



Rapport Annuel 2021





RAPPORT ANNUEL 2021

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

OBJET : Dépôt du rapport annuel 2021 du
Bureau de l'ombudsman

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport
annuel de l'année 2021 du Bureau de l'om-
budsman de la Ville de Saguenay.

Ce rapport fait état des activités du Bureau
de l'ombudsman et du traitement des
plaintes effectués au cours de cet exercice.

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

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

Serge Desbiens

Président du Bureau de l'ombudsman

Impartial Confidentiel Gratuit

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année 2021, marque la dix-septième 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), je vous transmet 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.

Comme pour toutes les Saguenéennes et tous les Saguenéens, les activités du Bureau de l'Ombudsman se sont déroulées sous le signe des mesures sanitaires et des contraintes opérationnelles imposées par la santé publique. Le télétravail obligé par la fermeture des locaux a exigé au même titre que pour tous les services municipaux et les membres du Conseil, des adaptations qui ne nous ont pas empêché de servir celles et ceux qui comptent sur nous.

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 2021, les interventions avec la Ville ont mené régulièrement 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.

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. L'ombudsman pose un regard extérieur qui apporte un nouvel éclairage aux processus administratifs de la Ville.

Malgré la pandémie, l'augmentation des demandes d'intervention et les commentaires des citoyens qui ont adressé leurs problèmes à l'ombudsman nous amènent à constater que notre Bureau est nécessaire pour la population. Les rencontres des commissaires furent aussi fréquentes en 2021, mais tenues virtuellement. Tout compte fait, les citoyennes et les citoyens ont été tout aussi nombreux que les années passées à communiquer avec le Bureau.

Malgré la situation particulière de l'année 2021, nous sommes fiers du travail accompli. 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.

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 17^e 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.

Pierre Duchaine

Ombudsman



FAITS SAILLANTS 2021

- ◆ En 2021, **77** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman, soit une augmentation de **16%** par rapport à 2020. La moyenne des 10 dernières années étant de **69** dossiers, nous sommes donc à **12%** au-dessus de la moyenne.
- ◆ Le pourcentage des demandes d'intervention déposées au Bureau de l'ombudsman qui trouvent une solution administrative comme résolution de problème, soit à la faveur du citoyen, soit à la faveur de la Ville, demeure semblable avec **74%**. Ce sont les dossiers pour lesquels le service municipal concerné met en œuvre une solution au problème soulevé.
- ◆ **58%** des demandes d'intervention reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et **36%** par courriel. La pandémie n'a rien changé à la pratique observée au fil des ans.
- ◆ La moitié des demandes d'interventions, **52%** proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. **42%** proviennent de l'arrondissement de Jonquière et **6%** de l'arrondissement de La Baie. Une diminution de **50%** pour cet arrondissement.
- ◆ **29%** des demandes d'interventions sont en lien avec les Travaux publics et les demandes sont partagées également entre l'arrondissement Chicoutimi (**10**) et Jonquière (**11**).
- ◆ 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 **24%**.
- ◆ **24%** des demandes d'interventions sont catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, ou s'adressent à l'OMH, la STS ou les Conseils d'arrondissement.
- ◆ Il y a eu **1422** vues sur le site internet du Bureau de l'ombudsman.
- ◆ En 2021, **3** rencontres des commissaires ont été tenues et le conseil a procédé au renouvellement de mandat de 1 commissaire.
- ◆ Il y a eu **6** rencontres des ombudsmans municipaux via la plateforme TEAM et du Forum Canadien des ombudsmans.

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.

COMPOSITION DU 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.

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](https://ombudsman.saguenay.ca/publications/rapports-annuels)*

Rapport annuel 2021 à été préparé et imprimé par le Bureau de l'ombudsman

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



Pierre Duchaine

Ombudsman



Serge Desbiens

Président



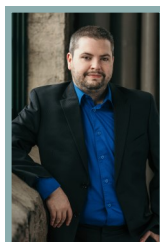
Esther Laroche

Adjointe administrative



Marc Bouchard

Vice-Président



Sylvain Jomphe

Commissaire



Benoit Turgeon

Commissaire



Simon Latulippe

Commissaire

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 ou l'OMH).

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.



« LA MAJORITÉ DES DEMANDES SE RÈGLE APRÈS L'INTERVENTION 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'INTERVENTION

**L'ACTION DE
L'OMBUDSMAN
PERMET DE
CLARIFIER LA
SITUATION
POUR LE
CITOYEN, DE
PORTER À L'AT-
TENTION 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 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.



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 2021.*

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

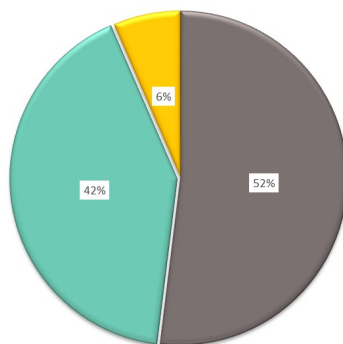
Autres

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

Services visés	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	%
Affaires juridiques et greffe	3	1	0	4	5%
Aménagement territoire, Urbanisme	11	6	2	19	24%
Culture, Sport, Vie communautaire	1	1	0	2	3%
Développement durable, Environnement	1	1	0	2	3%
Direction générale	0	0	0	0	0%
Finances	2	1	0	3	4%
Génie	0	3	0	3	4%
Hydro-Jonquière	0	2	0	2	3%
Immeubles Équipements motorisés	0	0	0	0	0%
Sécurité Publique	0	1	0	1	1%
Travaux Publics	10	11	1	22	29%
Autres	12	5	2	19	24%
TOTAL	40	32	5	77	100%

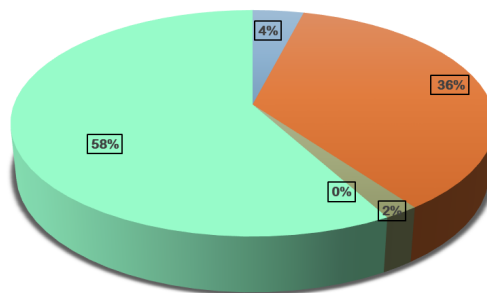
NOMBRE DE DEMANDES PAR ARRONDISSEMENT

Arrondissement	Nombre	%
Chicoutimi	40	52%
Jonquière	32	42%
La Baie	5	6%
TOTAL	77	100%

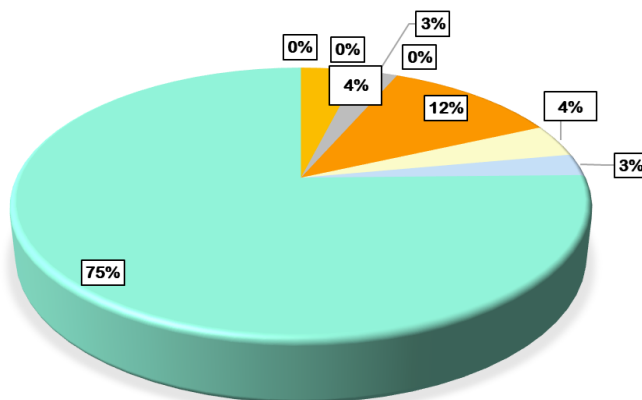


MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES

Mode	Nombre	%
Bureau	3	4
Courriel	28	36
Courrier	1	2
Télécopieur	0	0
Téléphone	45	58
Total	77	100

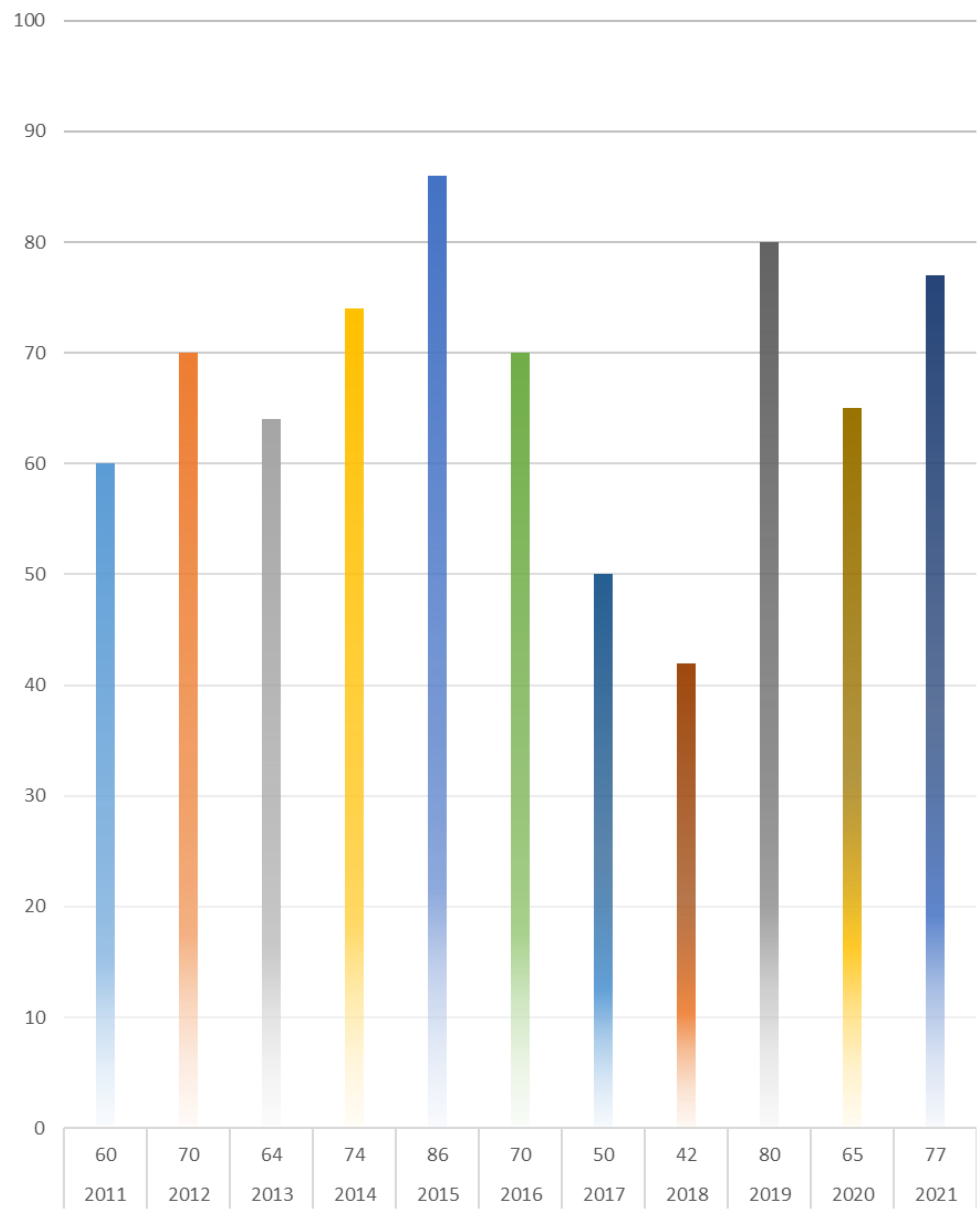


RÉSULTATS DE L'INTERVENTION



Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	%
Désistement	3	4%
En traitement	0	0%
Information donnée	2	3%
Information générale	0	0%
Réorientée	9	12%
Référée à l'administration municipale	3	4%
Rejetée initialement	2	3%
Solution administrative	58	74%
Banc de commissaires	0	0%
TOTAL	77	100%

ÉVOLUTION DES DEMANDES



INTERVENTIONS AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

L'année 2021 fut marquée par la suite de la pandémie de Covid-19 et par les nombreux bouleversements qu'elle a entraînés dans l'ensemble de la société. Grâce au télétravail, les activités de l'ombudsman se sont poursuivies sans aucune interruption de services et sont demeurées facilement accessibles.

Les citoyens qui ont eu recours à nos services ont signifié à maintes reprises avoir apprécié le soutien offert durant cette période où il leur était plus difficile d'obtenir un suivi de leur dossier ou de parler directement à quelqu'un. Les principales doléances reçues ont porté sur les délais de réponse ou de traitement des dossiers, la qualité de l'information transmise et l'application de la réglementation.

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 alors en termes de semaines ou même de mois. C'est pourquoi il est important que l'ombudsman soit en mesure d'exercer un suivi régulier des dossiers auprès des citoyens qui ont déposé des demandes. 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. En 2021, les demandes ont été traitées dans une moyenne de cinq jours ouvrables.

La majorité des demandes reçues, concerne soit le Service des travaux publics, soit le Service de l'Aménagement du territoire et de l'urbanisme.

Les principaux motifs évoqués dans les demandes d'intervention du Bureau de l'ombudsman sont généralement liés à l'insatisfaction quant à l'application de la réglementation et les longs délais de réponse ou de traitement.

QUELQUES EXEMPLES D'OBJETS DE PLAINTES

Comportement inapproprié du personnel, demande d'information, désaccord sur le contenu de la réglementation, difficulté d'accès aux services, erreur administrative, insatisfaction quant à l'application de la réglementation, lacune dans la qualité du service, long délai de réponse ou de traitement, qualité inadéquate de l'information ou traitement inéquitable.

Le Bureau de l'ombudsman a effectué des interventions auprès de l'administration municipale pour la plupart des demandes qu'il a reçues. Dans certains dossiers, le Bureau a informé les citoyens des raisons pour lesquelles il ne pouvait pas poursuivre son intervention. Il a souvent rappelé les limites de son mandat, notamment le fait qu'il n'est pas autorisé à se pencher sur les questions qui relèvent d'un tribunal ou encore du conseil de la Ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission de la Ville. Il en va de même des décisions et agissements des élus et des policiers.

Lorsque les citoyens n'avaient pas épuisé leurs recours au sein de l'administration municipale, le Bureau les a dirigés vers la direction ou le service en cause. Dans d'autres situations, parce que la demande ne relevait pas de sa compétence, le Bureau a orienté les plaignants vers d'autres organismes pouvant les assister, selon la nature de leur problème.

Dans la majorité des cas, le Bureau de l'ombudsman s'est assuré que l'Administration avait bien expliqué sa position au plaignant et qu'elle avait exploré toutes les options pour permettre la réalisation d'un projet ou la correction d'une situation non conforme. Dans d'autres situations, il a aidé les citoyens à obtenir les motifs précis d'une décision ou d'une recommandation.

RECOMMANDATIONS ET SUIVI

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.

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 .

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

- ◆ Que l'Administration explique bien sa position au plaignant et que toutes les options pour permettre la réalisation d'un projet où la correction d'une situation non conforme ont été explorées. Dans d'autres situations, il a aidé les citoyens à obtenir les motifs précis d'une décision.
- ◆ Que dans le cas de longs délais et indépendamment de leurs causes, un suivi formel soit effectué auprès du ou des citoyens concernés, des avis écrits ponctuels indiquant le cheminement du dossier, les étapes à venir et les délais approximatifs pour chacune auraient possiblement évités des perceptions erronées.
- ◆ Que l'administration municipale reconnaisse, auprès du citoyen, sans admission de faute légale ou de responsabilité civile, que les lacunes du système de gestion de l'information de la Ville ont pu lui occasionner des inconvénients et lui présente des excuses à cet égard.
- ◆ Que la Direction du génie fasse parvenir une lettre informant les citoyens de l'exécution de travaux ayant des conséquences pour ces derniers au moins deux semaines avant le début des travaux concernés, sauf en cas d'urgence nécessitant une intervention rapide.

SUIVI DE RECOMMANDATION

En 2020, à la suite d'interventions, le Bureau de l'ombudsman a soumis à l'administration municipale une recommandation en vue de contribuer à l'amélioration des communications et sur le suivi des requêtes faite par les citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman a testé le système de requêtes et force est de constater que le citoyen est informé de l'évolution de sa demande. Courriel de réception de la demande, numéro temporaire, courriel de prise en charge de la requête avec attribution d'un numéro permanent et enfin, courriel pour signifier que la requête a été complétée. De plus, avec le numéro permanent, il est possible pour le citoyen de s'informer auprès du service concerné de l'avancement de sa demande. Le Bureau peut donc conclure que le service fonctionne et que le citoyen est avisé dans un délai raisonnable.

MOT DE LA FIN

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 une meilleure communication.



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 16h00