

Rapport Annuel



2020

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 2020 à été préparé et imprimé par le Bureau de l'ombudsman
Le Bureau de l'ombudsman de Ville de Saguenay est membre du

***L'ACTION DE L'OMBUDSMAN 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***

***LA MAJORITÉ DES DEMANDES SE RÈGLE APRÈS
L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN***



Saguenay, le 15 avril 2021

Conseil municipal
Ville de Saguenay
Hôtel de ville de Saguenay

Objet : Dépôt du rapport annuel 2020 du Bureau de l'ombudsman

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

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires, de l'ombudsman et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement de notre mandat pour la période du 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020.

Veuillez agréer l'expression de nos meilleurs sentiments.

Serge Desbiens

Président du Bureau de l'ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de présentation	4
Table des matières	5
Message de l'ombudsman	6
Historique	8
Faits saillants	9
Mandat	10
Valeurs	11
Équipe du Bureau	12
Exemples de demandes	13
Recommandations	16
Chiffres et tableaux	17
En terminant	23



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Conformément à l'article 573.18 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19, Section XI.1 de l'ombudsman de la municipalité), j'ai le plaisir de vous transmettre le « Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay ».

Le rapport annuel 2020 est le seizième préparé par le Bureau de l'ombudsman. Il est présenté aux membres du conseil municipal, aux directions des services de la Ville et à l'ensemble de la population de Saguenay.

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la Covid-19. Elle a affecté tous les secteurs de la société et le Bureau de l'ombudsman ne fait pas exception. Comme bien des institutions, nous avons dû modifier notre manière d'opérer et le Bureau a dû être fermé au public. Le tout s'est manifesté au printemps dernier par une baisse des demandes d'intervention.

Ce rapport vous permettra 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 2020, les interventions avec la Ville ont majoritairement 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 ont bien été appliqués de manière juste et équitable.

L'accompagnement fourni par l'ombudsman permet aux citoyens d'avancer dans leur démarche, de mieux comprendre la décision de la Ville et d'obtenir de nouvelles informations pour mieux comprendre la situation.

Malgré la situation particulière de l'année 2020, 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, je tiens à remercier les divers intervenants de leur ouverture et de leur respect à l'égard de nos interventions.

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

En terminant, je remercie ma collaboratrice pour son engagement et son professionnalisme ainsi que les commissaires bénévoles pour leur engagement, leurs expériences et leurs expertises diversifiées, qui nous apportent compétence et crédibilité.

Nous vous invitons à parcourir ce 16e rapport annuel. Vous y trouverez les activités du Bureau de l'ombudsman, des statistiques et des recommandations découlant des dossiers traités au cours des douze derniers mois.

Bonne lecture.

Pierre Duchaine

Ombudsman

ombudsman@ville.saguenay.qc.ca

Impartial
Confidentiel
Gratuit

HISTORIQUE

Selon le Forum canadien des ombudsmans : « L'ombudsman aide à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste ; il respecte la confidentialité de toutes les personnes qui le consultent, et il agit de manière impartiale et indépendante. Ses services sont offerts gratuitement. L'ombudsman n'agit pas comme un représentant du plaignant ni de l'organisation qui est visée par la plainte. »

C'est le 16 juin 2005, que le conseil municipal créait le Bureau de l'ombudsman de ville de Saguenay par la résolution VS-CM-2005-193. Le 4 février 2019, son fonctionnement et sa structure étaient révisés par la résolution VS-CM-2019-90. Son modèle et son fonctionnement étant actualisé avec la mise en place d'un ombudsman seul avec un conseil de cinq commissaires bénévoles. Le 7 mai 2018, Pierre Duchaine est nommé ombudsman par la résolution VS-CM-2018-244 du conseil municipal de la Ville de Saguenay

Avec ses pouvoirs l'ombudsman peut agir de sa propre initiative et évaluer lui-même les motifs pouvant donner accès au recours, ce qui est fondamental pour que la démarche soit utile aux citoyens de Saguenay, surtout, pour qu'ils y croient. Ainsi, les seules démarches que le citoyen doit désormais avoir complété avant de recourir à l'ombudsman sont les étapes administratives normales.

Le Bureau de l'ombudsman est bien implanté dans la vie des Saguenéens, mais il reste encore à se faire connaître. Pour les citoyens qui y ont recours, ils témoignent de l'excellence de ses interventions de même que de sa bonne réputation.

FAITS SAILLANTS

65 dossiers ont été traités en 2020 par le Bureau de l'ombudsman, soit une diminution de **19%** par rapport à 2019.

79% des demandes d'intervention déposées au Bureau de l'ombudsman, trouvent une solution administrative comme résolution de problème, soit à la faveur du citoyen, soit à la faveur de la Ville.

58% des demandes d'intervention reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et **29%** par courriel.

La moitié des demandes d'interventions, **55%** proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. **31%** proviennent de l'arrondissement de Jonquière et **14%** de l'arrondissement de La Baie.

25% des demandes d'interventions sont en lien avec les Travaux publics et les demandes sont partagés également entre l'arrondissement Chicoutimi (9) et Jonquière (8).

L'aménagement du territoire de l'Urbanisme est le deuxième service municipal la plus Concerné par les demandes déposées au Bureau de l'ombudsman avec avec **18%**.

22% des demandes d'interventions sont catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, ou s'adressent à l'OMH, la STS, les Conseils d'arrondissement.

Il y a eu **1542** visites sur le site internet du Bureau de l'ombudsman, ce qui a résulté par le visionnement de **2130** pages d'information .

Avec les mesures liées à la Covid-19,
2 rencontres des commissaires ont été tenues en 2020.

En 2020, le conseil a procédé à la nomination de **1** nouveau commissaire et le mandat de **3** commissaires à été renouvelé.

MANDAT

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 plaintes 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 des 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.



ÉQUIPE DU BUREAU



Pierre Duchaine
Ombudsman



Serge Desbiens
Président



Esther Laroche
Adjointe administrative



Marc Bouchard
Vice-Président



Sylvain Jomphe
Commissaire



Benoit Turgeon
Commissaire



Simon Latulippe
Commissaire

EXEMPLE DE DEMANDES

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 plaignants. Dans d'autres cas, comme il y a eu résolution soit 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'intervention 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.

La majorité des demandes reçues, concerne soit le Service des travaux publics, soit le Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme. À titre d'exemple quelques cas vous sont présentés pour chacun de ces services pour que vous soyez à même mieux comprendre notre intervention.

EXEMPLES

TRAVAUX PUBLICS

« Je veux mon arbre »

La Ville de Saguenay a dû effectuer des travaux d'égout sur l'emprise municipale et sur une partie du terrain d'un citoyen. Malgré les efforts pour sauver un arbre vieux de 30 ans, il a fallu l'enlever. Selon la politique de la ville, l'arbre devait être remplacé. Le citoyen a alors demandé le remplacement de l'arbre par une variante de la même espèce.

Sa demande ayant été acceptée par le bureau des réclamations, il a été convenu que la ville remplacerait l'arbre par l'espèce spécifiée. Lors de la commande, les espèces ont été mélangées.

Quand l'entrepreneur s'est présenté pour remplacer l'arbre, le citoyen a refusé étant donné que ce n'était pas l'espèce qui avait été convenue. Le citoyen a communiqué avec la ville, mais celle-ci refuse alors de remplacer l'arbre.

Le citoyen demande donc l'aide du Bureau de l'ombudsman, qui communique alors avec les réclamations et confirme l'erreur de commande du Service des travaux publics.

La décision est révisée et il est convenu que l'erreur ne venait pas du citoyen. À la demande du Bureau de l'ombudsman, l'entente préalable va être respectée. La bonne espèce sera donc commandée et plantée à la faveur du citoyen.

« La bordure est trop haute »

Le citoyen demande au Service des travaux publics d'abaisser sa bordure d'entrée véhiculaire en béton au même niveau que l'asphalte de la rue. Il veut pouvoir avoir accès plus facilement avec sa voiture et sa motocyclette.

Le règlement municipal spécifie qu'une bordure d'entrée doit avoir 1 pouce et demi de hauteur pour permettre l'écoulement des eaux de ruissellement. Il voit donc sa demande refusée, mais ne comprend pas, car dans sa rue plusieurs voisins ont pu bénéficier des travaux demandés.

Le citoyen demande l'aide du Bureau de l'ombudsman et après consultation auprès du Service des travaux publics si le citoyen le désire, il peut faire abaisser la bordure à 45 degrés moyennant des frais qui sont, actuellement de 36.20\$ le mètre, tout en gardant la hauteur réglementaire à l'intérieur de la bordure.

EXEMPLES

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET URBANISME

« Pourquoi j'ai une amende »

Croyant ne pas avoir besoin de permis pour le faire, un citoyen modifie et répare son patio. Suite à la plainte d'un voisin, un inspecteur lui rend visite pour l'informer qu'il doit faire une demande de permis ou enlever son patio.

Le citoyen reçoit donc un avis lui demandant de payer 25\$ pour l'émission d'un permis. Il reçoit un deuxième avis lui demandant de payer 100\$ pour les frais accessoires. Croyant à une erreur, il demande pourquoi il doit payer une amende de 100\$.

Après consultation auprès de la Division des permis, on apprend que cette réglementation a été mise en place pour être équitable envers tous les citoyens qui font des travaux en demandant un permis. La réglementation stipule que : pour tous les travaux réalisés sans permis, en plus des risques de non-conformité que cela occasionne, le requérant devra payer une tarification supplémentaire pour l'obtention d'un permis visant à régulariser ses travaux. Enfin ces travaux peuvent faire l'objet d'amendes pouvant atteindre 300\$. L'explication est communiquée au citoyen. Il comprend alors que ce n'est pas une amende.

« Je veux vendre mon terrain »

Un citoyen essaie de vendre un terrain depuis plusieurs années mais à chaque fois que se présente un acheteur potentiel, plusieurs obstacles empêchent la vente de se concrétiser. Le terrain a des servitudes d'Hydro-Québec, il est dans une zone de contrainte et le zonage ne permet pas une habitation multiple bien que des blocs appartements soient construits en face. Le terrain est sur un coin de rue. Il est en périphérie d'une école et contiguë à un garage municipal. D'ailleurs une partie de terrain a déjà été acquis par la ville pour son usage.

Le citoyen s'adresse au Bureau de l'ombudsman pour faire vérifier le zonage existant et les possibilités de le faire changer. Après avoir pris connaissance de tous les détails du dossier, des démarches sont entreprises auprès du Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme pour voir les avenues possibles. Parallèlement à ces démarches, il y a consultation avec le directeur de l'Arrondissement et le conseiller municipal du secteur. Le citoyen a déjà eu des rencontres avec eux pour un changement de zonage.

Après plusieurs mois d'attente et suite à de nombreuses communications, le dossier était toujours actif et les changements espérés par le citoyen étaient toujours reportés. Devant la lenteur de l'arrondissement à procéder aux changements pour accommoder la vente du terrain et devant la volonté du citoyen à se départir de son terrain, l'ombudsman explore avec le Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme la possibilité pour la ville d'en faire l'acquisition. Le citoyen dépose une offre de vente à la ville, bien en deçà de l'évaluation municipale. La ville lui fait une contre offre à la baisse, qu'il accepte et le citoyen est heureux du règlement final de son dossier.

RECOMMANDATIONS

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

Dans cette optique, le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations qui suivent :

- ♦ *Que le Service de l'aménagement et de l'urbanisme revoie sa façon de régulariser les logements additionnels qui ont déjà été autorisés ou tolérés dans les anciennes municipalités.*
- ♦ *Que la Division des permis, en collaboration avec le Service des communications, rende encore plus accessible et compréhensible la liste des travaux nécessitant un permis afin d'éviter des frais additionnels ou une non-conformité.*
- ♦ *Que la Division des permis s'assure de la conformité des permis octroyés par un suivi régulier.*
- ♦ *Que le Service des travaux publics, division Arboriculture (arbres publics) communique avec les citoyens une fois son inventaire terminé pour bien expliquer le concept d'emprise municipale et qui est responsable de l'entretien des arbres.*
- ♦ *Que le Service de l'aménagement et de l'urbanisme rappelle à ses inspecteurs, au moins une fois par année, l'importance de protéger l'identité des personnes qui portent plainte et de ne divulguer, au cours de leurs inspections, aucune information permettant de les identifier.*
- ♦ *Que ville de Saguenay améliore ses communications et le suivi des requêtes avec ses citoyens.*



CHIFFRES ET TABLEAUX

*Les statistiques et les graphiques de ce rapport
concernent les demandes d'interventions traitées
au Bureau de l'ombudsman durant la
période du 1er janvier au 31 décembre 2020.*

Pour des fins d'interprétation des tableaux de statistiques et de graphiques,
les départements 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

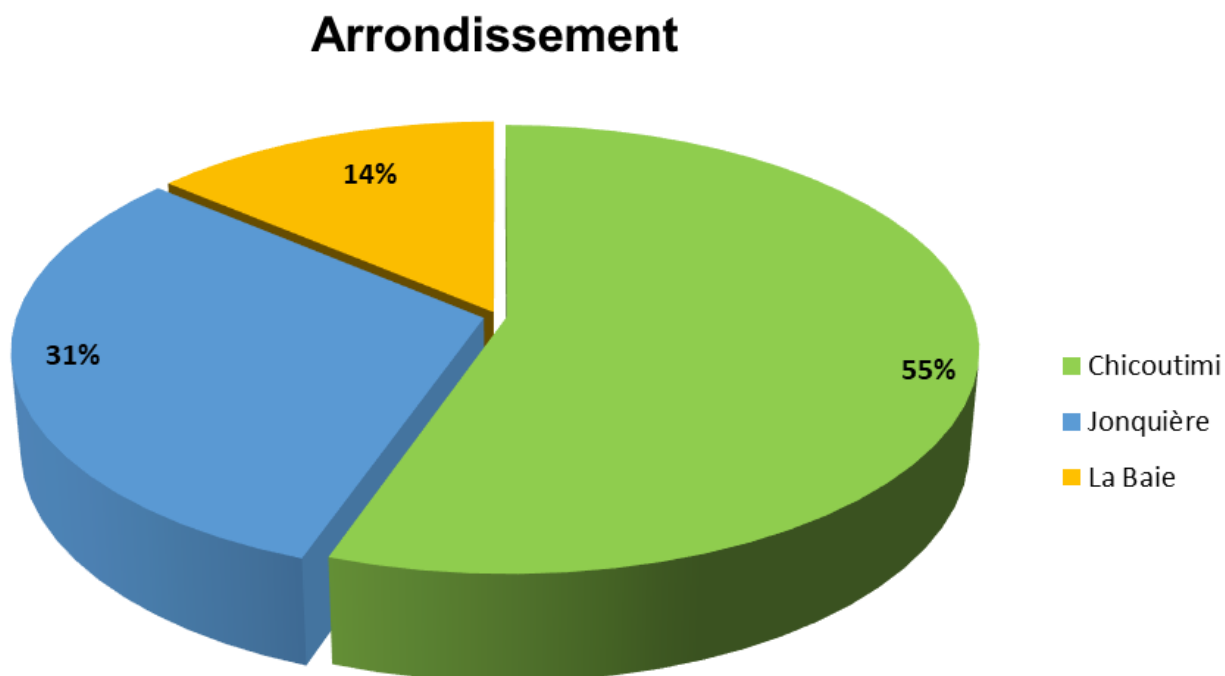
- Aqueduc, égout
- Déneigement
- Signalisation routière
- Chaussée, trottoirs
- Voirie
- Entretien arbres

Autres

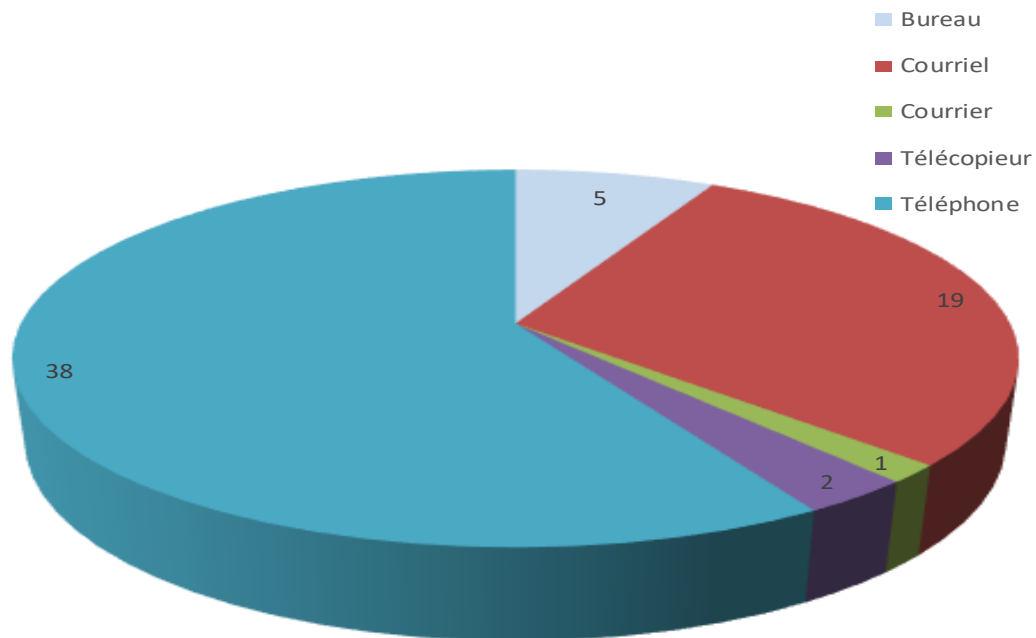
- Société de Transport Saguenay
- Office Municipal d'habitation
- Autres Services
- Conseil de Ville
- Comité exécutif
- Conseils d'arrondissements
- Comité et commissions de la Ville

NOMBRE DE DEMANDES PAR ARRONDISSEMENT CONCERNÉ

Arrondissement	Nombre	%
La Baie	9	14%
Chicoutimi	36	55%
Jonquière	20	31%
Dossier total	65	100%



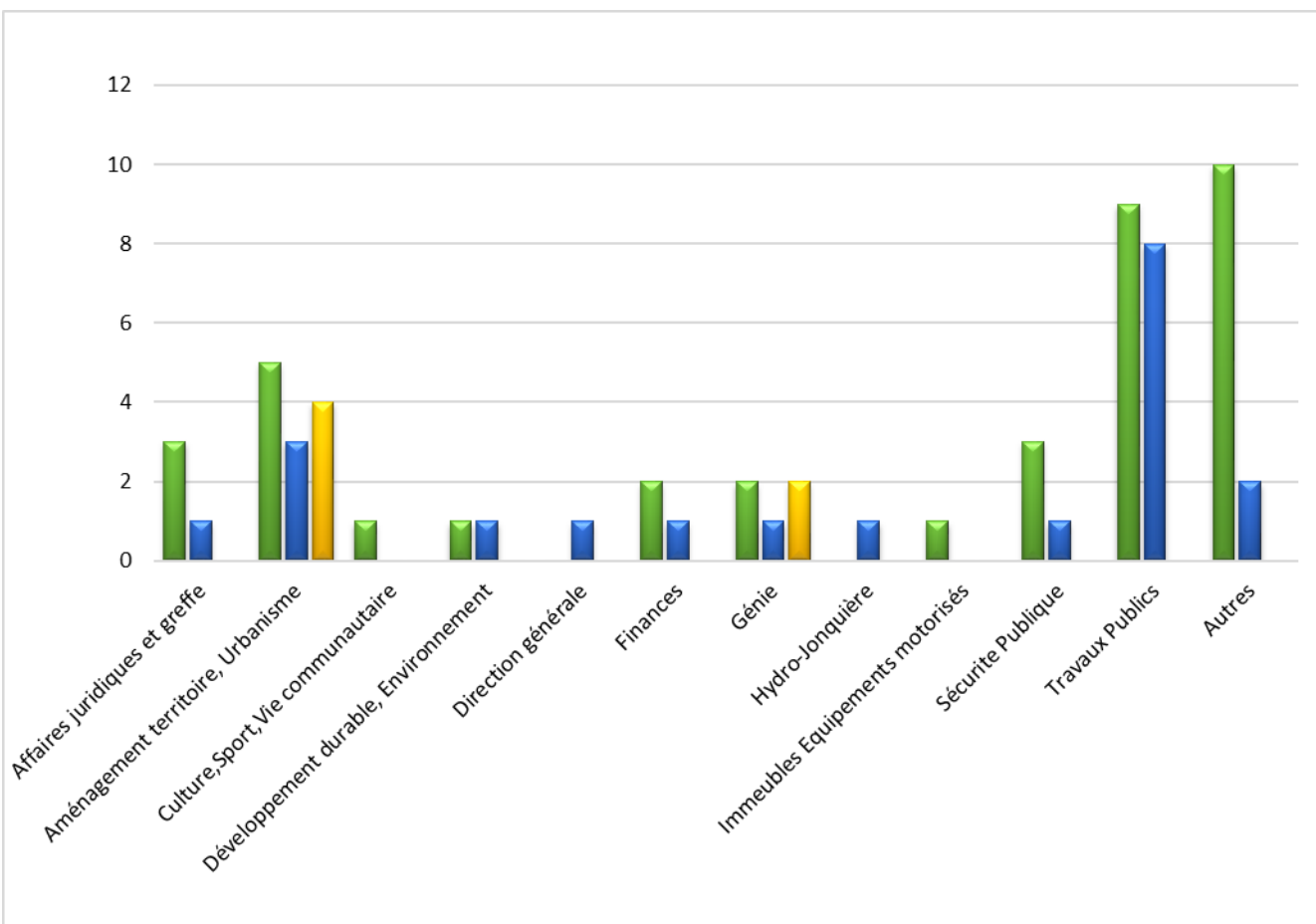
MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES



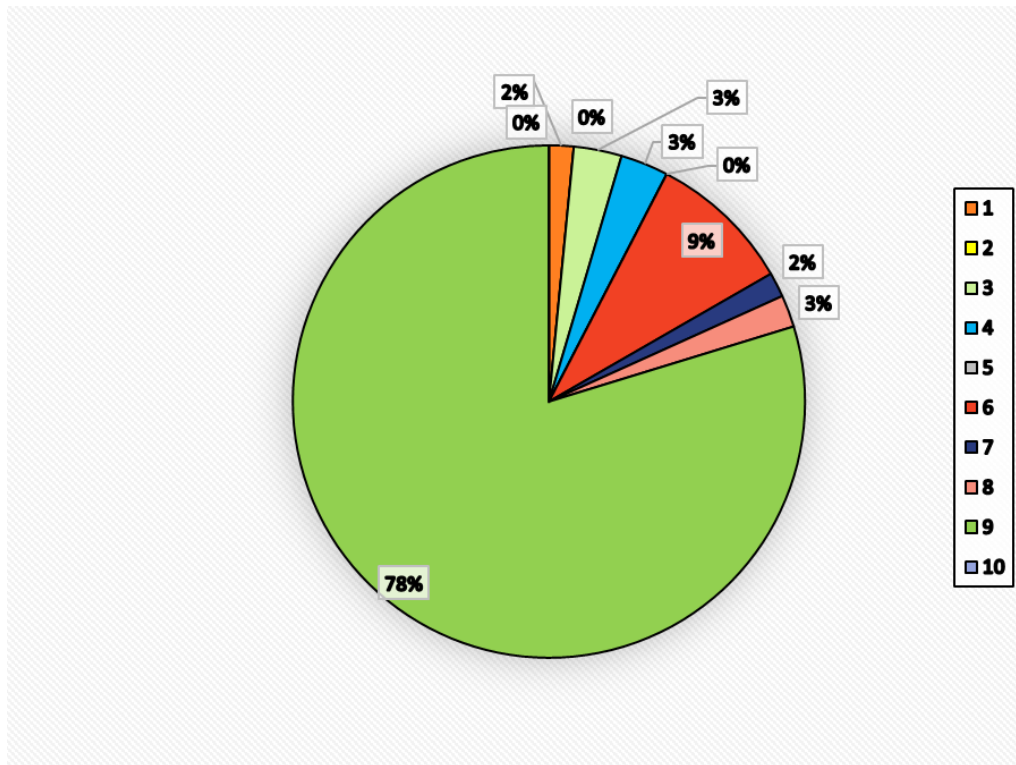
	Nombre	%
Bureau	5	8
Courriel	19	29
Courrier	1	2
Télécopieur	2	3
Téléphone	38	58
Total	65	100

SERVICES VISÉS PAR LES DEMANDES

SERVICES VISES PAR LES DEMANDES	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	%
Affaires juridiques et greffe	3	0	1	4	6%
Aménagement territoire, Urbanisme	5	3	4	12	18%
Culture, Sport, Vie communautaire	1	0	0	1	2%
Développement durable, Environnement	1	1	0	2	3%
Direction générale	0	1	0	1	2%
Finances	2	1	0	3	5%
Génie	1	2	2	5	8%
Hydro-Jonquière	0	1	0	1	2%
Immeubles Équipements motorisés	1	0	0	1	2%
Sécurité Publique	3	1	0	4	6%
Travaux Publics	9	8	0	17	25%
Autres	10	2	2	14	22%
TOTAL	36	20	9	65	100%

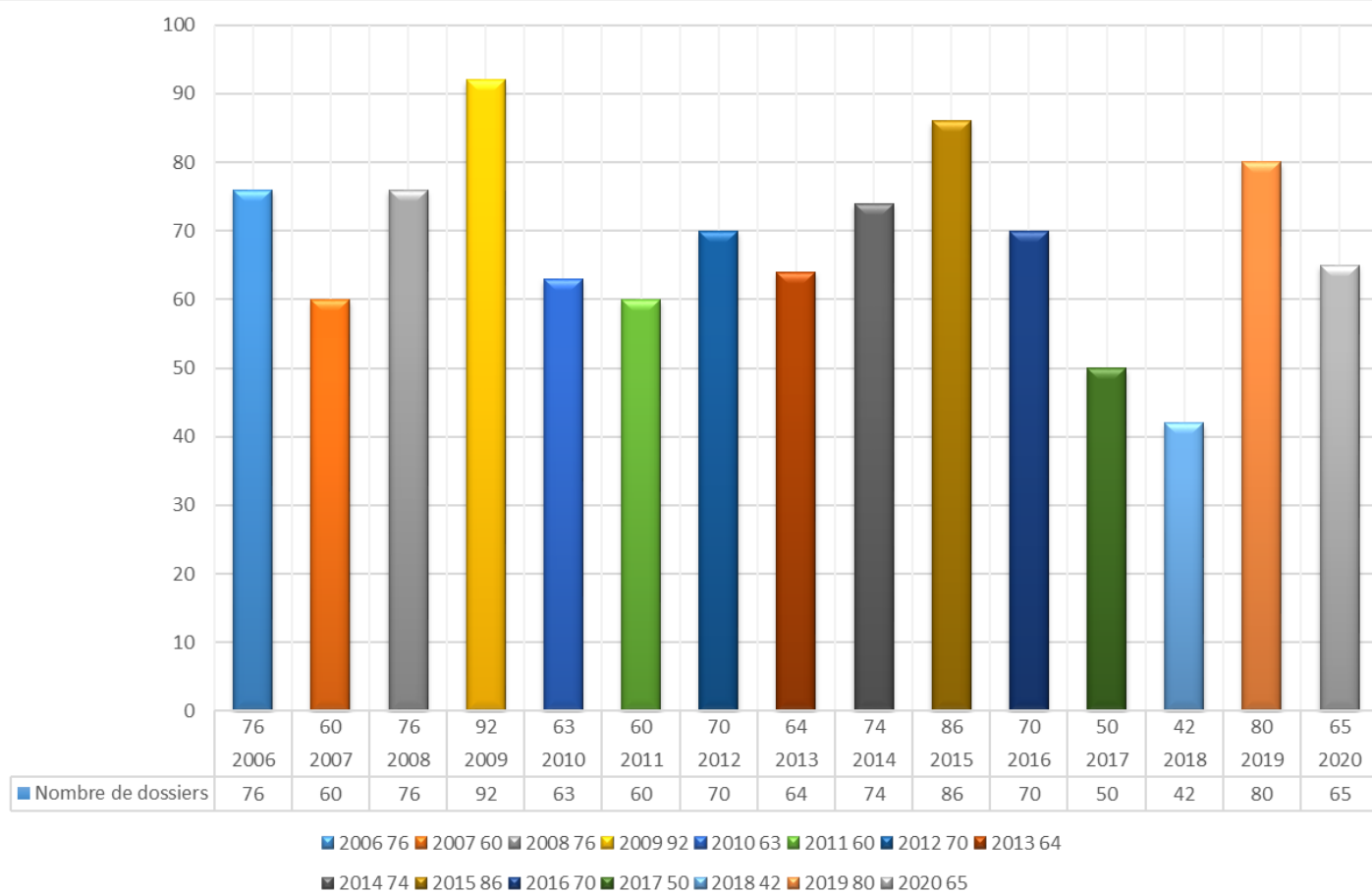


RÉSULTATS DE L'INTERVENTION



Classification	Résultats de l'intervention	Nombre de dossiers	%
1	Adressée à l'administration	1	2%
2	Désistement	0	0%
3	En traitement	2	3%
4	Information donnée	2	3%
5	Information générale	0	0%
6	Réorientée	5	9%
7	Référée à l'administration	1	2%
8	Rejetée initialement	3	3%
9	Solution administrative	51	78%
10	Banc de commissaires	0	0%
	Total	65	100%

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



EN TERMINANT

Toutes les demandes d'intervention qui nous sont soumises résultent d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal. Sauf exception, cette insatisfaction est pleinement légitime et compréhensible, car elle découle de problèmes concrets qui touchent la vie quotidienne des citoyens concernés.

Dans la grande majorité des demandes reçues concernent des situations où, 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, notamment au chapitre de la communication directe avec les citoyens qui sont confrontés à des problèmes réels. D'ailleurs une bonne partie de leur insatisfaction serait dissipée dès le départ grâce à un meilleur suivi de leurs requêtes initiales, par les services concernés.



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**