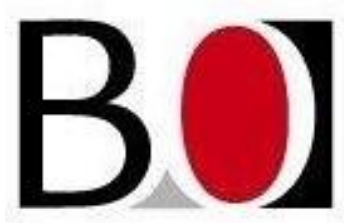


# RAPPORT ANNUEL

## 2023



BUREAU DE  
l'ombudsman  
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

**Dans le présent document l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.**

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

**Le rapport annuel 2023 a été préparé par le Bureau de l'ombudsman**

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

FORUM OF CANADIAN  
OMBUDSMAN



FORUM CANADIEN DES  
OMBUDSMANS

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

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'année 2023 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 l'exercice débutant le 1<sup>er</sup> janvier et se terminant le 31 décembre 2023.

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*

## MOT DE L'OMBUDSMAN

L'année 2023, marque la dix-neuvième 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 la 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 2023, les interventions avec la ville ont souvent mené à l'identification de solutions satisfaisantes pour le citoyen.

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 pour tous les citoyens, sans égard à leur capacité technique et cognitive de communiquer avec les différents services de la Ville.

Outre la réponse aux demandes des citoyens, il est aussi un outil de gouvernance pour la Ville. En effet, l'ombudsman 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.

Nous sommes fiers du travail accompli par la petite 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.

En mars 2023, nous avons accueilli Mme Marie-Christine Claveau qui a comblé le poste d'adjointe administrative laissé vacant par le départ à la retraite de Mme Esther Laroche. De plus, M. Réjean Tremblay a été nommé commissaire pour un mandat de trois ans. 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 19<sup>ième</sup> 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

- En 2023, **67** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman, soit une diminution par rapport à 2022 (année exceptionnelle). Cependant, ce nombre se situe dans la moyenne des dernières années. Avec une cote de 0,06 dossier par mille habitants, nous sommes également dans la moyenne provinciale.
- Le pourcentage des demandes d'interventions déposées au Bureau de l'ombudsman qui trouvent une solution administrative comme résolution du problème est de **57%**. Ce sont les dossiers pour lesquels le service municipal concerné met en œuvre une solution au problème soulevé.
- **63%** des demandes d'interventions reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et **23%** par courriel. Nous pouvons remarquer une diminution de l'utilisation de la technologie au profit du contact direct que permet le téléphone.
- Un peu plus de la moitié des demandes d'interventions **61%**, proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. **39%** proviennent de Jonquière et **6%** de l'arrondissement de la Baie. Le portrait demeure sensiblement stable d'année en année.
- **25%** des demandes d'interventions sont en lien avec les Travaux publics et les demandes sont partagées également entre l'arrondissement de Chicoutimi (8) et Jonquière (9).
- 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 **17%** et ce depuis de nombreuses années.
- **16%** des demandes d'interventions sont catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, ou s'adressent aux arrondissements ou à la STS.
- En 2023, quatre (4) rencontres des commissaires ont été tenues. Il y a eu la nomination d'un nouveau commissaire et un poste est toujours vacant.
- Il y a eu sept (7) rencontres des ombudsmans municipaux. Six de manière virtuelle et une en présentiel à Québec.
- **1411** vues ont été compilées sur le site internet du Bureau de l'ombudsman.
- En juin 2023, nous avons reçu la visite de l'ombudsman des contribuables de l'Agence du revenu du Canada, Me François Boileau. Lors de cette rencontre il y a eu des échanges sur nos méthodes de travail, nos pratiques et nos modes de communications.



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 comme 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.



Le Bureau de l'ombudsman examine notamment les plaintes concernant l'aqueduc et les égouts, le déneigement, l'environnement, les loisirs et la culture, les matières résiduelles, la sécurité publique, l'urbanisme et la voirie. Il ne peut toutefois pas se pencher sur les questions suivantes :

- Décisions, actions et agissements d'un élu, du Conseil de la ville, du Comité exécutif, d'un Conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission;
- Décisions, actions et agissements d'un policier;
- Dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires;
- Relations de travail;
- Litiges entre citoyens.



*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.*

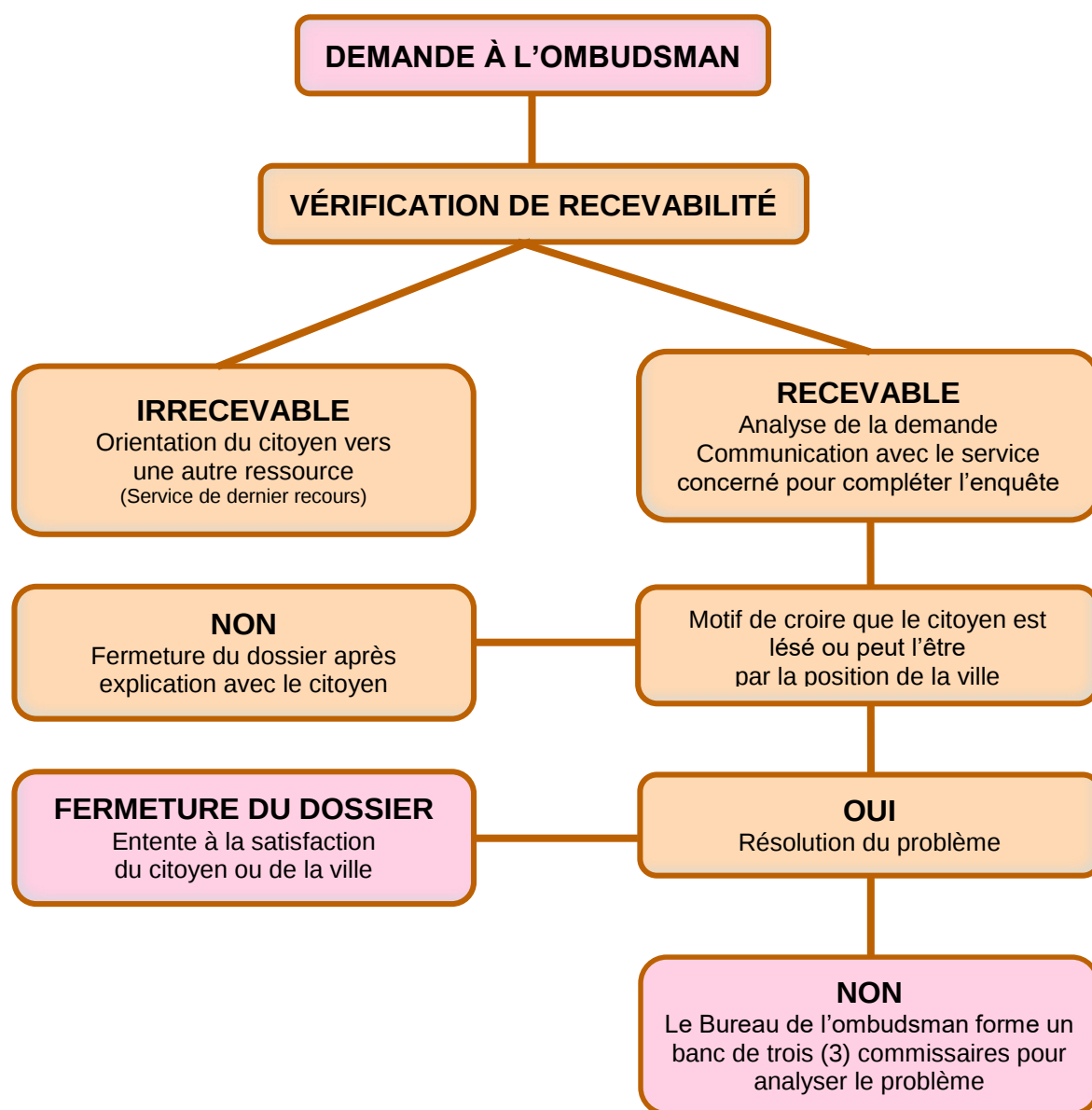
Après avoir procédé à une analyse de la situation, basée sur les faits ainsi que sur les lois et règlements applicables, l'ombudsman tente de trouver une solution satisfaisante pour les demandeurs. Dans d'autres cas, comme il y a eu résolution d'un conseil d'arrondissement, du comité exécutif ou du conseil 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.

Nous observons 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



**LA MAJORITÉ DES DEMANDES QUI NOUS SONT  
ADRESSÉES 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.**

## Le Bureau de l'ombudsman de ville 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  
ombudsman.saguenay.ca

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

**Pierre Duchaine**  
Ombudsman

**Marie-Christine Claveau**  
Adjointe à l'ombudsman

**Les commissaires**  
**Marc Bouchard**  
Président

**Benoit Turgeon**  
Vice-Président

**Sylvain Jomphe**  
Commissaire

**Réjean Tremblay**  
Commissaire

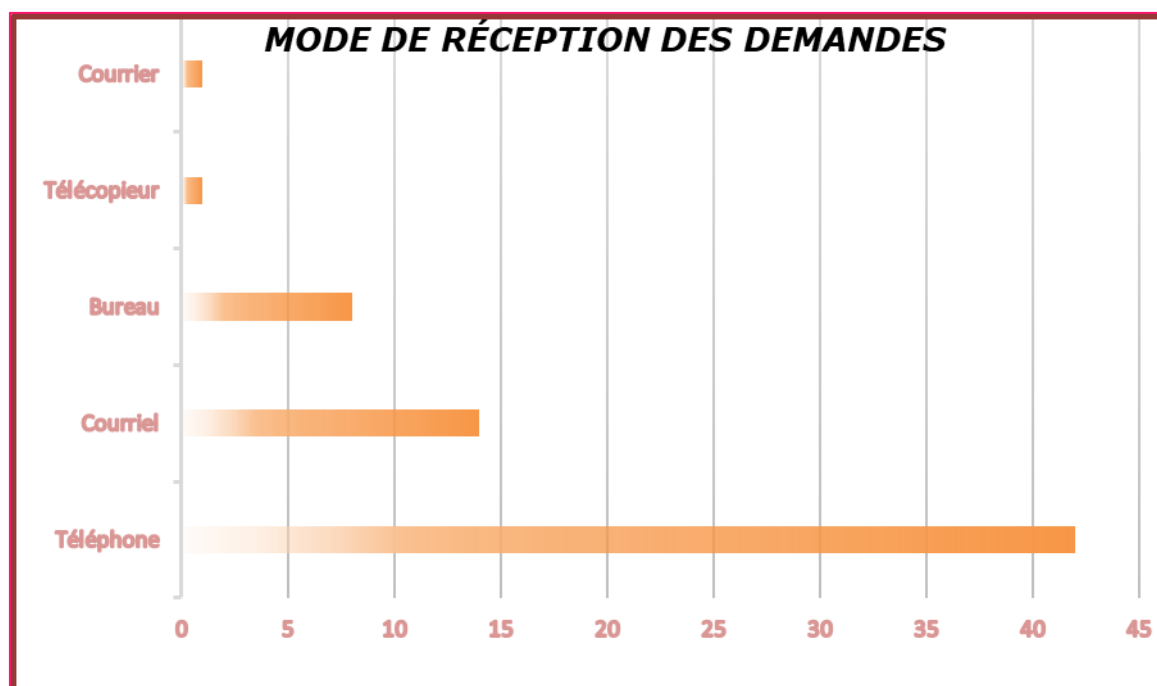
## Actions de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman est plus qu'un dernier recours offert aux citoyens. Il est un espace 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. La collaboration de l'administration municipale est nécessaire pour avoir une vue d'ensemble des situations soumises à l'ombudsman. Nous tenons à remercier les services municipaux pour le respect qu'ils démontrent pour le travail de l'ombudsman.

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 cependant généralement en termes de quelques semaines. En ce sens, nous apprécions la collaboration des services 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.

Bien que le système de requête a été grandement amélioré, l'administration municipale doit faire encore des efforts afin de bien informer les citoyens du suivi de leur demande non seulement en termes de délais, mais aussi en termes d'avancement et 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.

## Les tableaux



### **NOMBRE DE DEMANDES PAR ARRONDISSEMENT**

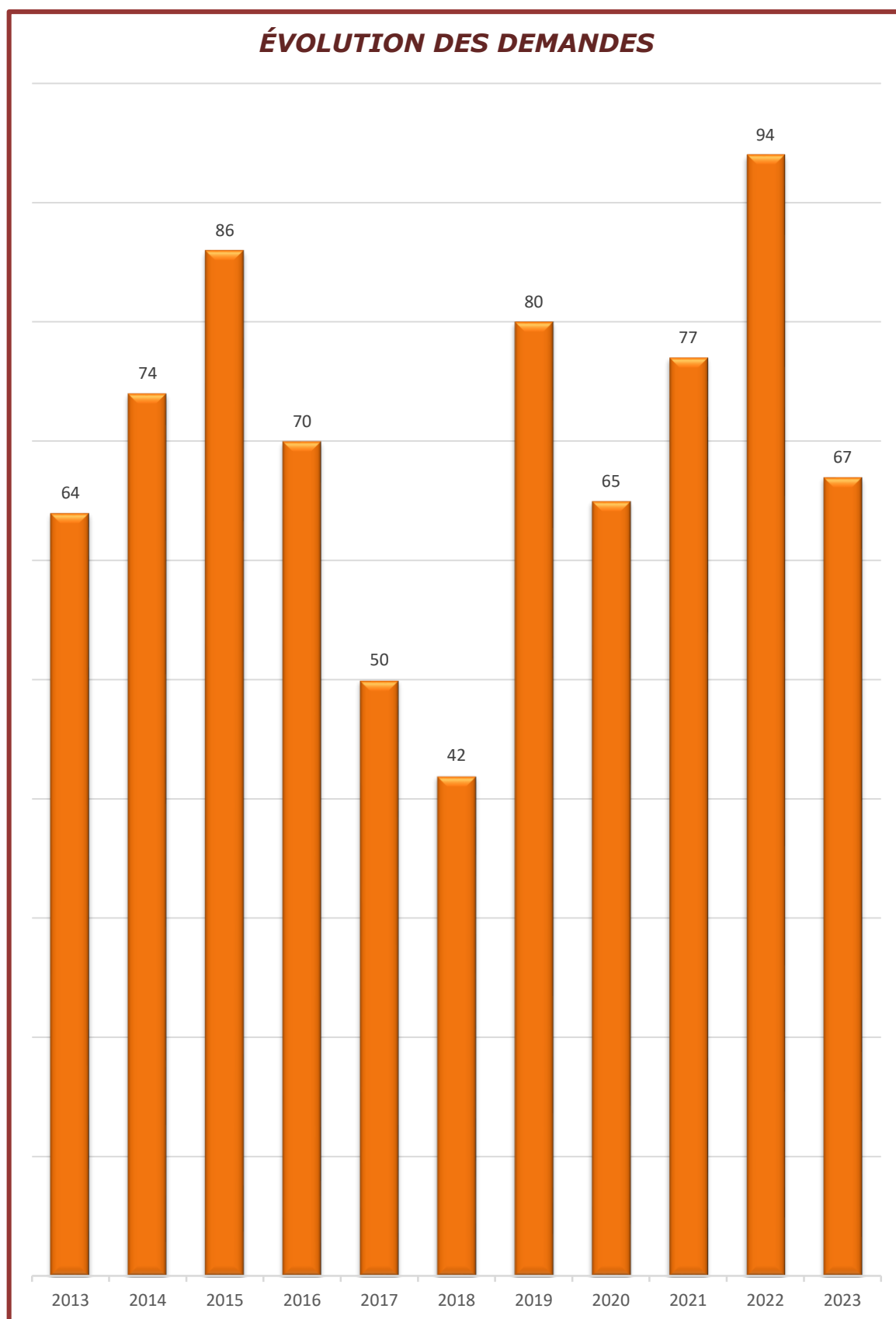
| ARRONDISSEMENT     | NOMBRE | %    |
|--------------------|--------|------|
| La Baie            | 4      | 6%   |
| Chicoutimi         | 41     | 61%  |
| Jonquière          | 22     | 39%  |
| Total des demandes | 67     | 100% |

## SERVICES VISÉS PAR LES DEMANDES

| Services visés                         | La Baie  | Chicoutimi | Jonquière | Total     | %           |
|----------------------------------------|----------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Affaires juridiques et greffe          | 1        | 0          | 1         | 2         | 3%          |
| Aménagement territoire et urbanisme    | 1        | 8          | 2         | 11        | 17%         |
| Culture, sports et vie communautaire   | 0        | 2          | 2         | 4         | 6%          |
| Développement durable et environnement | 1        | 5          | 0         | 6         | 9%          |
| Direction générale                     | 0        | 1          | 0         | 1         | 2%          |
| Finances                               | 0        | 1          | 1         | 2         | 3%          |
| Génie                                  | 0        | 3          | 7         | 10        | 15%         |
| Hydro-Jonquière                        | 0        | 0          | 0         | 0         | 0%          |
| Immeubles et équipements motorisés     | 0        | 0          | 0         | 0         | 0%          |
| Sécurité publique                      | 0        | 3          | 0         | 3         | 4%          |
| Travaux publics                        | 0        | 8          | 9         | 17        | 25%         |
| Autres                                 | 1        | 10         | 0         | 11        | 16%         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>4</b> | <b>41</b>  | <b>22</b> | <b>67</b> | <b>100%</b> |

## RÉSULTATS DES INTERVENTIONS ET DES ENQUÊTES

| Traitement donné aux demandes         | Nombre de dossiers | %           |
|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| En traitement                         | 0                  | 0%          |
| Solution administrative               | 38                 | 57%         |
| Réorienté                             | 13                 | 19%         |
| Information donnée                    | 11                 | 17%         |
| Désistement                           | 0                  | 0%          |
| Information générale                  | 2                  | 3%          |
| Référée à l'administration municipale | 1                  | 1%          |
| Rejetée initialement                  | 2                  | 3%          |
| Banc de commissaires                  | 0                  | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>67</b>          | <b>100%</b> |



## Recommandations 2023

Au-delà de la réparation d'un préjudice, 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 près de 20 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 2023, mais aussi des années antérieures :

- ***Que la ville tienne compte que même en 2023, des citoyens n'ont pas d'accès à internet ou à un téléphone intelligent et aussi qu'une partie de la population est vieillissante.***
- ***Bien que le système de requête ai été grandement amélioré, la ville se doit de bonifier ses communications avec les citoyens concernant le suivi de leurs dossiers en cours et particulièrement sur le mode de validation finale de la satisfaction du citoyen.***
- ***Demander aux employés municipaux, une communication claire et précise avec les citoyens.***
- ***Le système de messagerie vocale est un très bel outil pour permettre aux citoyens de communiquer avec un fonctionnaire municipal. Cependant il faut s'assurer d'actualiser le message d'accueil.***

## Conclusion

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, comme mentionné depuis les dernières années, 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 ses services, aide à la perception qu'en ont ceux qui en profitent ce qui démontre nettement la pertinence de son existence.



The logo consists of the letters 'B' and 'O' in a stylized font. The 'B' is black. The 'O' is a red circle with a white crescent shape on its right side, all contained within a black square frame.

BUREAU DE  
l'Ombudsman

---

PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

