

“EN DERNIER RECOURS SEULEMENT”

**BO**  
BUREAU DE  
l'ombudsman  
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

*Rapport annuel  
2016*

Ville de  
**Saguenay**

Saguenay, le 6 février 2017

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

**Objet : Dépôt du rapport annuel 2016 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay**

Monsieur le Maire,  
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

Nous avons le plaisir de vous transmettre, au nom de nos collègues commissaires, le rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions, pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2016.

Ce rapport présente 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 2015.

Veillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs du Conseil municipal, nos salutations distinguées.



C. Ross Tamblyn  
Président



Rodrigue Lessard,  
Secrétaire général





## *Introduction*

*L*e **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 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 **12<sup>e</sup>** rapport annuel, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des **70** plaintes traitées, au cours des 12 derniers mois. De plus 8 dossiers traités et fermés ont été ré-ouverts et ont nécessité plusieurs nouvelles interventions.

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.

**Bonne lecture!**



# Table des matières

Lettre du président et du secrétaire général	1
Introduction	2
Table des matières	3
Photo de groupe (sans pagination)	
<b>Partie I</b>	
<b>COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	
Composition et organisation	4
Les commissaires	5 à 7
Le secrétariat général	8
<b>Partie II</b>	
<b>INFORMATIONS</b>	
La mission	9
Communiqué	10
Communications	11
Cheminement d'une plainte	12
<b>Partie III</b>	
<b>SUIVI DES RECOMMANDATIONS</b>	
Recommandation 2005	13
<b>Partie IV</b>	
<b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION</b>	
Observations 2016	14 à 15
Suivi des dossiers types en 2013	16 à 18
Suivi des dossiers types en 2015	19 à 20
Dossiers types en 2016	21 à 25
<b>Partie V</b>	
<b>STATISTIQUES ET GRAPHIQUES</b>	
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, M. Réjean Tremblay, Vice-président des commissaires,

Debout : M. Carol Perron, M. Roger Boudreault, et M. Michel Leblanc (absent de la photo), 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 de 2<sup>e</sup> 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. Réjean Tremblay**

Vice-président

#### **Fin de 2<sup>e</sup> mandat mai 2017**

Monsieur Tremblay est retraité de la compagnie Rio Tinto Alcan où il a œuvré comme technicien en environnement au Centre de Recherche. Il a été co-président du comité de santé-sécurité pendant 15 ans. Il a été délégué social, aidant naturel et représentant en prévention durant 25 ans. Il est président du club de ski de fond le Norvégien depuis 13 ans. Il fut aussi directeur de la programmation sportive lors des Jeux du Québec et y siège maintenant au conseil d'administration. Il fut co-fondateur et président du club de vélo de Jonquière en 1996-1997.



## *Les commissaires*



### ***M. Roger Boudreault***

#### **Fin de 2<sup>e</sup> 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.



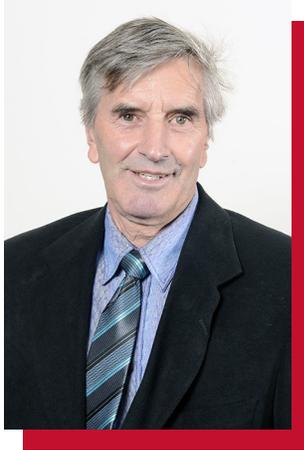
### ***M. Michel Leblanc***

#### **Fin de 2<sup>e</sup> 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***

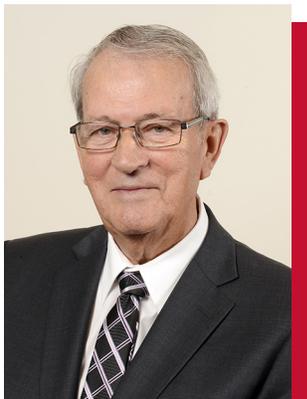
#### **Fin de 2<sup>er</sup> mandat mai 2018**

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

### DEPART ET REMERCIEMENTS

Nous tenons à souligner le départ de monsieur **Gaston Tremblay** son mandat étant terminé. Il fut commissaire de 2012 à 2016.

**LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN LE REMERCIE POUR SES SERVICES.**



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



## 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. **Le formulaire est également disponible dans tous les bureaux d'arrondissements ainsi que dans les points de service. 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

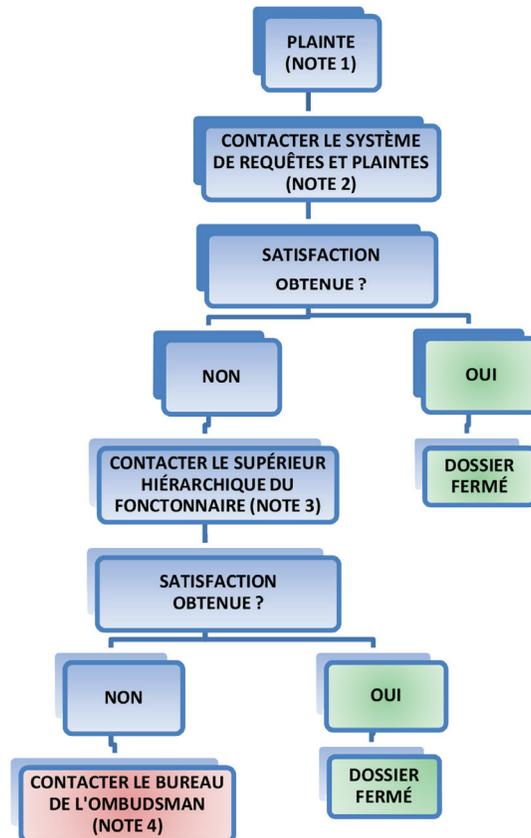
Des dépliants où vous retrouvez des explications quant à la raison d'être du Bureau de l'ombudsman sont disponibles dans les différents Services de la Ville.

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)**

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'emphase sur la courtoisie envers le citoyen.

#### **2016**

### **SUIVI DE L'ADMINISTRATION**

**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.**



## Observations de 2016

### QUE DOIT FAIRE LE CITOYEN AVEC SA NEIGE ?

#### **Amoncellement de neige**

L'amoncellement, par toute personne ayant la garde de tout terrain, emplacement, bâti ou vacant, de dépôts de neige de plus de quatre mètres (4 m) de haut sur ses immeubles est interdit. Également, seulement deux de ces amoncellements sont autorisés sur un même terrain. Cette réglementation ne s'applique pas aux amoncellements faits par la Ville.

Il est par ailleurs interdit de faire des amoncellements à moins de 30 mètres d'une rue ou d'une voie publique pour une période de plus de 24 heures.

#### **Dépôt de neige**

Il est interdit de déposer ou de permettre que soit déposée(s) sur un trottoir ou sur le chemin public de la neige et/ou de la glace. Tous les citoyens doivent ramasser leur neige en la déposant sur leur terrain. Quiconque contrevient à cette réglementation commet une infraction et est passible d'une amende de 50 \$ à 100 \$. C'est le Service de la sécurité publique de la Ville de Saguenay qui a le mandat d'émettre les contraventions.

Cependant, la Ville de Saguenay ne régit que le territoire lui appartenant et n'a pas le pouvoir d'intervenir sur les terrains privés relativement au dépôt de neige. Ainsi, si votre voisin dépose sa neige sur votre terrain, il est recommandé de tenter de vous entendre avec lui. Vous pouvez également suivre les procédures légales qui s'appliquent, puisque ce litige est régi par le Code Civil du Québec.

#### **Neige sur les bornes fontaines**

Il est strictement interdit de projeter, d'entasser ou d'accumuler de la neige, glace ou autre substance sur les bornes fontaines servant à la protection incendie, et ce, même si lesdites bornes fontaines sont situées sur des terrains privés. Dans l'éventualité où un citoyen ne respecte pas cette disposition, la Ville peut procéder ou faire procéder au déneigement de la borne-fontaine, et ce, aux frais du délinquant.



## *Observations de 2016*

### **SAVIEZ-VOUS :**

**La Ville de Saguenay offre un service de levée à domicile pour les monstres ménagers.**

*Il suffit de les placer sur le bord du chemin en même temps que la collecte des ordures : à partir de là, la collecte des monstres ménagers se fera dans un délai de 24 à 48 h.*

### *Ce qu'est un monstre ménager*

- Réfrigérateur - Congélateur – Matelas – Sommier - Cuisinière - Chauffe-eau - Divan
- Laveuse – Sécheuse - Barbecue (sans bonbonne de propane) - Téléviseur
- Meubles résidentiels (mobilier de salon, de cuisine, de chambre, de bureau, etc.)

### *Ce qui n'est pas un monstre ménager?*

- Tapis - Matériaux de construction – Toilettes - Bain, évier, douche - Bonbonne de propane
- Et autres

### *Qui contacter si votre monstre ménager n'a pas été ramassé dans les délais*

**Si, après 48 h, votre monstre ménager n'a toujours pas été ramassé, communiquez la ville en composant le 418 698-3010.**

**Par ailleurs, assurez-vous que le bien dont vous voulez disposer est bel et bien un monstre ménager.**



## *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.**



## *Suivi des dossiers types présentés en 2013*

### **PLAINTÉ CONCERNANT UN PROBLÈME D'ÉCOULEMENT D'EAU**

Suite à l'aménagement, par les employés de la Ville, d'un terrain de stationnement au Club de Golf de Port-Alfred, dans l'arrondissement de la Baie, un citoyen demeurant voisin de ce terrain se plaint de problèmes d'accumulation d'eau sur son terrain, dans les périodes de fortes pluies et de dégel. Cette situation n'avait jamais été vécue avant l'aménagement en question. Il semble, aux dires du plaignant, que la nature et le compactage des sols utilisés comme remblai de même que les mesures requises pour l'évacuation des eaux n'aient pas été adéquats. Le citoyen qui demeure en contrebas d'une douzaine de pieds reçoit sur son terrain l'écoulement des eaux venant du stationnement du Club de Golf.

Après plusieurs démarches faites par le **Bureau de l'ombudsman** et une visite des lieux pour constater la situation, on nous dit que la Ville va modifier le terrain pour obtenir un meilleur drainage afin que les eaux se déversent dans la petite rivière tout près.

**2014**

#### **SUIVI DE L'ADMINISTRATION**

La Ville de Saguenay a procédé aux modifications à la satisfaction du plaignant. Tous les travaux de drainage ont été réalisés.

**2015**

#### **SUIVI DE L'ADMINISTRATION**

Malgré les travaux de drainage qui ont été réalisés, il y a toujours problème d'écoulement d'eau.

A cet effet :

Un comité a été formé par la Direction de la Ville de Saguenay afin d'analyser de nouveau la problématique et trouver une solution durable.

Un fossé drainant a été fait pour capter et canaliser les eaux vers un puisard à proximité.

Ce que, de l'avis du comité pourrait être la solution durable.

**2016**

**Malgré le creusage d'un fossé en 2015, pour capter et canaliser les eaux vers un puisard, il y a toujours écoulement de l'eau en 2016.**

**Suite à une nouvelle intervention et recommandation de la part du Bureau de l'ombudsman, une autre solution a été envisagée par la Direction de la ville, celle de l'asphaltage du stationnement.**

**Tous les travaux ont été complétés au début de novembre à la satisfaction du plaignant.**



## *Suivi des dossiers types présentés en 2013*

### **PLAINTE 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**

#### **SUIVI DE L'ADMINISTRATION**

**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.**



## *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 n'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)

**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.**



## *Dossiers présentés à titre d'exemple 2015*

### **PLAINTE 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.**



## Dossiers présentés à titre d'exemple 2016

### Cas #1

#### CHEMIN NON CONFORME

Une citoyenne recevait de l'eau venant du terrain de son voisin. Elle avait offert de partager les frais pour le creusage des fossés du chemin menant à la maison du voisin pour solutionner son problème d'eau mais ce dernier a refusé.

Elle s'informe au **Bureau de l'ombudsman** et nous demande de l'aide.

Suite à une première vérification avec le service concerné, on nous affirme que c'est un problème de droit civil car : « Chacun doit retenir l'eau de son terrain » donc cela incombe à la citoyenne de prendre des recours juridiques qui seraient susceptibles de corriger la situation. C'est donc en dehors du champ de compétence du Bureau de l'ombudsman. L'article 22 de la résolution qui a donné naissance au Bureau de l'ombudsman est clair à cet effet : « *Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.* » (VS-CM-2005-193 art. 22).

Dans ses recherches le **Bureau de l'ombudsman** apprend que depuis 2012 la Ville exige, dans ses règlements, de respecter les normes établies pour la construction d'un chemin privé menant à une résidence. (VS-R-2012-5 art. 27) Conception des rues privées (conformité) article 12 : « La localisation des rues devra être faite par un arpenteur ou un ingénieur sur un plan à l'échelle réalisé en fonction des positions énoncées dans le présent règlement ou au code de construction en vigueur et comprendre les éléments suivants :

*(j) La rue doit être conçue telle que la coupe-type présentée (l'annexe 27-12J) figurant au présent règlement dans la mesure où c'est applicable aux contextes ou en fonction d'une coupe réalisée par un ingénieur. »*

Étant donné que le chemin privé de son voisin mène aussi à une résidence principale, celui-ci devait respecter le même règlement que la Ville a exigé de la plaignante.

Une nouvelle intervention est faite par le **Bureau de l'ombudsman** auprès de la direction du Service des permis et programmes et par la suite un avis de non-conformité a été remis par la Ville enjoignant le citoyen de s'y conformer.



## *Dossiers présentés à titre d'exemple 2016*

### *Cas #1 (suite)*

#### **CHEMIN NON CONFORME**

Le fait de ne pas s'y conformer implique qu'un permis ou un certificat est un document obligatoire qui pourra être invoqué dans des démarches ultérieures avec la Ville, le Gouvernement ou avec un professionnel que vous aurez mandaté (ex : un arpenteur ou un notaire lors de la vente d'une propriété). L'absence d'un permis ou d'un certificat peut rendre impossible certaines démarches de régularisation et nuire à des transactions futures.

**NOUS RECOMMANDONS** que lors de l'émission des permis de la construction d'un chemin privé, la Ville devrait s'assurer de faire respecter le règlement en vigueur par tous les citoyens et éviter ainsi des disparités de traitement possibles par les fonctionnaires et aussi dans le futur éviter des procédures légales pour la Ville et le citoyen, le règlement en vigueur devrait être respecté et appliqué pour tous.

*Un règlement ne doit pas être « facultatif » il doit être respecté dans son intégralité et s'il y a iniquité possible dans l'application il ne devrait pas exister.*



## Dossiers présentés à titre d'exemple 2016

### Cas #2

## PLAINTÉ CONCERNANT L'AMONCELLEMENT DE NEIGE SUR LE TROTTOIR

Un citoyen demeurant dans un bloc appartements se plaint au **Bureau de l'ombudsman** qu'un déneigeur privé envoie la neige dans la rue et sur le trottoir lors du déneigement du stationnement. Quand la chenillette de la ville qui fait le déneigement de trottoirs passe, elle ne peut pas tout enlever l'amoncellement de neige. Les piétons sont obligés de circuler dans la rue car le trottoir n'est pas dégagé et il y a un risque d'accident pour eux.

Le plaignant demande 2 questions au **Bureau de l'ombudsman** :

- 1- Est-ce les citoyens qui font une plainte à la Ville de Saguenay sont identifiés auprès des services concernés?
- 2- A qui doit-on s'adresser quand un déneigeur privé dépose sa neige sur le trottoir et bloque ainsi les piétons et empêche ainsi la chenillette de la ville de faire son travail?

À la première question : La Ville assure le **Bureau de l'ombudsman** que l'identité des citoyens n'est pas dévoilée lors d'une intervention, **c'est strictement confidentiel**.

À la deuxième question : Si une telle situation est constatée il est préférable que le citoyen ou le conducteur de la chenillette communique avec le Service de la sécurité publique au numéro : 418-699-6000 et celui-ci se chargera de constater l'infraction.

Suite à ces question le citoyen demande s'il ne serait pas plus facile au conducteur de la chenillette d'appeler au service des déneigements de la Ville plutôt que ce soit le citoyen qui le fasse et que ce service avertisse le déneigeur privé de venir ramasser sa neige.

Le **Bureau de l'ombudsman** est intervenu auprès du service concerné et ce dernier nous informe qu'une nouvelle réglementation a été adoptée cette année et donne au personnel de gestion du service des travaux publics et le service de la sécurité publique le pouvoir d'émettre une contravention au déneigeur fautif. Depuis le 17 novembre 2016 la Ville a adopté cette nouvelle résolution : (VS-R-2016 149 article 20 : « *Le personnel de gestion du service des travaux publics et le service de la sécurité publique sont responsables de l'application du présent règlement* »). **Cette réglementation évitera peut-être au citoyen d'avoir à intervenir.**



## *Dossiers présentés à titre d'exemple 2016*

### *Cas #3*

#### **ACCUMULATION D'EAU DANS UNE ENTRÉE VÉHICULAIRE**

Un citoyen vit un problème depuis 4 ans et plusieurs fois il a communiqué avec la Ville mais rien n'était fait.

Il y a quelques années, l'asphaltage dans sa rue a été fait par-dessus l'ancien revêtement occasionnant ainsi une dénivellation entre la rue et l'entrée véhiculaire du citoyen. Ceci occasionnant l'écoulement d'eau dans son entrée que le citoyen n'avait pas avant ces travaux.

Il rencontre un responsable à la Ville et lui demande de l'aide, ce dernier lui a dit que la Ville ferait cette réparation.

Étant donné la période des vacances d'été, la réparation tarde et rien n'est fait pour solutionner le problème. Après quelques temps, le responsable à la Ville l'avise qu'il y a un changement et que la réparation prévue ne se fera pas contrairement à ce qui a été dit car refaire la rue serait trop onéreux.

La Ville prétextant que l'entrée véhiculaire de ce citoyen était en mauvais état et plus basse que la rue, c'était pour cela qu'il avait de l'eau et que c'était à lui à refaire son entrée.

Le citoyen demande alors de l'aide au **Bureau de l'ombudsman** et celui-ci contacte la Ville pour aider le citoyen à solutionner son dossier. Après quelques discussions on trouve une solution beaucoup moins coûteuse pour la Ville qui pourrait régler le problème.

**En bout de ligne, le service des travaux publics décide alors de faire la réparation afin de solutionner ce problème qui perdurait depuis quelques années.**

**TOUT CECI S'EST FAIT À LA SATISFACTION DU PLAIGNANT**



## *Dossiers présentés à titre d'exemple 2016*

### *Cas #4*

#### **TRAVAUX QUI DEVAIENT ETRE FAITS DEPUIS LONGTEMPS**

Un citoyen appelle au **Bureau de l'ombudsman** et demande si on peut l'aider à résoudre son « problème »

Brièvement il explique que derrière chez lui, il y a un développement domiciliaire où se trouve un « petit ruisseau », et il y a détérioration du terrain et il demande la stabilisation des berges aux abords de celui-ci.

À plusieurs reprises, il a communiqué avec la Ville et ce depuis assez longtemps afin qu'elle vienne constater cela. Il a fait affaire avec plusieurs personnes.

Ils sont venus constater et ont décidé qu'il fallait agir.

Monsieur se demande si on le prend pour une « valise » on lui promet que ce sera fait, tantôt c'est à l'été, tantôt à l'automne et tantôt à l'hiver et rien ne se fait. Il a l'impression qu'on rit de lui.

Il demande d'avoir des échéances qui seront respectées et se demande si vraiment le travail se fera, il en doute.

Le **Bureau de l'ombudsman** demande une rencontre avec la direction de la Ville.

On nous confirme alors que les travaux se feront au mois d'août prochain après avoir reçu un certificat d'autorisation (CA) du ministère de l'environnement.

Au mois de septembre le citoyen nous informe que rien ne s'est passé.

**De nouveau le Bureau de l'ombudsman contacte la Direction et on nous confirme que l'appel d'offre a été publié en octobre et la soumission a été accordée en novembre 2016. Les travaux se feront en deux phases : l'excavation et l'enrochement devront être faits avant la mi-février 2017 et l'aménagement du terrain devra se terminer à la mi-juin 2017.**

## 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 1er janvier au 31 décembre 2016. Ils sont présentés dans le but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

### QUELQUES STATISTIQUES :

En 2016, **70** 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 **610** différentes interventions représentant une moyenne de **8,71** interventions par dossier, comparativement à **7,43** en 2015 pour **86** dossiers et **7,20** en 2014 pour **74** dossiers.

Ces **70** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **4,87** semaines, comparativement à **3,40** semaines pour 2015 pour **86** dossiers et **3,88** semaines en 2014 pour **74** dossiers. Sur les **70** dossiers, **81,43%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas 4 semaines, dont **27** 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 ».

	2014	2015	2016
Nombre de dossiers traités	74	86	70*
Nombre total d'interventions	533	639	610
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	7,20	7,43	8,71
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	3,88	3,40	4,87
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	73%	81,40%	81,43

\*8 dossiers traités et fermés ont été ré-ouverts avec le même numéro soit un total de 78 dossiers traités pour l'année 2016

DEPUIS L'OUVERTURE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN SEPTEMBRE 2005, 810 DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS POUR UNE MOYENNE DE 72 DOSSIERS PAR ANNÉE. LE TRAITEMENT DE CES DOSSIERS A NÉCESSITÉ PLUS DE 6563 INTERVENTIONS CE QUI REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE PRÈS DE 583 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 :

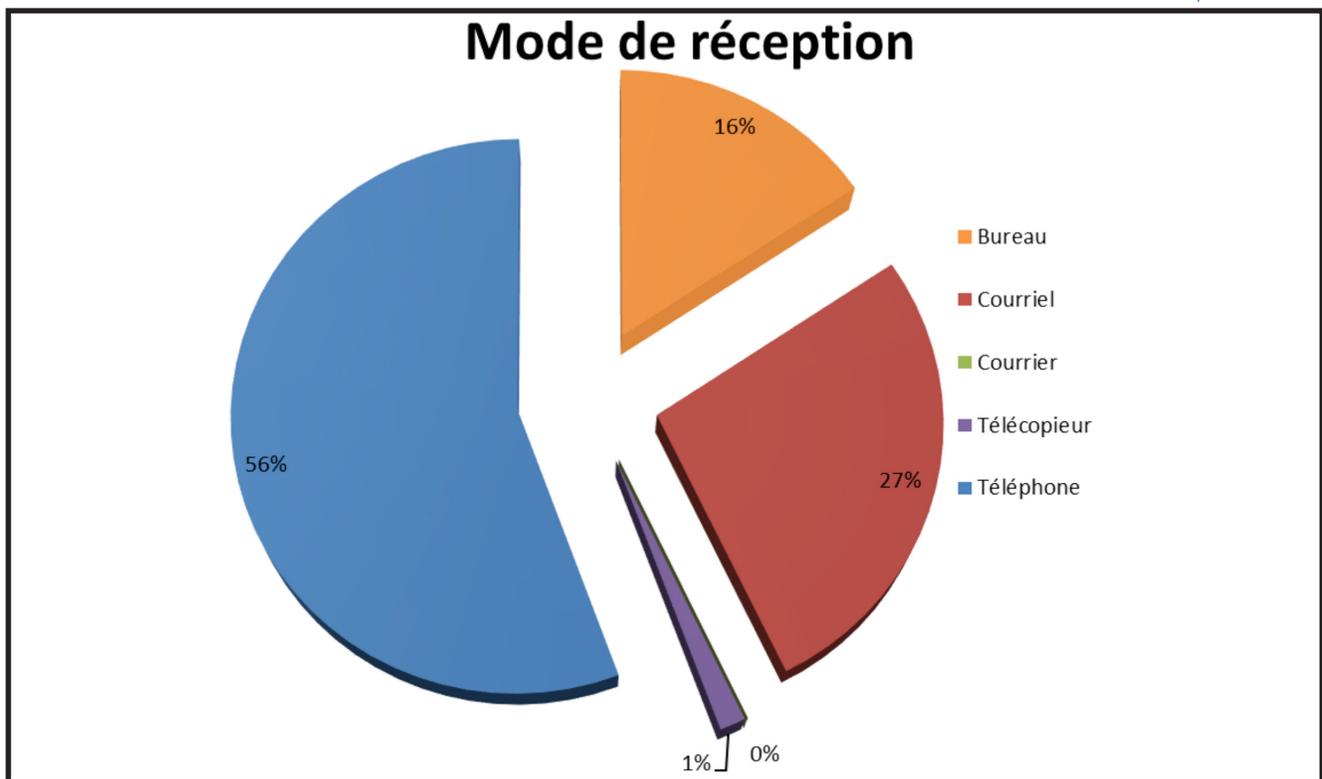
1. Concernent plus d'un département, rendant difficile leur classement dans une catégorie particulière
2. Représentent des cas isolés quant à leur objet et qui ne justifient pas la création d'une catégorie
3. Ne concernent pas le domaine municipal (ex. : Régie du logement)
4. S'adressent à des organismes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



## Les graphiques

Statistiques - Mode de réception des demandes  
Période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016

Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	11	16%
Courriel	19	27%
Courrier	0	0%
Télécopieur	1	1%
Téléphone	39	56%
TOTAL	70	100%

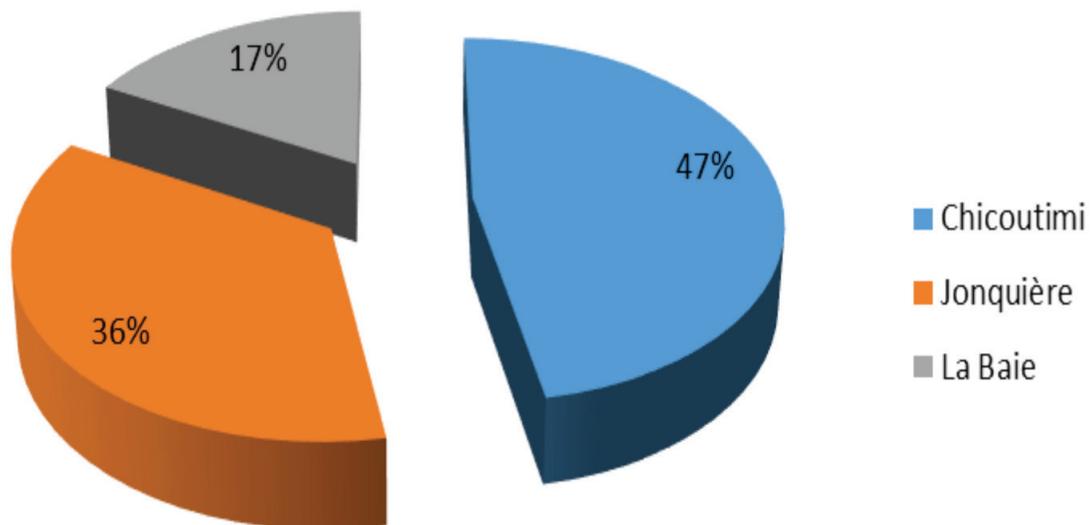


## Les graphiques

### Statistiques - Arrondissement concerné par les demandes Période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	33	47%
Jonquière	25	36%
La Baie	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

### Arrondissement concerné

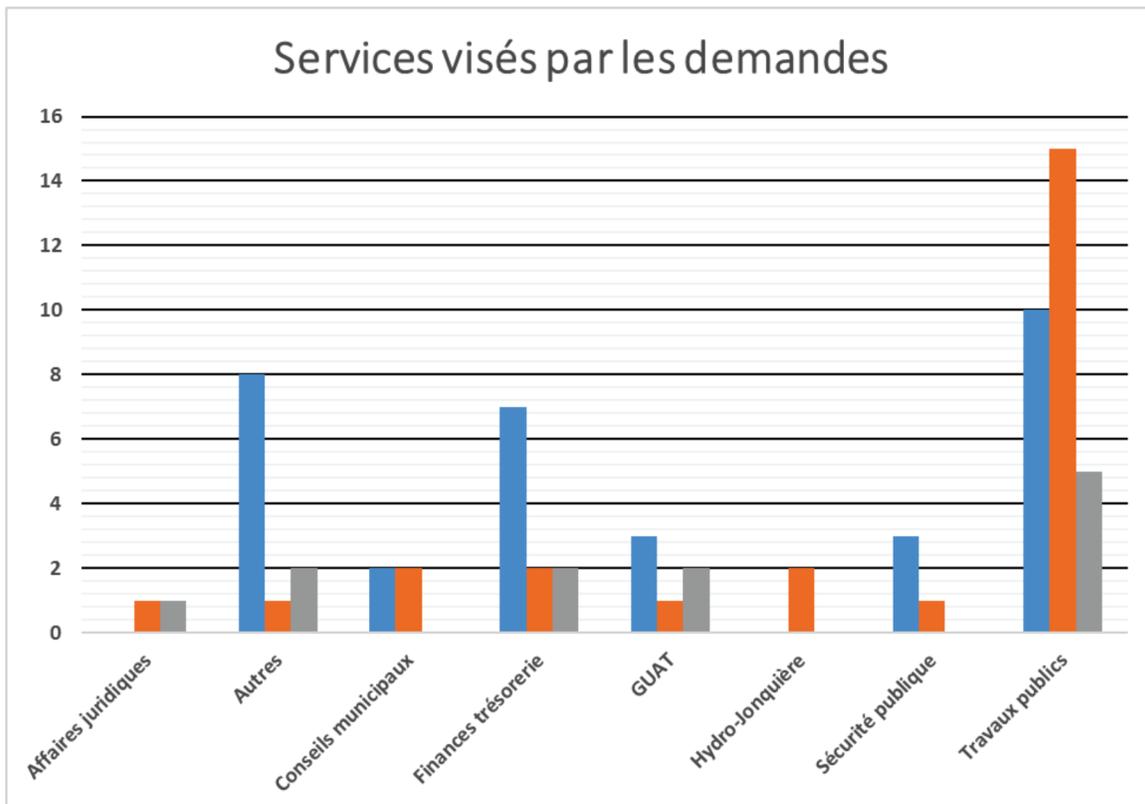




## Les graphiques

### Statistiques - Services visés par les demandes Période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016

Services visés	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	0	1	1	2	3%
Autres	8	1	2	11	16%
Conseils municipaux	2	2	0	4	5%
Finances trésorerie	7	2	2	11	16%
GUAT	3	1	2	6	9%
Hydro-Jonquière	0	2	0	2	3%
Sécurité publique	3	1	0	4	5%
Travaux publics	10	15	5	30	43%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>





## Definition

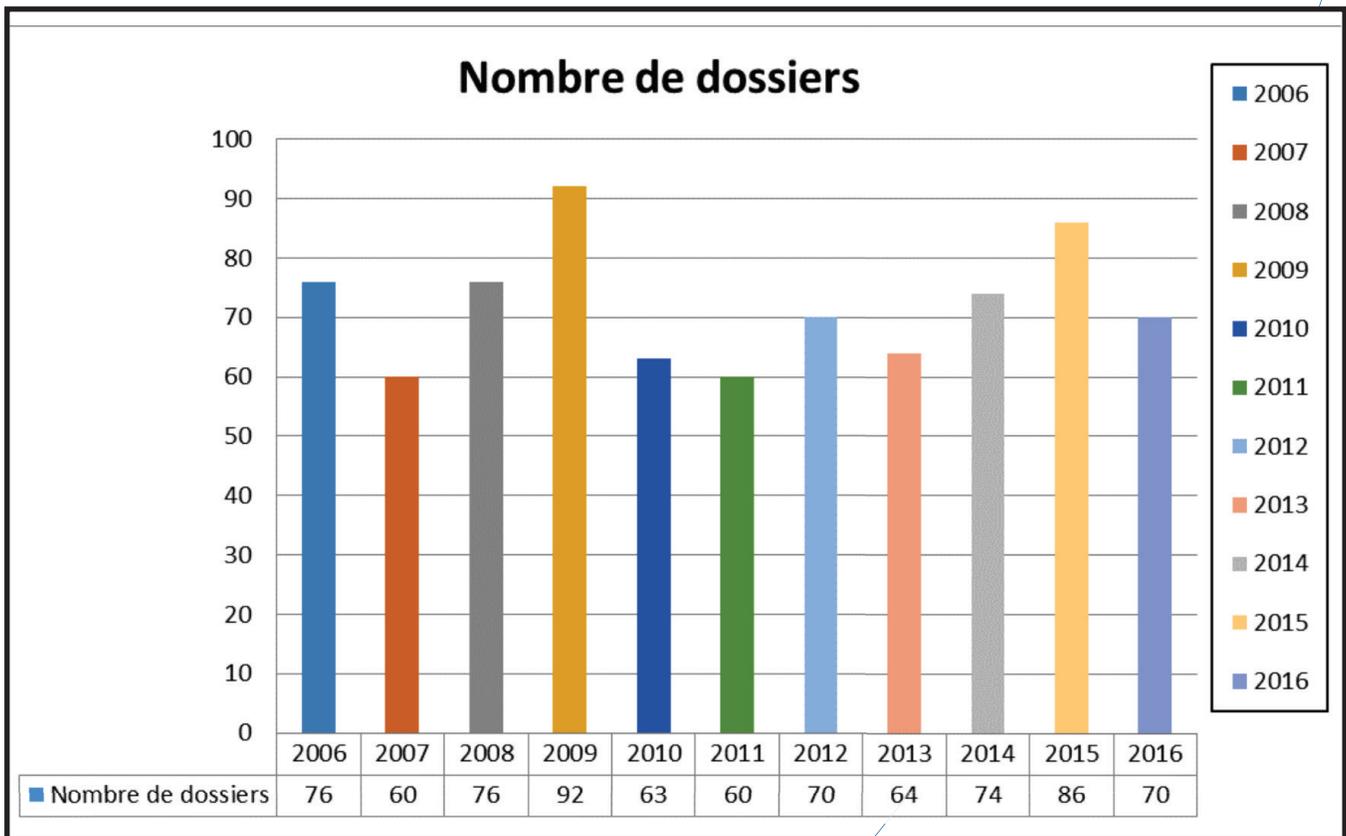
### des termes utilisés dans le traitement des demandes présentées à la page suivante

- 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.



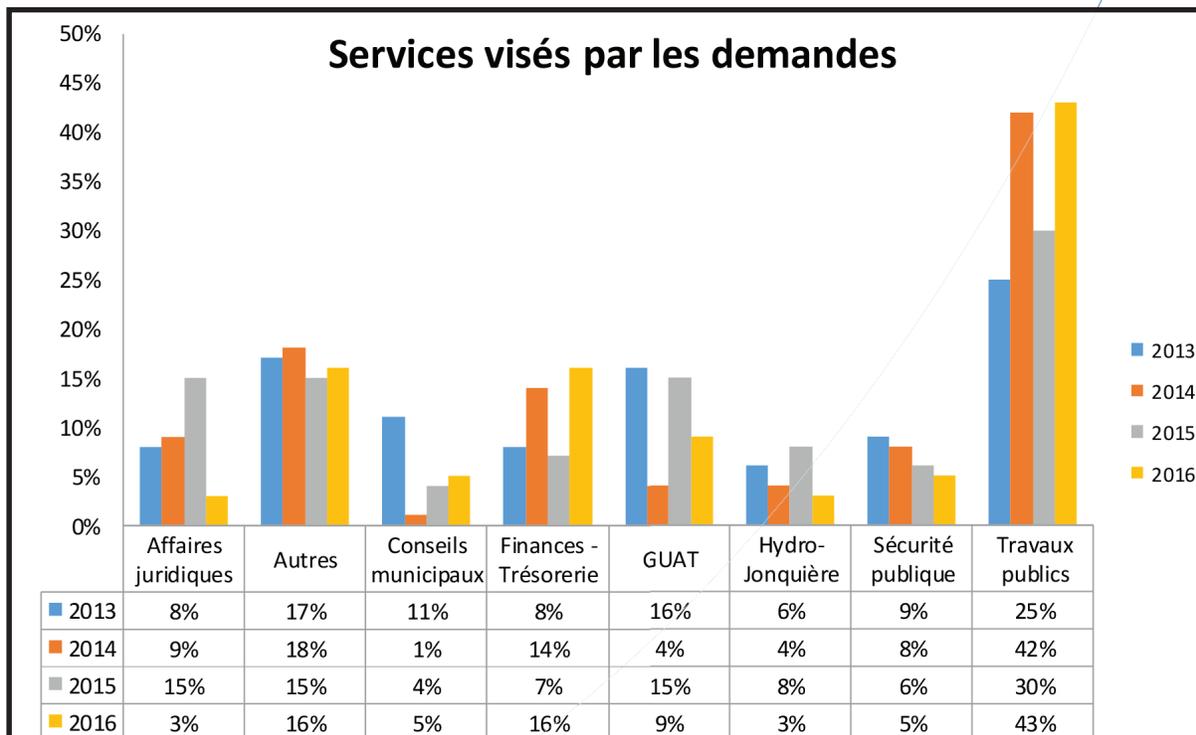
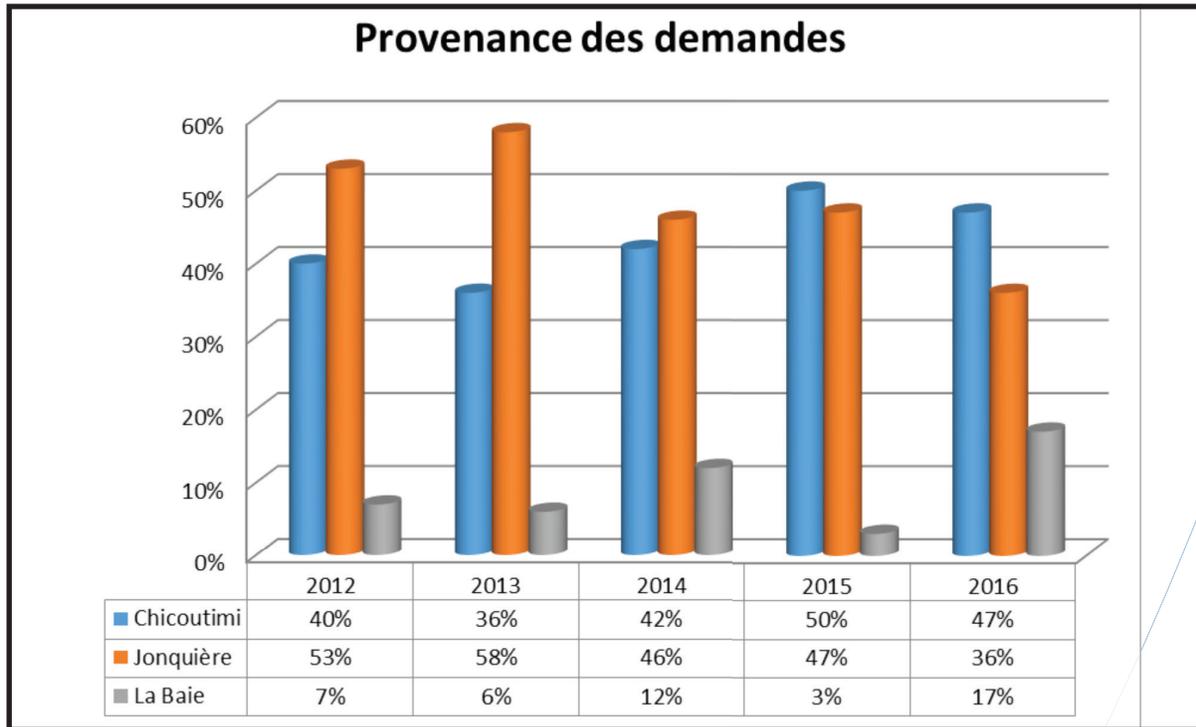
## Les graphiques

### 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.

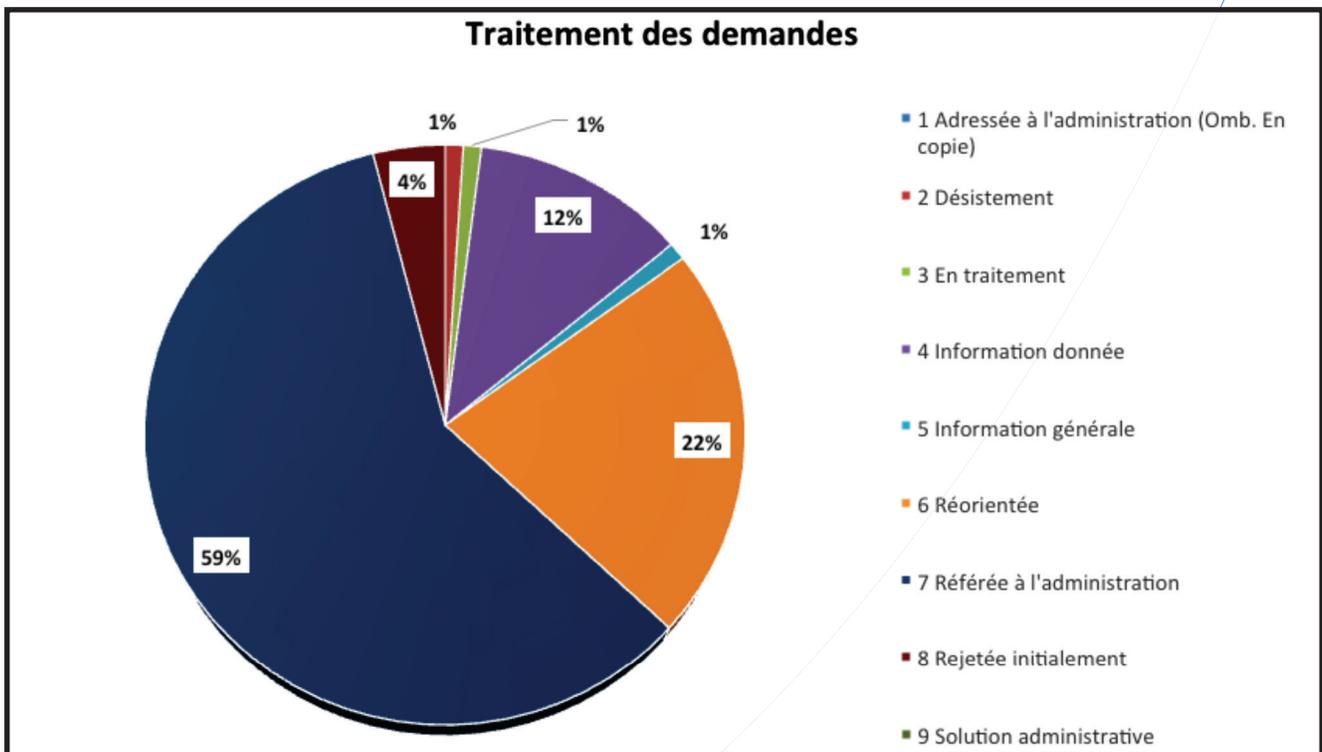
## Les graphiques





## Les graphiques

Classification	Traitement donné aux demandes	2016	Nombre de dossier
1	Adressée à l'administration (Omb. En copie)	0%	0
2	Désistement	1%	1
3	En traitement	1%	1
4	Information donnée	12%	8
5	Information générale	1%	1
6	Réorientée	22%	15
7	Référée à l'administration	59%	41
8	Rejetée initialement	4%	3
9	Solution administrative	0%	0
10	Banc de commissaires	0%	0
		<b>100%</b>	<b>70</b>





## 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'ÉCOUTE 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** constitue un outil pour une ville comme la nôtre qui a le souci du bien-être des citoyens comme objectif soit *« ÊTRE A L'ÉCOUTE DU CITOYEN »*.

Dans la prochaine année, le **Bureau de l'ombudsman** continuera à mettre l'accent sur l'équité et le respect des citoyens lors de ses interventions auprès de l'Administration.

Enfin, nous ne pouvons qu'encourager l'Administration à poursuivre les efforts qu'elle déploiera 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.**

