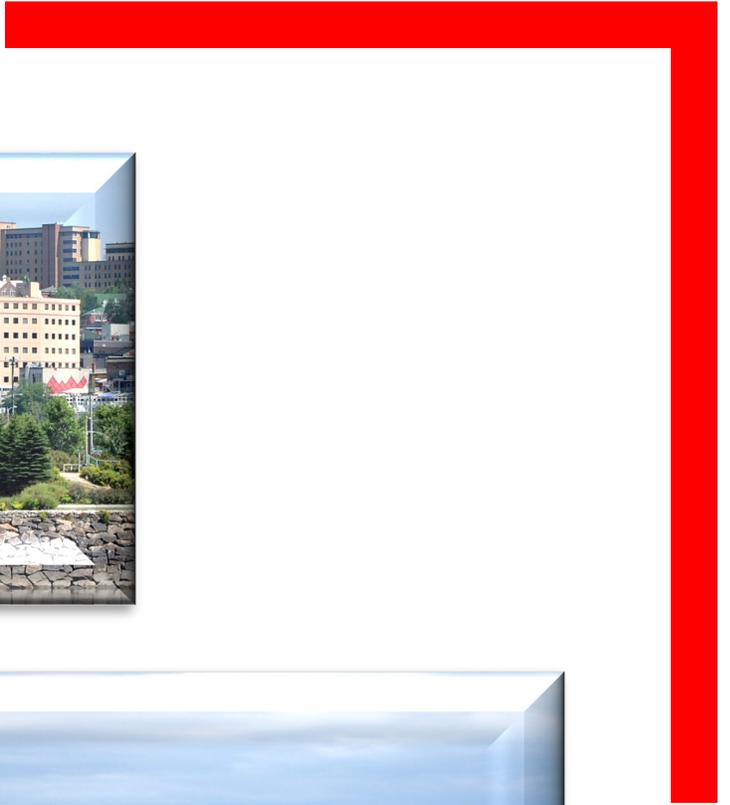
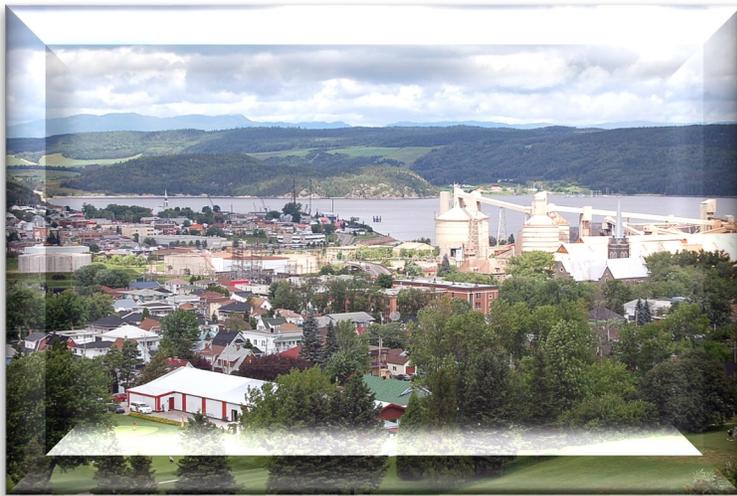
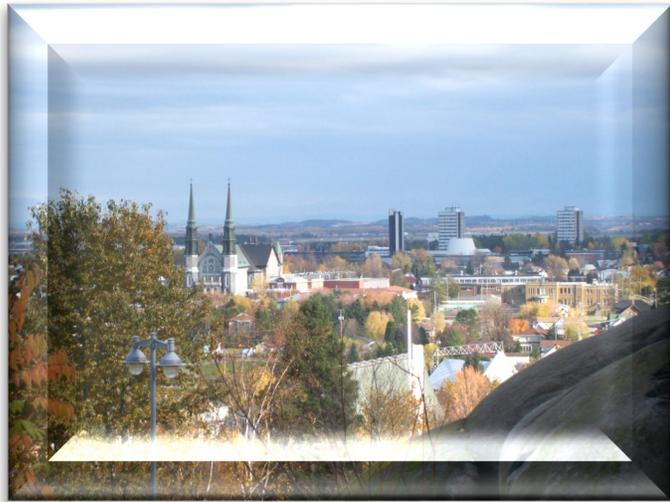


RAPPORT ANNUEL

2018

BO
BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY







Conseil municipal
Ville de Saguenay
Hôtel de ville de Saguenay
201, rue Racine Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1S3

Saguenay, le 1^{er} février 2019

Objet : Dépôt du rapport annuel 2018 du Bureau de l'ombudsman

Madame la Mairesse,
Membre du conseil,
Mesdames et Messieurs,

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), j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay, pour l'année 2018, pour dépôt à la prochaine séance du conseil municipal.

Ce rapport présente les interventions de l'Ombudsman dans les dossiers traités durant cette période ainsi que les recommandations formulées à l'Administration municipale.

En mon nom et au nom de mes collègues commissaires, veuillez agréer, Madame la Mairesse, Membres du conseil, Mesdames et Messieurs, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Serge Desbiens

Le président du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de présentation	3
Table des matières	4
Introduction	5
Valeurs	7
Faits saillants	8
Mandat	9
Composition	10
Exemples d'interventions	11
Quelques recommandations	15
Graphiques et statistiques	16
Conclusion	24



INTRODUCTION

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel portant sur la quatorzième année d'opérations du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Par ce rapport, nous espérons vous permettre de mieux comprendre la nature des demandes soumises au Bureau de l'ombudsman et 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 2018, les interventions de l'Ombudsman auprès des représentants de la Ville ont mené souvent 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 applicables, en fonction de ce qui est raisonnable et équitable. Il examine les causes du problème qui lui est soumis et s'assure que les processus municipaux ont bien été appliqués de manière juste et équitable.

Outre la réponse aux demandes des citoyens, l'Ombudsman est aussi un outil de gouvernance pour la Ville. Il permet en effet de relever des éléments qui bonifient les services de la Ville et de s'assurer que les processus établis répondent bien aux objectifs que la Ville s'était donné lors de leur mise en place. L'Ombudsman pose un regard extérieur qui apporte un nouvel éclairage aux processus administratifs de la Ville. C'est dans cet optique que nous avons énoncé diverses préoccupations qui guideront notre action au cours de l'année 2019.

La légère diminution des dossiers et les commentaires des citoyens qui ont adressé leurs problèmes à l'Ombudsman nous amènent à constater que notre Bureau doit davantage être connu de la population. C'est dans cette optique qu'un encart a été produit et que nous sommes à la mise en service d'un site internet distinct de celui de la ville.

L'année 2018 a été marquée par le départ à la retraite du secrétaire général, qui était en poste depuis les tous débuts des opérations du Bureau de l'ombudsman. Le nouveau secrétaire général n'est cependant entré en fonction qu'en mai. De plus, l'ensemble des commissaires du Bureau de l'ombudsman a

été remplacé et les nouveaux arrivants sont en poste, que depuis le mois de juillet. Ces deux éléments combinés à la méconnaissance du service, peuvent expliquer en partie la baisse des demandes soumises.

Malgré ces changements majeurs dans l'administration du Bureau, plusieurs dossiers ont été menés de front, pour en faire une année passablement occupée. Ne serait-ce que de mentionner l'actualisation de la résolution de création, le réaménagement du bureau, la production d'outils de communication, la migration au système téléphonique de la Ville, la création d'un site internet, les représentations aux rencontres provinciales des Ombudsmans municipaux, la négociation d'assurances, l'adhésion au Forum canadien des Ombudsmans.

Comme l'année 2017 avait donné lieu à l'arrivée de nouveaux élus, il nous est apparu important de les rencontrer pour bien leur faire connaître le rôle de l'Ombudsman.

Nous sommes fiers du travail accompli par l'équipe 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 remercions notre adjointe, madame Esther Laroche, qui assure le soutien administratif du Bureau de façon très consciencieuse et qui a su tenir le fort en attendant la nomination du nouveau secrétaire général. Nous soulignons également le travail de nos commissaires bénévoles qui par leur engagement, leurs expériences et leurs expertises diversifiées y apportent compétence et crédibilité.

Dans ce **14e** rapport annuel, vous trouverez quelques exemples d'interventions découlant des plaintes traitées, au cours des douze 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.

Serge Desbiens
Président

Pierre Duchaine
Secrétaire général

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 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.

FAITS SAILLANTS

42 dossiers ont été traités en 2018 par le Bureau de l'ombudsman, soit une diminution de **16%** par rapport à 2017.

1344 visites sur la page d'accueil du Bureau de l'ombudsman du site internet de la Ville.

55% des demandes d'intervention reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et **38%** par courriel.

Près de la moitié des demandes d'interventions **48%** proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. **42%** proviennent de l'arrondissement de Jonquière et **10%** de l'arrondissement de La Baie.

46 % des demandes d'interventions sont en lien avec le service des Travaux publics.

Le service des Finances et la Trésorerie est le deuxième service municipal le plus concerné par les demandes déposées au Bureau de l'ombudsman avec **21%**.

Le services du Génie, Urbanisme, et Aménagement du territoire représente **12 %** des demandes logées au Bureau de l'ombudsman.

7% des demandes d'interventions se doivent d'être catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, s'adressent à des organismes mandataires ou supra municipal ou ne concernent pas le domaine municipal.

Madame Josée Néron, mairesse de Saguenay, a rencontré les nouveaux commissaires pour les remercier de leur implication et elle a souligné l'engagement du secrétaire général retraité et des anciens commissaires.

Une stratégie de communication a été élaborée dans le but de faire connaître davantage le rôle du Bureau de l'ombudsman. Un **encart** a été produit et un **site internet**, indépendant de celui de la Ville, est en voie de réalisation.

Toujours dans cette optique, le Bureau de l'ombudsman a rencontré les **conseillers municipaux**, afin de les informer sur les actions du Bureau.

Dans un souci d'offrir un service de qualité aux citoyens de Saguenay, le Bureau de l'ombudsman a mis en place un climat de **partenariat** avec les différentes directions de service de la Ville, pour faciliter les communications et améliorer les services.

Le Bureau de l'ombudsman est devenu membre du **Forum canadien des Ombudsmans** et a participé aux rencontres des ombudsmans municipaux.

Le **Bureau de l'ombudsman** participe autant que faire ce peut, à différentes activités municipales et supra municipales, dans le but de faire connaître ses services.

Confection et réalisation du **rapport annuel 2018**.

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay a été créé, par le conseil municipal, conformément à la Loi sur les cités et villes du Québec (section XI.1), en septembre 2005. La Ville a choisi de constituer le Bureau de l'ombudsman de Saguenay selon le modèle retenu par d'autres villes du Québec de tailles semblables, à savoir :

- Une permanence assurée par un secrétaire général et une adjointe administrative.
- Un conseil de commissaires bénévoles, qui assure la gouvernance du Bureau.
- Un secrétaire général qui procède aux enquêtes.

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 ou à la demande d'une personne. Jusqu'à maintenant, ses interventions se font majoritairement à partir des demandes formulées par les citoyens. Il peut intervenir à la demande de la mairesse, d'un élu, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement. La constitution balise l'intervention de l'Ombudsman en indiquant notamment les portions ou les dimensions qui sont exclues de son mandat.

L'Ombudsman peut, à partir des renseignements qu'il a obtenus, décider d'enquêter sur une situation qui pourrait porter préjudice aux citoyens.

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 de ses décisions sont bien appliqués, motivés et que l'information adéquate est communiquée aux citoyens. L'Ombudsman analyse également les demandes en considérant le caractère raisonnable et équitable des décisions rendues. Des informations ou des précisions concernant des décisions rendues et les processus de l'administration municipale permettent souvent de trouver des voies de solutions.

Les actions posées par une Ville sont influencées par plusieurs facteurs, par exemple les changements technologiques qui font en sorte que les pratiques changent, évoluent, modifient les processus et par la même occasion peuvent causer des effets imprévus, des effets de système qui peuvent léser un certain nombre de citoyens. 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.

COMPOSITION DU BUREAU

En plus du secrétaire général et d'une adjointe administrative, qui constitue la permanence et le premier contact avec les citoyens, le Bureau de l'ombudsman de Saguenay est composé d'un groupe de commissaires bénévoles choisis à la suite d'un appel de candidatures et désignés par résolution du conseil municipal. Ce groupe est composé de personnes de différents groupes d'âge offrant une variété de compétences et d'expériences.



Serge Desbiens
Président



Marie-Ève Lefrançois
Commissaire



Marc Bouchard
Vice-président



Benoit Turgeon
Commissaire



Pierre Duchaine
Secrétaire général



Esther Laroche
Adjointe administrative

EXEMPLES D'INTERVENTIONS

CAS #1

LA PLAINTE

Une citoyenne fait une demande d'intervention concernant le service d'accompagnement pour les enfants à besoins particuliers dans un camp de jour offert par la Ville.

LES FAITS

Une plainte est déposée contre la supervision des accompagnateurs pour manquement à leurs devoirs. La citoyenne dit qu'elle et sa fille ont été lésées dans leurs droits.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Appel à la responsable du service d'accompagnement des camps de jour. Lors de notre discussion elle était accompagnée du coordonnateur des camps de jour. Le Bureau de l'ombudsman explique la problématique. Ces derniers étaient bien au courant de la situation et connaissaient l'enfant et le parent. Comme l'évènement est du passé, il n'était pas question de faire le procès de qui que ce soit. Le but de l'intervention était d'éviter qu'une telle situation se reproduise dans le futur. Le Bureau de l'ombudsman s'entend avec les responsables pour que dans l'avenir les différentes interventions soient notées dans le cahier de bord et que les parents y aient accès en tous temps. On mentionne également que les parents soient rencontrés en début de camp pour être mis au courant du fonctionnement et qu'un document explicatif leur soit remis. Il faut aussi les informer sur le fait que les intervenants et accompagnateurs sont soumis à la Loi de la protection de la jeunesse et qu'ils doivent faire un signalement confidentiel, en cas de dénonciation ou de doute. La DPJ procède alors à une enquête, si nécessaire.

LA CONCLUSION

Nous apprenons que durant la saison estivale 2018, il y a eu plusieurs départs d'animateurs et d'accompagnateurs, ce qui a entraîné une situation particulière. Il faudra qu'advenant des changements d'animateur ou d'accompagnateur, s'assurer que les renseignements concernant les besoins ou situations particulières des enfants, soient communiqués aux remplaçants. Appel à la directrice du service de la Culture, des Sports et de la Vie communautaire, pour la sensibiliser et la mettre au courant de notre intervention avec les responsables des Camps de jour. Cette dernière est très réceptive et à l'écoute. Elle mentionne que la saison 2018 a été particulière mouvementée sur le plan des ressources humaines, ayant été confronté à des problématiques d'encadrement et de recrutement. Elle me mentionne que le défi sera le même, dans les prochaines années. Elle est ouverte à notre intervention et à nos recommandations.

LA RECOMMANDATION

Il est important que les animateurs et les accompagnateurs, remplissent quotidiennement le journal de bord et qu'ils aient une communication constante avec les parents.

CAS #2

LA PLAINTE

Un citoyen fait une demande d'intervention, car il a reçu un compte de taxes additionnel pour un loyer au sous-sol de sa résidence et mentionne ne pas en avoir.

LES FAITS

Ce citoyen habite sa maison depuis une douzaine d'années et il n'a jamais loué son sous-sol même si celui-ci est aménagé. Son fils y réside et il y a une chambre, un évier, une salle de bain, un réfrigérateur, des armoires mais pas de cuisinière. Il y a une porte qui sépare le lieu habité de sa résidence.

Suite à la visite d'un inspecteur, on lui demande d'enlever la porte et le cadre et de laisser l'ouverture libre s'il veut que son sous-sol ne soit pas considéré comme un loyer. Le citoyen dit qu'il ne veut pas engager des frais pour cette transformation étant donné que pour lui, ce n'est pas un loyer.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau de l'ombudsman communique avec le Service des permis ainsi que le Service des taxes afin d'avoir une définition de ce qu'est un loyer pour Ville de Saguenay. La résolution **VS-RU-2012-47.a.3** le décrit comme suit :

« Local constitué d'une seule pièce ou d'un groupe de pièces complémentaires et occupé par un seul locataire ou propriétaire. Ce local sert ou est destiné à servir de domicile à une ou plusieurs personnes et comprend des chambres, des installations sanitaires et de cuisson indépendantes et autonomes et une entrée distincte. »

LA CONCLUSION

Ce sont les infrastructures en place (prise 220V, installations sanitaires) qui déterminent l'appellation de loyer et non pas les usages qu'en font les propriétaires. Dans ce dossier, comme l'espace est équipé d'accès à tous les usages, il est donc considéré comme un loyer au sens de la réglementation en vigueur.

LA RECOMMANDATION

Le citoyen n'a pas le choix de payer la taxe supplémentaire considérant la définition de loyer ou de se conformer à la directive de l'inspecteur. Il peut cependant avoir recours aux moyens juridiques s'il veut contester la réglementation.

CAS #3

LA PLAINTE

Un citoyen fait une demande d'intervention, car depuis 20 ans, son chemin est déneigé par la ville. En début d'hiver, le service des Travaux publics l'avise que le déneigement ne se fera plus, pour non-conformité du chemin privé.

LES FAITS

Le plaignant contacte son conseiller municipal et celui-ci lui confirme que ce chemin a été ajouté au plan de déneigement 2018-2019, mais que les propriétaires visés devront rendre leur chemin conforme pour la prochaine année. Après les premières neiges, le déneigement ne se fait pas contrairement à l'information qu'il avait reçue. Il tente une deuxième fois de communiquer avec divers intervenants de la Ville. On lui confirme de nouveau qu'ils seront déneigés, mais qu'un engagement de rendre le chemin conforme devra être signé par tous les résidents du chemin.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Nous communiquons avec le service des Travaux publics et on nous assure que le déneigement se fait et qu'il se fera tout l'hiver en attendant le règlement de la situation et qu'une lettre d'engagement sera adressée aux résidents du chemin, pour les aviser qu'ils devront le rendre conforme pour que la Ville poursuive le déneigement dans les prochaines années. La lettre devra être signée par tous les résidents.

LA CONCLUSION

Nous avisons le citoyen qui se dit satisfait au moins d'avoir eu un suivi de son dossier grâce à notre intervention. Cependant, il n'a pas encore reçu la lettre d'engagement.

LA RECOMMANDATION

Améliorer les communications avec les citoyens et accélérer les procédures dans les cas d'entente réciproque.

CAS #4

LA PLAINTE

Une demande d'intervention d'un citoyen qui se dit lésé, car il affirme qu'il doit bénéficier du règlement en vigueur lors de la construction de sa résidence. «**VS -R-2016-169 Crédits de taxes pour construction durable** »

LES FAITS

Un citoyen décide de se faire construire une résidence en 2017. Il prend alors sa décision en fonction du règlement en vigueur qui autorisait un crédit de taxes régressif, sur 5 ans basées sur l'évaluation de la maison, à raison de 100% les deux premières années, de 50% les deux années suivantes et de 25% la dernière année, pour une construction écoresponsable. Après plusieurs démarches, il reçoit la certification « LEED GOLD » pour sa maison et il transmet ses documents à la ville. Cette dernière l'informe qu'en octobre 2018 le règlement a été modifié et qu'il n'aura plus droit à ce remboursement. Le problème est que le nouveau règlement stipule que c'est la date du dépôt des papiers à la ville qui fait acte du remboursement des crédits et le règlement ne dispose pas d'une clause de transition. Le citoyen n'est pas du tout d'accord, car son accréditation est rétroactive au 11 août 2018.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le citoyen s'adresse au Bureau de l'ombudsman, car il dit qu'il a subi une injustice. Le Bureau de l'ombudsman communique avec les instances concernées et soumet la problématique du citoyen.

LA CONCLUSION

Après évaluation par le service de l'Aménagement du territoire et de l'Urbanisme et une évaluation du Service juridique, le citoyen a droit au remboursement comme stipulé dans l'ancien règlement.

LA RECOMMANDATION

Que l'Administration municipale applique l'ancien règlement à tous les contribuables qui ont déposé une demande d'aide financière avant le 1er octobre 2018.

QUELQUES RECOMMANDATIONS

- *Que Ville de Saguenay convienne d'une adresse de correspondance, notamment lorsque le citoyen a plusieurs résidences.*

- *Que lorsque Ville de Saguenay publie dans les médias une modification à un règlement ou une dérogation mineure, les contribuables qui résident à l'extérieur de la ville, soient avisés par courrier ou autres afin qu'ils puissent avoir l'information à laquelle ils ont droit.*

- *Que Ville de Saguenay s'assure que toutes les avenues de prévention et de règlement des différends soient étudiées et offertes aux citoyens, le cas échéant, avant de judiciariser un dossier. S'inspirant ainsi des principes retenus par le ministre de la Justice dans le nouveau Code de procédure civile du Québec.*

- *Que Ville de Saguenay s'assure que les messages d'accueil sur les boîtes vocales de ses employés soient actualisés (ex : pour une absence prolongée cela devrait être signifié et une référence à une autre personne devrait être mentionnée)*

- *Que Ville de Saguenay envisage dans les décisions aux citoyens, que la logique peut parfois primer sur le juridique.*

- *Que Ville de Saguenay s'assure qu'une réponse ou du moins un accusé de réception, soit reçu par le citoyen qui soulève un problème. De plus, si c'est possible lui donner approximativement le délai de règlement de son dossier.*

GRAPHIQUES ET 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 2018**. Ils sont présentés dans le but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

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 :

- Circulation et signalisation
- Travaux public
- Environnement
- Permis de construction
- Réglementation
- Zonage

«Affaires juridiques» comprend les catégories suivantes :

- Contentieux
- Cour municipale
- Greffe

«Conseils municipaux» comprend les catégories suivantes:

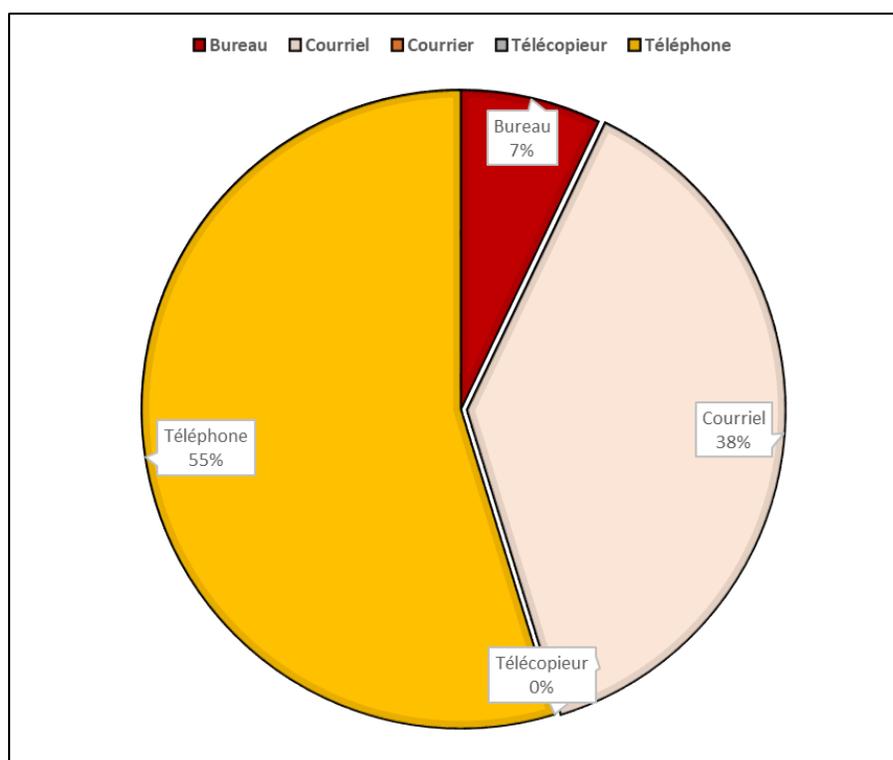
- Les trois Conseils d'arrondissements
- Comité exécutif
- Conseil de ville
- Comités et commissions de la ville

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

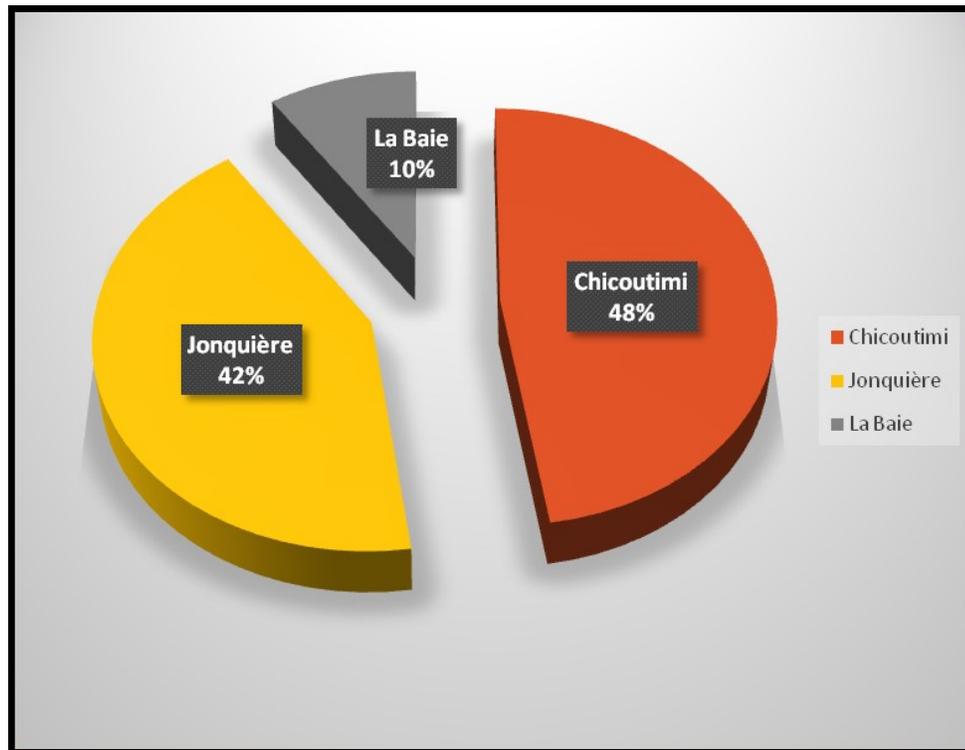
- Concernent plus d'un département
- Représentent des cas isolés
- Ne concernent pas le domaine municipal
- S'adressent à des organismes mandataires ou supra municipaux

MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES

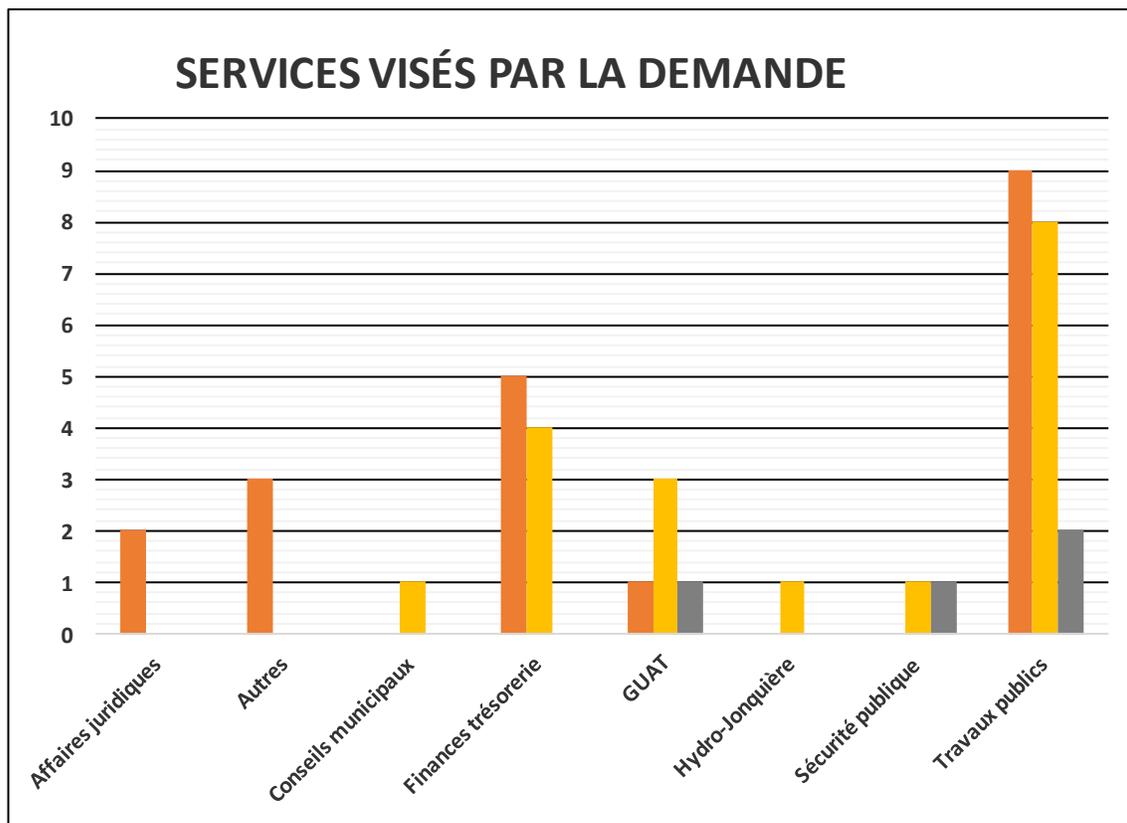
Bureau	3	7%
Courriel	16	38%
Courrier	0	0%
Télécopieur	0	0%
Téléphone	23	55%
Total	42	100%



ARRONDISSEMENTS CONCERNÉS



Arrondissements	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	20	48%
Jonquière	18	42%
La Baie	4	10%
TOTAL	42	100%



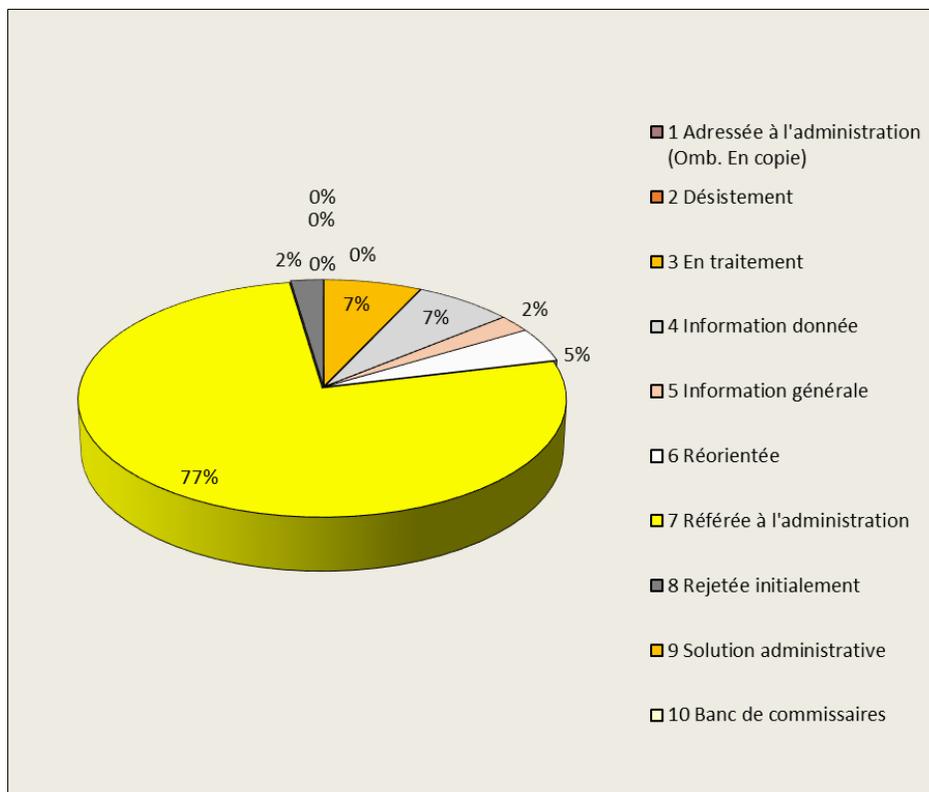
Service concerné	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	2	0	0	2	5 %
Conseil municipal	0	1	0	1	2 %
Finance et trésorerie	5	4	0	9	21 %
GUAT	1	3	1	5	12 %
Hydro-Jonquière	0	1	0	1	2 %
Sécurité publique	0	1	1	2	5 %
Travaux publics	9	8	2	19	46 %
Autres	3	0	0	3	7 %
TOTAL	20	18	4	42	100 %

DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES

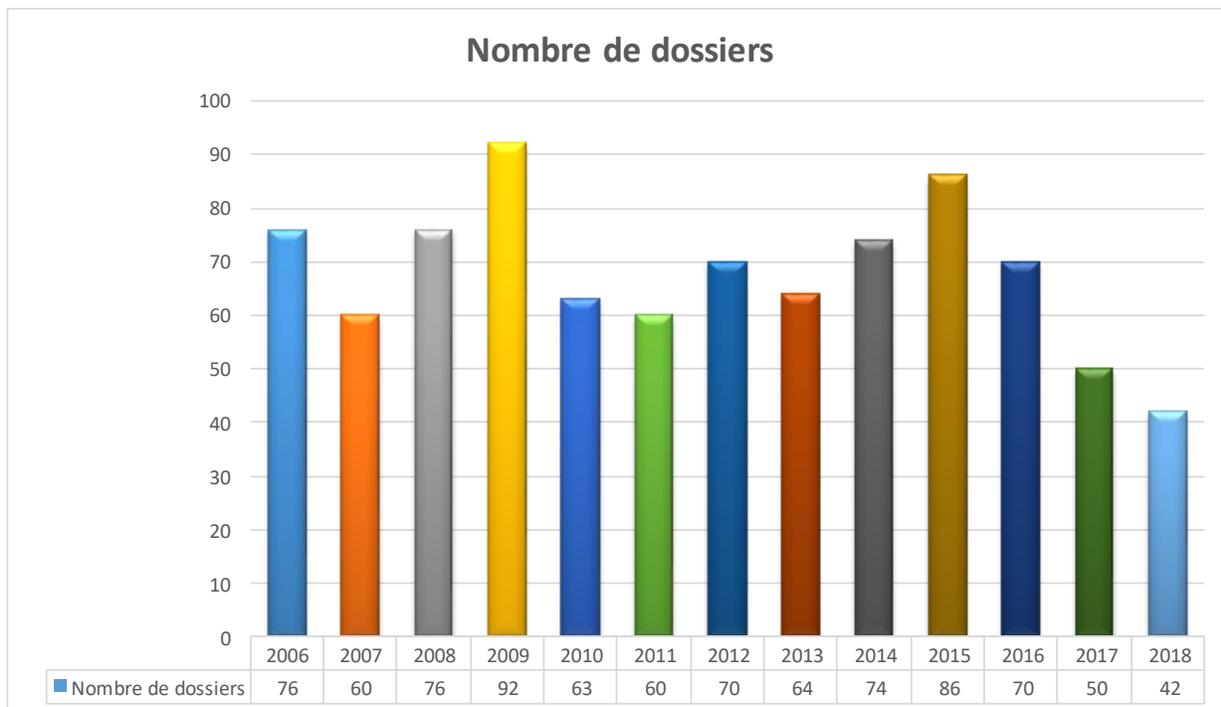
1. **Adressée à l'Administration (Ombudsman en copie)** : Plainte ou document transmis au Bureau de l'ombudsman à titre informatif.
2. **Désistement** : Dossier fermé par l'abandon volontaire de sa démarche de la part du plaignant.
3. **En traitement** : Dossier à l'étude ou faisant l'objet d'une intervention 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.

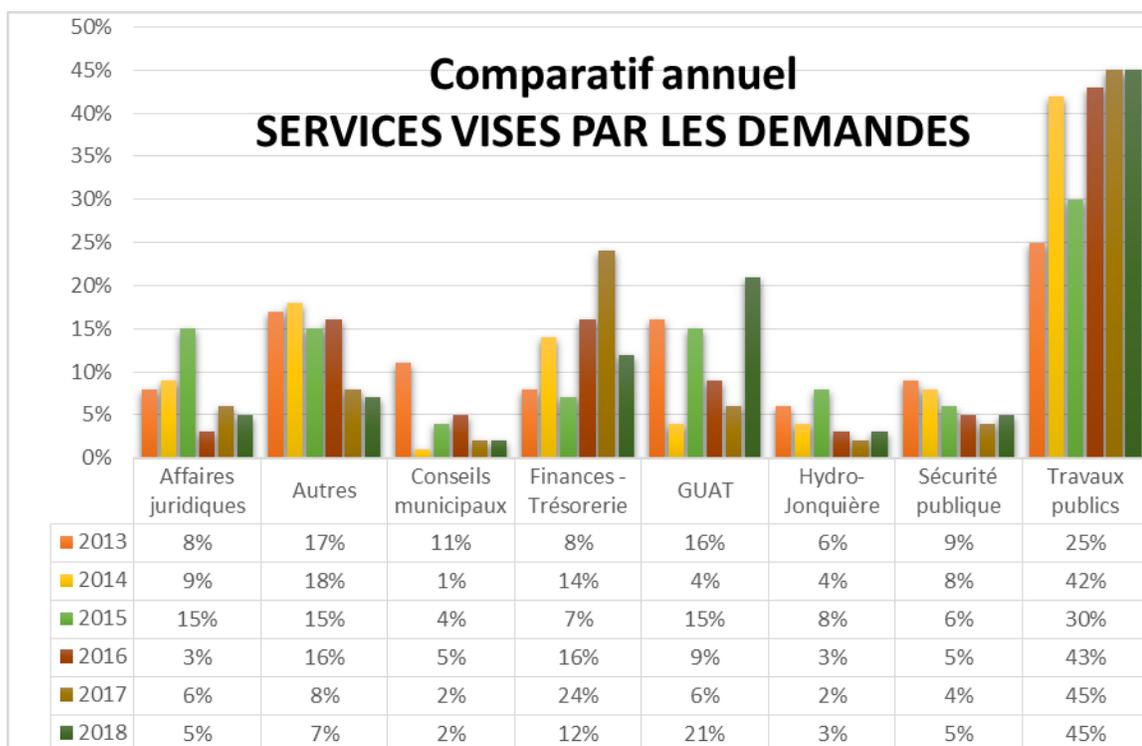
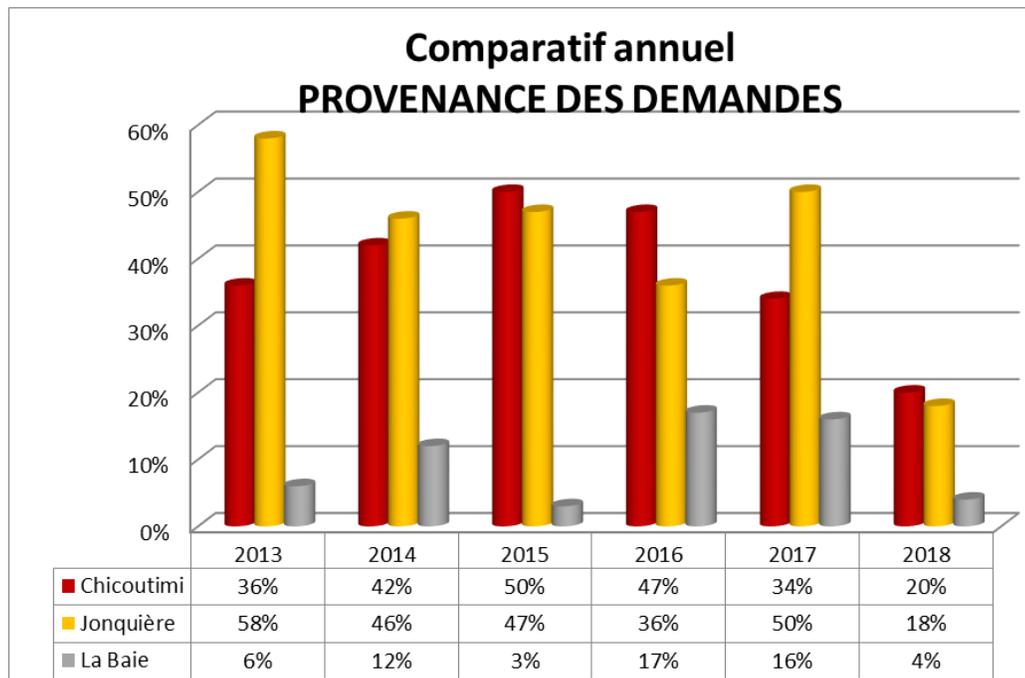
TRAITEMENT DES DEMANDES

1	Adressée à l'administration	0	0%
2	Désistement	0	0%
3	En traitement	3	7%
4	Information donnée	3	7%
5	Information générale	1	2%
6	Réorientée	2	5%
7	Référée à l'administration	32	77%
8	Rejetée initialement	1	2%
9	Solution administrative	0	0%
10	Banc de commissaires	0	0%
	Total	42	100%



**COMPARAISON DU NOMBRE DE DOSSIER REÇUS
PAR ANNÉE DEPUIS L'OUVERTURE
DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**





CONCLUSION

La qualité des interventions réalisées par le Bureau de l'ombudsman et leurs impacts positifs sur l'appareil municipal ne font aucun doute. Avec la collaboration des gestionnaires municipaux, nous arrivons à dénouer des impasses, augmenter la transparence, améliorer la qualité des communications, obtenir que des dossiers soient réexaminés et faire corriger des erreurs possibles.

Rigueur et diligence sont au cœur de nos interventions, mais cela ne suffit pas. Les citoyens qui s'adressent à nous se sentent, en effet, lésés et ils vivent un sentiment d'injustice. Notre démarche doit tenir compte de cette réalité et tenter de corriger aussi cette perception négative susceptible d'affecter la confiance du citoyen envers sa Ville.

Pour ce faire, le Bureau de l'ombudsman adopte une approche bienveillante, à toutes les étapes du traitement des dossiers : prise en charge rapide, écoute empathique, gestion des attentes, considération de tous les arguments soumis, suivis réguliers, explications claires et faciles à comprendre, respect et transparence. Nous donnons l'heure juste à tous nos interlocuteurs, toujours avec respect.

Nous savons d'expérience que ces éléments sont tout aussi essentiels que la rigueur de nos démarches. C'est pourquoi nous prenons le temps de promouvoir cette même approche lorsque nous intervenons auprès des intervenants municipaux. Veiller à ce que la Ville fasse preuve de bienveillance fait aussi partie de la mission de notre Bureau.

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.



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





B**O**
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.qc.ca***

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