

RAPPORT ANNUEL 2022

BO
BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

Ville de
Saguenay



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



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.

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

Rapport annuel 2022 a été préparé et imprimé par le Bureau de l'ombudsman

Le bureau de l'ombudsman de Ville de Saguenay est membre du



Saguenay, le 31 mars 2023

Madame la Mairesse,
Membres du Conseil municipal,
Mesdames et Messieurs,

Objet : *Dépôt du rapport annuel 2022 du Bureau de l'ombudsman*

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'année 2022 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Ce rapport fait état des activités du Bureau de l'ombudsman et du traitement des demandes d'interventions effectuées au cours de cet exercice.

En mon nom et au nom de mes collègues commissaires, je vous remercie de l'attention que vous y porterez.

Veuillez agréer, Madame la Mairesse, Membres du conseil municipal, Mesdames et Messieurs, l'expression de ma plus haute considération.

Marc Bouchard

Président

Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année 2022, marque la dix-huitième année d'existence du Bureau de l'ombudsman et conformément à l'article 573.18 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q. chapitre C-19, Section XI.1 de l'ombudsman de la municipalité), nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de Ville de Saguenay.

Le présent rapport fait état des activités du Bureau et il est présenté aux membres du conseil municipal, aux directions des services de la Ville et à l'ensemble de la population de Saguenay. Nous espérons vous permettre de mieux comprendre la nature des demandes soumises au Bureau de l'ombudsman et de ses interventions.

L'ombudsman aide les citoyens à se retrouver dans les processus administratifs qui sont parfois complexes, tout en tenant compte des obligations légales et de l'équité globale que doit respecter la Ville. À cet égard, nous constatons qu'au cours de l'année 2022, les interventions avec la Ville ont souvent mené à l'identification de solutions satisfaisantes pour le citoyen et pour la Ville.

L'ombudsman veille au respect des droits des citoyens à la lumière des dispositions légales qui lui sont soumises et s'assure que les processus municipaux sont bien été appliqués de manière juste et équitable.

Outre la réponse aux demandes des citoyens, est aussi un outil de gouvernance pour la Ville. En effet, il permet de relever des éléments qui bonifient les services de la Ville. L'ombudsman pose un regard extérieur qui apporte un nouvel éclairage aux processus administratifs de la Ville.

L'augmentation significative des dossiers et les commentaires des citoyens qui ont adressé leurs demandes d'interventions à l'ombudsman, nous amènent à constater que notre Bureau est nécessaire à la population.

Nous sommes fiers du travail accompli par l'équipe du Bureau de l'ombudsman. Cela ne serait toutefois pas possible sans la collaboration de l'administration municipale et, à cet effet, nous tenons à remercier les divers intervenants de leur ouverture et de leur respect à l'égard de nos interventions.

Nous tenons à remercier, de façon particulière cette année, l'adjointe administrative du Bureau de l'ombudsman pour son dévouement et son professionnalisme. Mme Esther Laroche a pris sa retraite en décembre 2022. Nous lui souhaitons une belle retraite bien méritée. Nous tenons à valoriser le travail de nos commissaires bénévoles pour leur engagement, leurs expériences et leurs expertises diversifiées, qui nous apportent compétence et crédibilité.

Nous vous invitons à parcourir ce 18^{ième} rapport annuel. Vous y trouverez les activités du Bureau de l'ombudsman, des statistiques et quelques recommandations découlant des dossiers traités au cours des douze derniers mois.

Pierre Duchaine

Ombudsman

FAITS SAILLANTS 2022

- En 2022, **94** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman, soit une augmentation de **18%** par rapport à 2021. La moyenne des 11 dernières années étant de 70 dossiers, nous sommes donc à **25%** au-dessus de la moyenne.
- Le pourcentage des demandes d'interventions déposées au Bureau de l'ombudsman qui trouvent une solution administrative comme résolution du problème, soit à la faveur du citoyen, soit à la faveur de la Ville, démontre une augmentation avec un résultat de **88%**. Ce sont les dossiers pour lesquels le service municipal concerné met en œuvre une solution au problème soulevé.



- **36%** des demandes d'interventions reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et **60%** par courriel. Nous pouvons remarquer une augmentation significative de l'utilisation de la technologie.
 - La moitié des demandes d'interventions, **55%** proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. **37%** proviennent de Jonquière et **8%** de l'arrondissement de la Baie. Le portrait demeure semblable à celui de 2021.
- **35%** des demandes d'interventions sont en lien avec les Travaux publics et les demandes sont partagées également entre l'arrondissement de Chicoutimi (17) et Jonquière (15).
 - L'Aménagement du territoire de l'Urbanisme est le deuxième service municipal le plus concerné par les demandes déposées au Bureau de l'ombudsman avec **19%**.
 - **13%** des demandes d'interventions sont catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, ou s'adressent à la STS ou les Conseils d'arrondissement.
 - En 2022, quatre (**4**) rencontres des commissaires ont été tenues. Le conseil a procédé à deux renouvellements avec modification de durée et d'échéance des mandats. Il y a eu aussi une démission qui résulte à un poste encore vacant.
 - Il y a eu sept (**7**) rencontres des ombudsmans municipaux. Six via la plateforme TEAM et une en présentiel à Québec.
 - Il y a eu **1411** vues sur le site internet du Bureau de l'ombudsman.

COMPOSITION DU BUREAU



Pierre Duchaine
Ombudsman



Esther Laroche
Adjointe administrative



Serge Desbiens
Président



Marc Bouchard
Vice-président



Benoit Turgeon
Commissaire



Sylvain Jomphe
Commissaire



Simon Latulippe
Commissaire

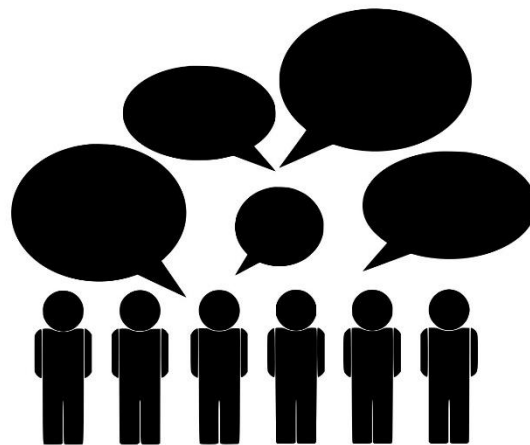
L'ombudsman municipal est un ombudsman législatif. Il n'a juridiction que sur l'appareil administratif de la ville. Il n'a pas juridiction sur les décisions votées par les élus.

L'ombudsman intervient principalement sur demande d'intervention émanant de citoyens qui se croient lésés par la ville. La juridiction de l'ombudsman s'étend normalement aux services municipaux ou ceux exécutés par des tiers (par exemple la STS).

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

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

Le mandat de l'ombudsman, par son regard externe, porte également sur les processus administratifs. Il a le mandat non seulement de résoudre un problème, mais d'en analyser les causes et de soumettre des recommandations pour éviter que le problème ne se reproduise. Ce rôle de prévention est essentiel et constitue une portion importante du travail de l'ombudsman.



VALEURS

RESPECT

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

IMPARTIALITÉ

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

ÉQUITÉ

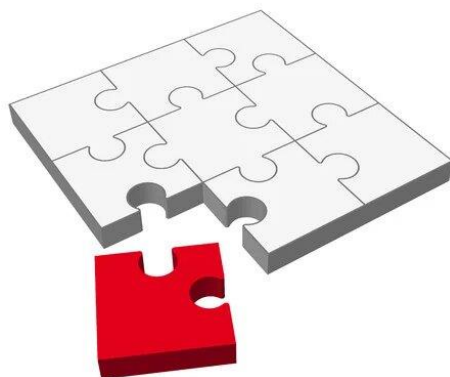
L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

INTÉGRITÉ

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Le Bureau de l'ombudsman évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant rendre l'ombudsman influençable ou redevable à quiconque dans l'exercice de ses fonctions.

TRANSPARENCE

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



LES DEMANDES D'INTERVENTIONS

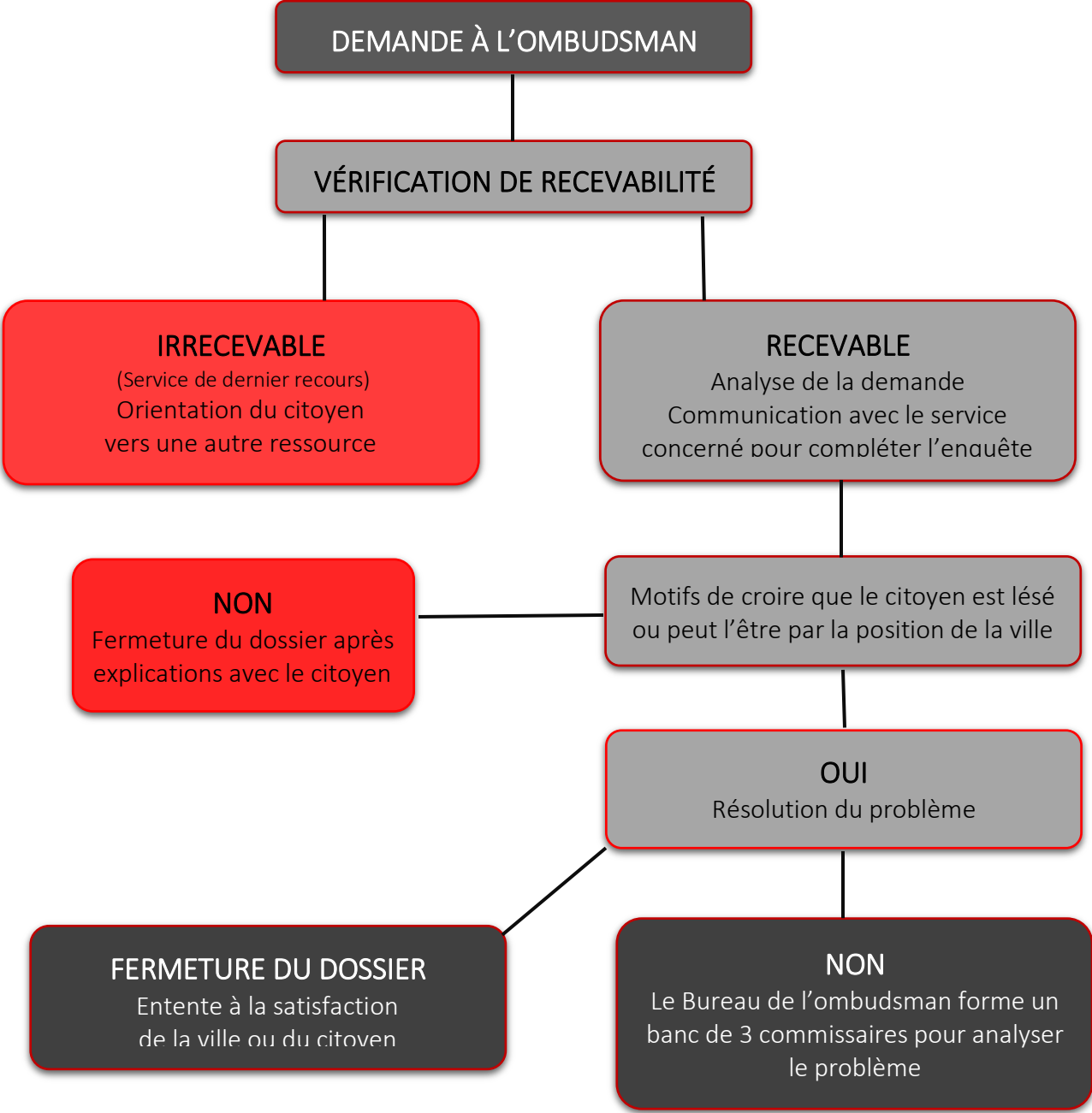
L'action de L'Ombudsman permet de clarifier la situation pour le citoyen de porter à l'attention du Service concerné un problème et d'y trouver une solution acceptable pour toutes les parties.

Après avoir procédé à une analyse de la situation, basée sur les faits ainsi que sur les lois et règlements applicables, l'ombudsman tente de trouver une solution satisfaisante pour les demandeurs. Dans d'autres cas, comme il y a eu résolution d'un conseil d'arrondissement, du comité exécutif ou du conseil municipal, comme le stipule la Loi des cités et villes, l'ombudsman ne peut intervenir. Ainsi la majorité des dossiers traités par l'ombudsman, se concluent par une solution administrative après son intervention. C'est-à-dire que le dossier trouve une solution soit à la faveur du citoyen ou de la ville.

Dans les cas qui nous ont été soumis, des constances sont notées. Ainsi, on relève des erreurs administratives, des difficultés d'accès à un service, une information erronée ou une interprétation incorrecte de la réglementation. Il y a également des lacunes dans la qualité d'un service, de long délai de réponse ou de traitement d'une demande et à d'autres occasions un traitement inéquitable du citoyen.

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

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE



Les statistiques et les graphiques de ce rapport concernent les demandes d'interventions traitées au Bureau de l'ombudsman durant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

Pour des fins d'interprétation des tableaux de statistiques et des graphiques, ils comprennent les catégories suivantes :

Affaires juridiques et Greffe

Contentieux
Cour municipale

Aménagement du territoire - Urbanisme

Permis
Règlementation
Zonage
Plan d'urbanisme

Culture - Sport - Vie communautaire

Division arénas et sports
Division arts et bibliothèques
Division communautaire et plein air

Développement durable - Environnement

Matières résiduelles
Environnement

Direction générale

Administration

Finances

Taxes
Perception
Production rôle d'évaluation

Génie

Travaux d'infrastructure
Contrôle des travaux
Gestion des terres publiques
Signalisation
Vitesse

Hydro-Jonquière

Pannes d'électricité
Facturation
Recouvrement
Perception

Immeubles - Équipements motorisés

Lampadaires
Parcs
Entretien bâtiments
Gestion équipements motorisés

Sécurité publique

Police
Brigadiers scolaires
Centrale 911

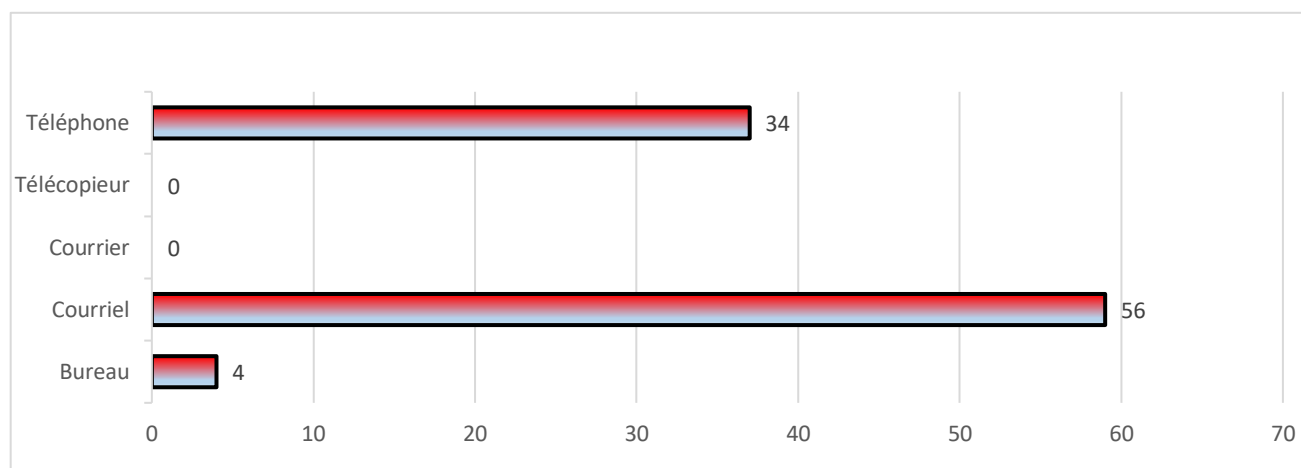
Travaux publics

Aqueduc, égout
Déneigement
Signalisation routière
Chaussée, trottoirs
Voirie
Entretien arbres

Autres

Société de Transport Saguenay
Office Municipal d'habitation
Autres Services
Conseil de Ville
Comité exécutif
Conseils d'arrondissements
Comité et commissions de la Ville

MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES



NOMBRE DE DEMANDES PAR ARRONDISSEMENT

Arrondissement	Nombre	%
Chicoutimi	52	55%
Jonquière	35	37%
La Baie	7	8%
TOTAL DES DEMANDES	94	100%

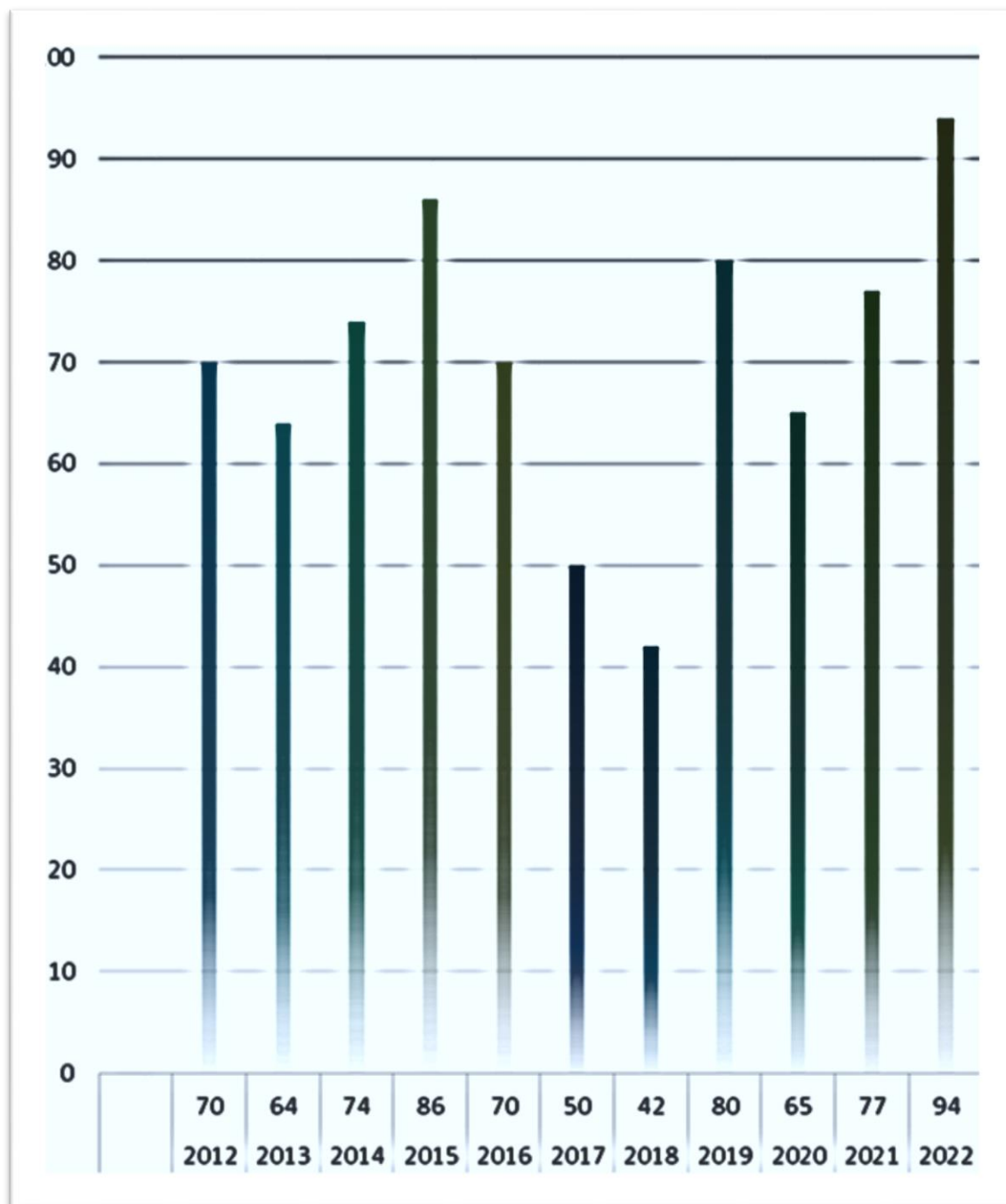
SERVICES VISÉS PAR LES DEMANDES

Services visés	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	%
Affaires juridiques et greffe	4	0	1	5	5%
Aménagement territoire et urbanisme	10	7	1	18	19%
Culture, sports et vie communautaire	0	1	0	1	1%
Développement durable et environnement	2	2	0	4	4%
Direction générale	0	0	0	0	0%
Finances	4	5	0	9	10%
Génie	3	0	2	5	5%
Hydro-Jonquière	0	0	0	0	0%
Immeubles et équipements motorisés	0	0	0	0	0%
Sécurité publique	3	3	1	7	8%
Travaux publics	17	15	1	33	35%
Autres	9	2	1	12	13%
TOTAL	52	34	7	94	100%

RÉSULTATS DES INTERVENTIONS ET DES ENQUÊTES

Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	%
Désistement	0	0%
En traitement	0	0%
Information donnée	1	1%
Information générale	0	0%
Réorientée	4	4%
Référée à l'administration municipale	4	4%
Rejetée initialement	3	3%
Solution administrative	82	88%
Banc de commissaires	0	0%
TOTAL	94	100%

ÉVOLUTION DES DEMANDES



INTERVENTIONS AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Le Bureau de l'ombudsman est plus qu'un dernier recours offert aux citoyens. Il est un espace sécuritaire d'échange où les parties se sentent à l'aise d'exprimer leurs préoccupations et leurs demandes, d'autant plus que l'ombudsman est une ressource indépendante de la Ville. Sa neutralité et son impartialité assurent les parties que leur demande sera entendue et considérée, avec l'objectif de trouver une solution satisfaisante pour tous. Le Bureau de l'ombudsman contribue également à la transparence de l'organisation municipale qui accepte que ses processus administratifs soient analysés par un organisme indépendant qui peut lui faire des recommandations pour bonifier ceux-ci.

Pour la Ville de Saguenay, l'ombudsman est un outil de bonne gouvernance et d'amélioration continue de ses processus. La collaboration de l'administration municipale est nécessaire pour avoir une vue d'ensemble des situations soumises à l'ombudsman. Nous tenons à la remercier pour celle-ci et pour le respect qu'elle démontre pour le travail de l'ombudsman.

Depuis sa création, l'ombudsman de Saguenay compte à son actif, près de 1200 dossiers traités. Les dossiers dont les réponses consistent en des demandes d'informations ou en référence sont traités rapidement. Les dossiers qui nécessitent des réponses plus élaborées ou qui suscitent plus d'échanges entre l'ombudsman et les services municipaux, ou des échanges entre les services eux-mêmes nécessitent des délais de traitement plus longs. Nous parlons généralement en termes de quelques semaines à moins d'un mois. En ce sens, nous apprécions la collaboration des services de la Ville qui nous informent, habituellement et dans la mesure du possible, des délais nécessaires pour répondre à nos demandes, permettant ainsi un meilleur suivi auprès des citoyens.

DE FAÇON PARTICULIÈRE

Depuis 2020, la pandémie a changé le quotidien de bien des gens et amené des changements dans leurs besoins et leurs attentes. Ces changements doivent être un incitatif supplémentaire pour les administrations publiques à être encore davantage à l'écoute des besoins de sa population et comprendre les réalités des citoyens qui font appel à leurs services. Les organisations se doivent d'être créatives dans la recherche de solutions adaptées aux besoins des gens et veiller à ce que tous reçoivent les services auxquels ils ont droit.

L'administration municipale doit également avoir le souci de les informer du suivi de leur demande non seulement en termes de délais, mais aussi en termes d'avancement du traitement de celle-ci. Nous tenons à réitérer que les actions de l'ombudsman se veulent une aide tout aussi utile aux citoyens qu'à l'administration municipale. En établissant un lien de confiance avec les personnes qui nous consultent, nous contribuons donc à développer cette même confiance de la population envers son gouvernement municipal et ses élus.

RECOMMANDATIONS 2022

Au-delà de la réparation d'un préjudice individuel, les recommandations du Bureau de l'ombudsman auprès de l'administration municipale auront souvent un caractère préventif de manière à éviter la récurrence des situations problématiques portées à son attention.

Parce que la réglementation émane de la Ville, et que par le fait même la Ville est responsable d'informer et de faire connaître ses dispositions auprès des citoyens et parce qu'il est important d'assurer une uniformité dans un souci de cohérence et de qualité, elle se doit de s'assurer de la bonne compréhension de ses décisions.

Depuis maintenant plus de 17 ans, le Bureau de l'ombudsman répète, année après année, l'importance d'une communication réelle entre les services de la Ville de Saguenay et ses citoyens.

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

Dans cette optique, le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations qui suivent en regard des dossiers traités en 2022, mais aussi des années antérieures :

- ***Que la Ville clarifie sa position au sujet de l'emprise municipale et qu'elle fournisse l'information à ce sujet.***
- ***Que la ville tienne compte que même en 2023, des citoyens n'ont pas d'accès à internet ou à un téléphone mobile.***
- ***Que, lorsque sont effectués des travaux d'infrastructure nécessitant une intervention sur des terrains privés, les citoyens concernés puissent s'adresser à un seul endroit précis et bien identifié, afin qu'ils obtiennent toute l'information nécessaire, de la part de la Ville.***
- ***Que le Service de la Culture, sports et vie communautaire clarifie le concept de hockey libre (accès, âge, organisateurs, conditions etc...) de sa programmation et qu'il l'explique aux citoyens.***
- ***Que le service du Développement durable et environnement s'assure que le citoyen soit informé de ce qu'est la vidange sélective et qu'il reçoive un dépliant à cet effet.***

EN TERMINANT

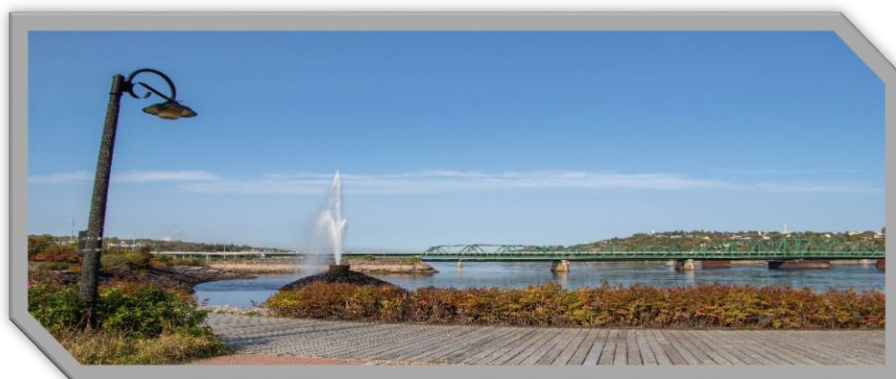
Toutes les demandes d'interventions qui nous sont soumises résultent d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal. Dans la grande majorité des cas, après une analyse, nous avons conclu que la Ville avait agi de manière raisonnable, compte tenu de la réglementation en vigueur et des contraintes auxquelles elle doit faire face. Comme tout corps public, une municipalité doit faire preuve de flexibilité et de jugement dans ses interactions avec les citoyens. Elle ne peut toutefois faire de compromis dans l'application de la réglementation, ni adopter une attitude de deux poids, deux mesures qui irait à l'encontre du principe d'équité devant régir ses activités.

Cela ne veut pas dire que, dans une optique de recherche de qualité totale et d'amélioration continue, que l'administration municipale ne doit pas chercher à faire mieux. D'ailleurs une bonne partie des insatisfactions serait dissipée dès le départ grâce à une meilleure communication.

Le Bureau de l'ombudsman en plus d'offrir une écoute humaine, indépendante et rapide aux citoyens qui ont fait appel à notre aide, aide à la perception qu'en ont ceux qui en profitent ce qui démontre nettement la pertinence de son existence et celle de son développement.

Ainsi, les priorités d'actions pour les prochaines années sont :

- Augmenter les ressources du Bureau afin notamment d'accélérer le traitement des demandes des citoyens ;
- Accroître la visibilité et la compréhension du rôle de l'ombudsman auprès de la population.
- Poursuivre les échanges avec les autres bureaux d'ombudsman municipaux du Québec en vue de comparer et de bonifier les pratiques en cours et d'analyser et d'évaluer les principes qui les guident.
- Continuer à miser sur l'aspect humain des services offerts. L'ombudsman reçoit d'abord des personnes plutôt que des problèmes.



BO
BUREAU DE
l'Ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY



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

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

*Vous pouvez joindre le Bureau de l'ombudsman
Les mardis, mercredis et jeudi
8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30*