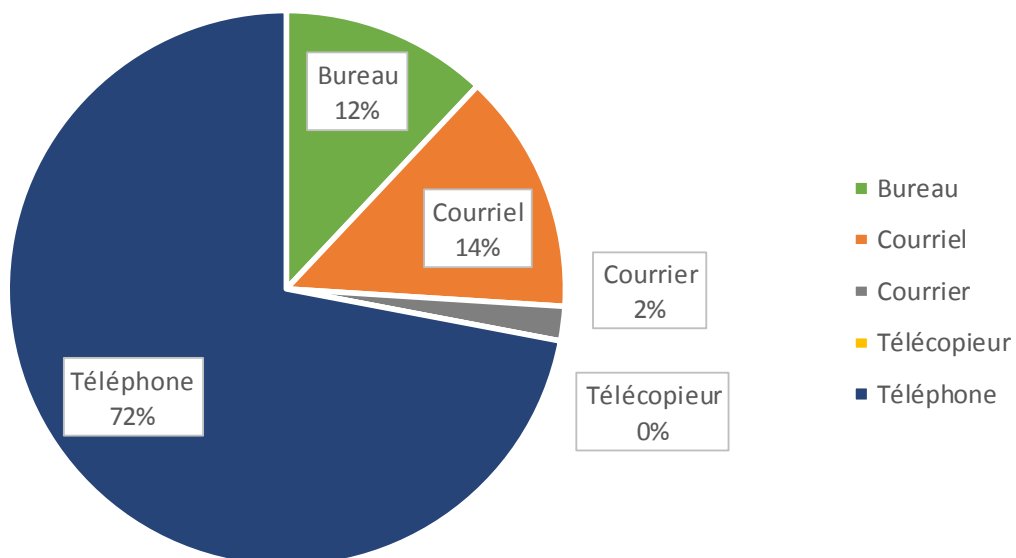


Les graphiques

Statistiques - Mode de réception des demandes
Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	6	12%
Courriel	7	14%
Courrier	1	2%
Télécopieur	0	0%
Téléphone	36	72%
Total	50	100%

Mode de réception



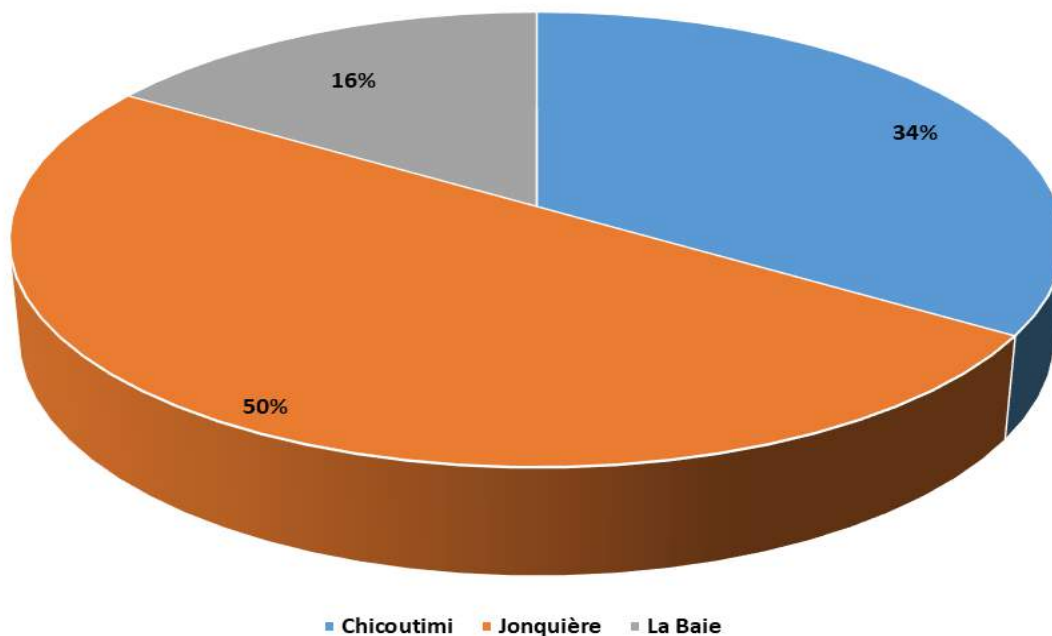


Les graphiques

Statistiques - Arrondissement concerné par les demandes Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	17	34%
Jonquière	25	50%
La Baie	8	16%
TOTAL	50	100%

Arrondissement concerné

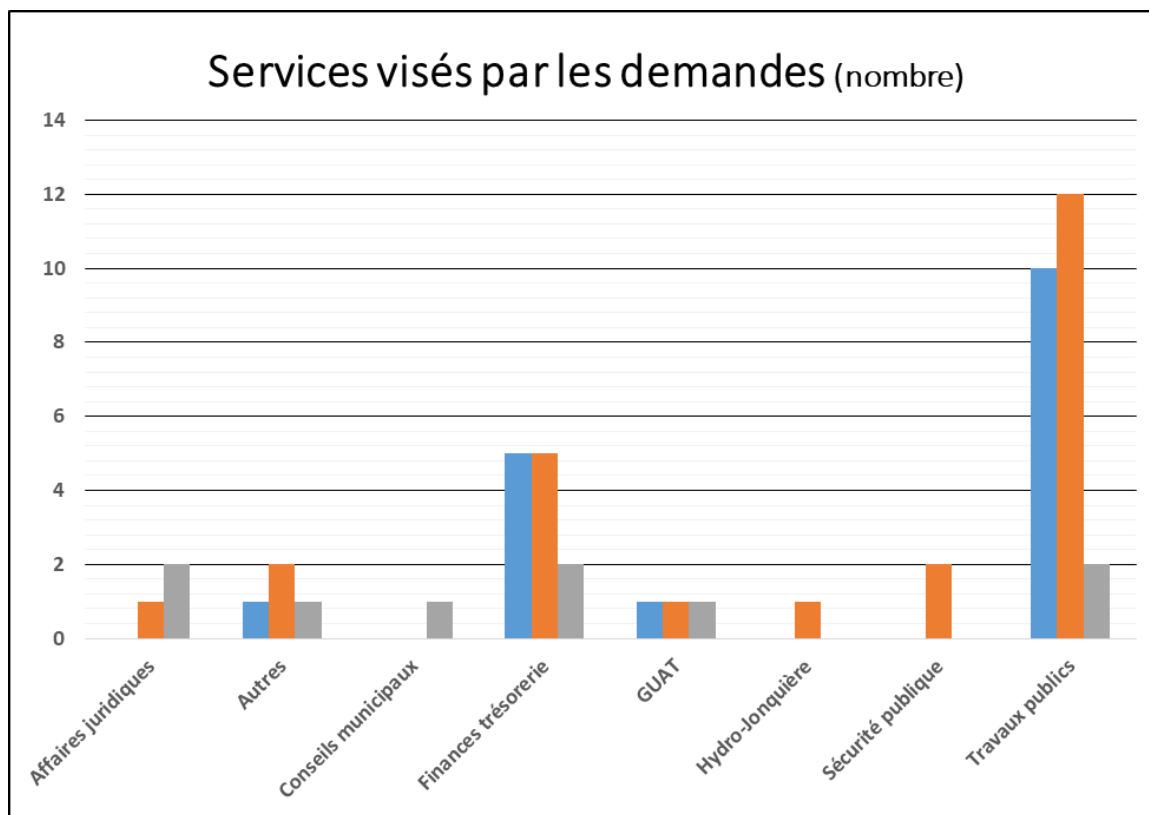




Les graphiques

Statistiques - Services visés par les demandes Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

Service concerné	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	0	1	2	3	6%
Autres	1	2	1	4	8%
Conseils municipaux	0	0	1	1	2%
Finances trésorerie	5	5	2	12	24%
GUAT	1	1	1	3	6%
Hydro-Jonquière	0	1	0	1	2%
Sécurité publique	0	2	0	2	4%
Travaux publics	10	12	2	24	48%
TOTAL	17	24	9	50	100%





Définition

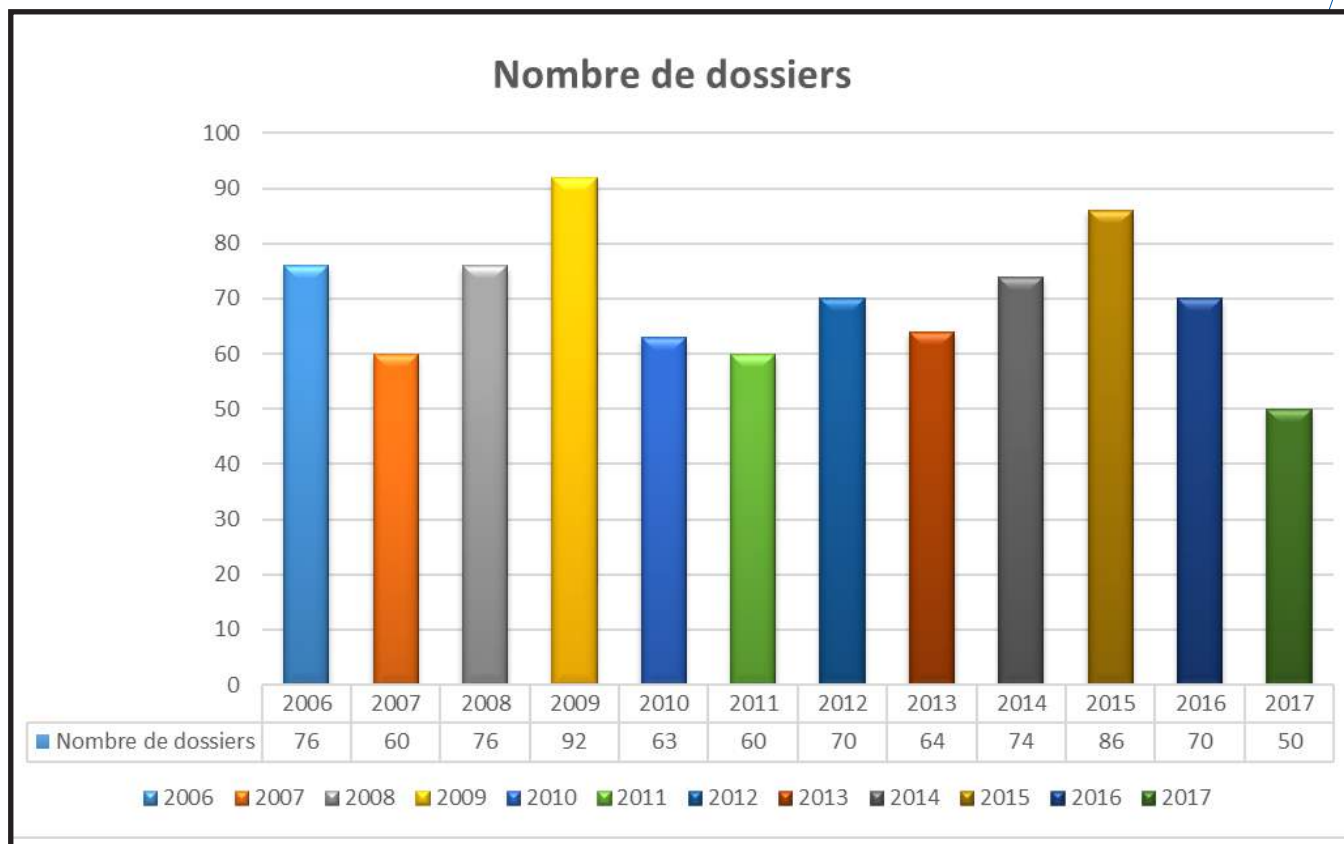
des termes utilisés dans le traitement des demandes présentées à la page suivante

- 1 - Adressée à l'Administration (Ombudsman en copie) :** Plainte ou document transmis au Bureau de l'ombudsman à titre informatif.
- 2 - Désistement :** Dossier fermé par l'abandon volontaire de sa démarche de la part du plaignant.
- 3 - En traitement :** Dossier à l'étude ou faisant l'objet d'une intervention du Bureau de l'ombudsman.
- 4 - Information donnée:** Information donnée au plaignant par le Bureau de l'ombudsman à la suite d'une intervention auprès de l'Administration municipale.
- 5 - Information générale :** Information donnée par la communication d'un renseignement faisant suite à une simple demande d'information. (hors compétence)
- 6 - Réorientée :** Dossier fermé après que le Bureau de l'ombudsman ait informé le plaignant où il doit adresser sa demande. (demande prématurée)
- 7 - Référée à l'Administration :** Dossier traité conjointement avec l'administration municipale.
- 8 - Rejetée initialement :** Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration. (plainte hors compétence ou non fondée)
- 9 - Solution administrative :** Dossier fermé par une solution administrative.
- 10 - Banc de commissaires :** Dossier soumis à un banc de commissaires pour enquête.



Les graphiques

Comparaison du nombre de dossiers reçus par année depuis l'ouverture du Bureau de l'ombudsman

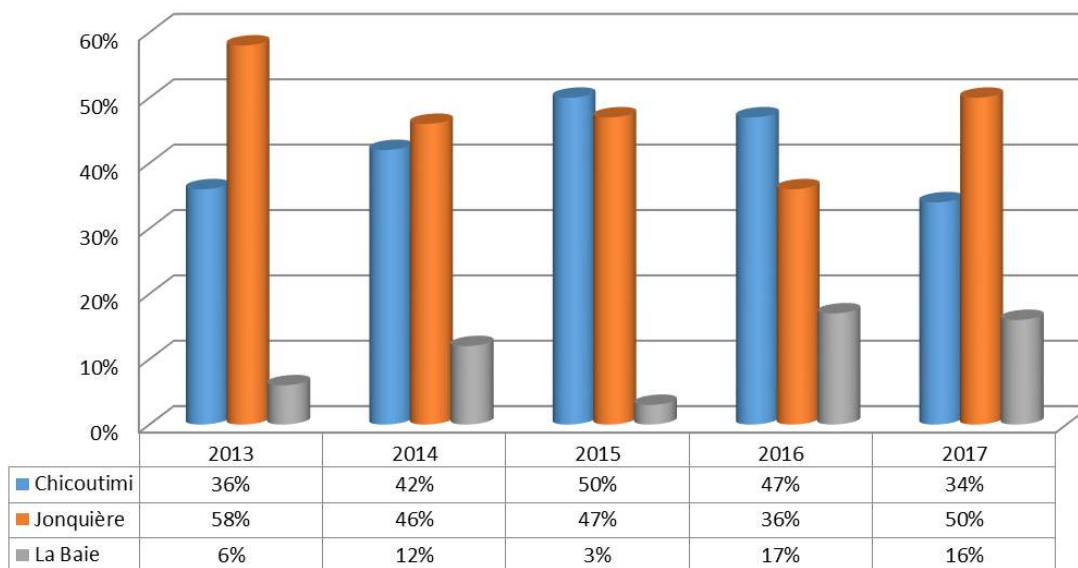


Le Bureau de l'ombudsman a ouvert ses portes le 19 septembre 2005.

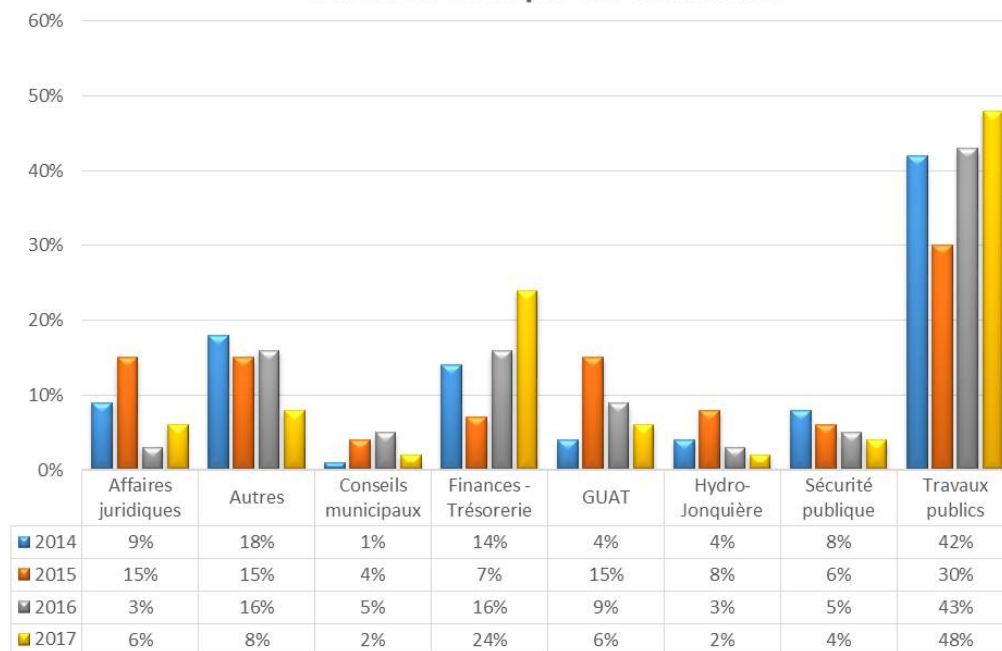


Les graphiques

Provenance des demandes



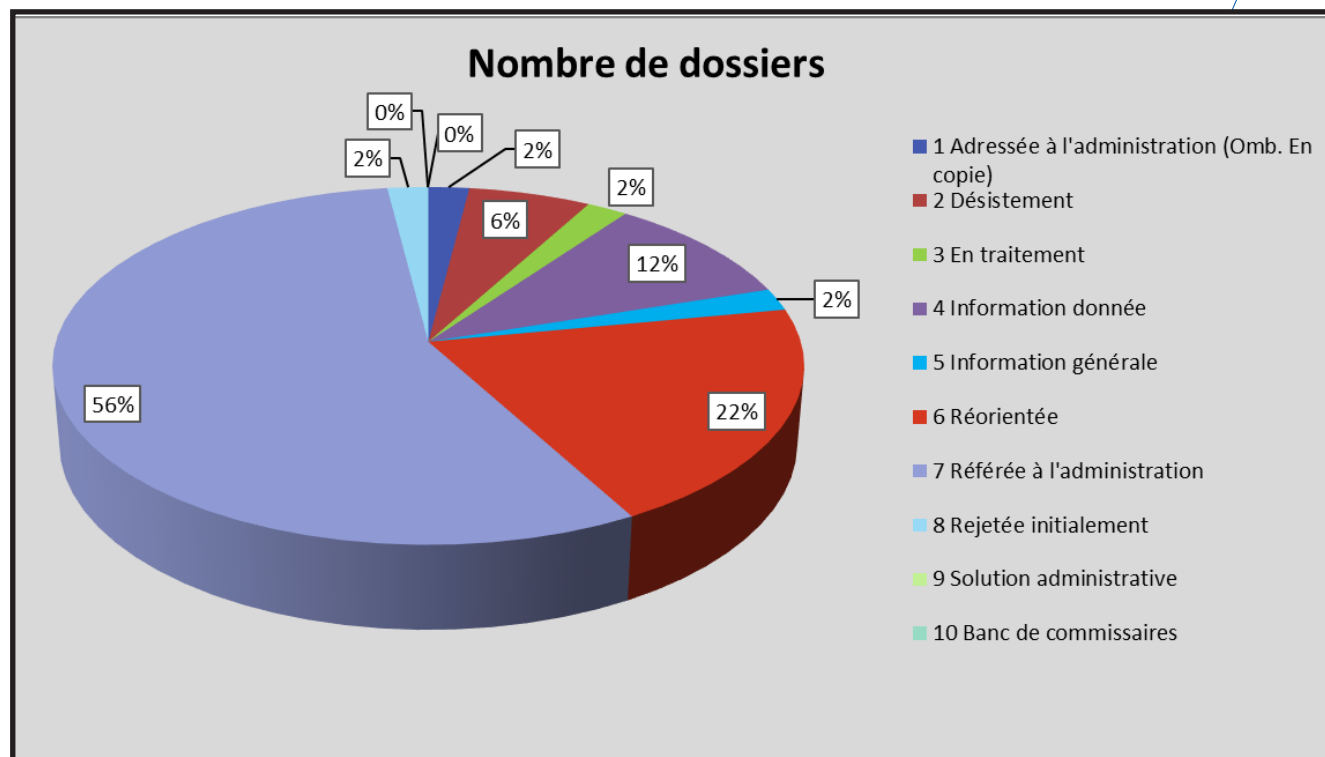
Services visés par les demandes





Les graphiques

Classification	Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	Pourcentage
1	Adressée à l'administration (Omb. En copie)	1	2%
2	Désistement	3	6%
3	En traitement	1	2%
4	Information donnée	5	12%
5	Information générale	1	2%
6	Réorientée	10	22%
7	Référée à l'administration	28	56%
8	Rejetée initialement	1	2%
9	Solution administrative	0	0%
10	Banc de commissaires	0	0%
		50	100%





Conclusion

Si un citoyen croit avoir été lésé par un employé municipal ou un sous-traitant qui n'a pas suivi les directives, les normes, les lois ou la réglementation qui les gouvernent, il peut faire appel au **Bureau de l'ombudsman**, et pour celui-ci.....

« ÊTRE A L'ECOUTE DU CITOYEN PERMET DE MIEUX COMPRENDRE CE QU'IL VEUT DANS LE RELATION QU'IL A AVEC L'ADMINISTRATION MUNICIPALE ».

De plus, être à l'écoute du citoyen, nous permet de mieux l'accompagner dans sa démarche avec la Ville, afin de trouver une solution juste et équitable à son problème ou de mieux comprendre la décision prise par la Ville.

« Une décision, même au fond si elle est justifiée, peut être mal accueillie lorsqu'elle n'est pas suffisamment motivée ou qu'elle n'est pas communiquée ».

Les observations et recommandations présentées dans les rapports annuels du **Bureau de l'ombudsman** témoignent d'un souci toujours constant d'aider à l'amélioration des services offerts aux citoyens mais toujours dans un esprit de collaboration et de recherche de solutions. **Le Bureau de l'ombudsman municipal est une plus-value pour les citoyens et pour l'administration.**

LE RESPECT

Écoute attentive

Réponse prompte et claire et justifiée

Le citoyen y a droit

Enfin, nous ne pouvons qu'encourager l'Administration à poursuivre les efforts qu'elle déploie dans sa démarche de « **COURTOISIE ENVERS LE CITOYEN** ».

Dans le présent document, tout mot employé au genre masculin, lorsque le contexte s'y prête, s'applique également au genre féminin. L'emploi du masculin est fait dans le seul but d'en alléger le texte.

