Rapport Annuel

2019

BUREAU DE l'ombudsman

PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

Ville de Saguenay

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

Saguenay, le 31 mars 2020

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

OBJET : Dépôt du rapport annuel 2019 du Bureau de l'ombudsman

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'année 2019 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 plaintes effectuées au cours de cet exercice.

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

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

Serge Desbiens

Président
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE DE PRÉSENTATION	3
INTRODUCTION	5
VALEURS	7
FAITS SAILLANTS	8
MANDAT	9
COMPOSITION DU BUREAU	10
EXEMPLES D'INTERVENTIONS	11
QUELQUES RECOMMANDATIONS	15
QUELQUES CHIFFRES	16
CONCLUSION	23

INTRODUCTION

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, pour 2019.

Le rapport annuel 2019 est le quinzième rapport d'activités du 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.

Par ce rapport, 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 2019, les interventions avec la Ville ont souvent mené à l'identification de solutions satisfaisantes pour le citoyen et pour la Ville.

Un service de dernier recours offert aux personnes qui se croient lésées par une décision ou une omission de 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 et leur mise en place. L'ombudsman pose un regard extérieur qui apporte un nouvel éclairage aux processus administratifs de la Ville.

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

L'année 2019 représente une année complète depuis la nomination d'un nouvel ombudsman et des commissaires en poste actuels. De plus, des rencontres régulières ont lieu avec les commissaires.

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

Nous tenons à remercier l'adjointe administrative du Bureau de l'ombudsman pour son dévouement et son professionnalisme. Nous soulignons également 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 15e 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
www.ombudsman.saguenay.ca

Édifice de la Pulperie
300 rue Dubuc
Chicoutimi Qc G7J 4M1

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

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.

FAITS SAILLANTS

Un nouveau site internet indépendant a été mis en ligne. Le citoyen peut bénéficier d'un lien à partir du site internet de la Ville de Saguenay, pour y accéder.

Toujours avec comme souci d'offrir un service de qualité aux citoyens de Saguenay, le Bureau de l'ombudsman continue à privilégier un climat de partenariat avec les différentes directions de service de la Ville.

Rencontre de plusieurs citoyens au Bureau de l'ombudsman, afin de mieux comprendre leur dossier et d'expliquer les démarches et les résultats.

Le Bureau de l'ombudsman est membre du Forum canadien des ombudsmans et a participé à trois rencontres avec ses homologues ombudsmans municipaux du Québec.

Quatre rencontres des commissaires du Bureau ont été tenues en 2019.

Le Bureau de l'ombudsman participe, selon ses disponibilités à différentes activités municipales ou supra municipales, avec comme objectif de faire connaitre son service.

Réalisation du rapport annuel 2019.

80 dossiers ont été traités en 2019 par le Bureau de l'ombudsman, soit une augmentation de 53% par rapport à 2018.

1443 visites sur le site internet du Bureau de l'ombudsman.

60% des demandes d'intervention reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone et 23% par courriel.

Plus de la moitié des demandes d'interventions 54% proviennent de l'arrondissement de Chicoutimi. 36% proviennent de l'arrondissement de Jonquière et 10% de l'arrondissement de La Baie.

23% des demandes d'interventions sont en lien avec les Travaux publics et la majorité, proviennent de l'arrondissement Jonquière (12 demandes sur 18).

L'Aménagement du territoire et Urbanisme est le deuxième service municipal le plus concerné par les demandes déposées au Bureau de l'ombudsman avec 20%.

Les Affaires juridiques et Greffe représente 13% des demandes logées au Bureau de l'ombudsman.

18% des demandes d'interventions se doivent d'être catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, ou s'adressent à l'OMH, la STS ou des organismes mandataires ou supra municipaux.

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.

MANDAT

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 (sectionXI.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, à savoir :

- Une permanence assurée par un ombudsman et une adjointe administrative.
- Des commissaires bénévoles.
- Un ombudsman qui procède aux enquêtes.

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. La constitution balise l'intervention de l'ombudsman en indiquant notamment les portions ou les dimensions qui sont exclues de son mandat.

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.

COMPOSITION DU BUREAU

Pierre Duchaine

Ombudsman

Serge Desbiens

Président

Marc Bouchard

Vice-Président

Esther Laroche

Adjointe administrative

Benoit Turgeon

Commissaire

Marie-Ève Lefrançois

Commissaire

Simon Latulippe

Commissaire

EXEMPLES D'INTERVENTIONS

CAS 1

LA DEMANDE
Un citoyen fait une demande d'intervention concernant l'installation par son voisin d'une thermopompe trop près de sa résidence et dont le bruit l'indispose.

LES FAITS
Le citoyen veut vendre sa maison et il a peur que cette situation vienne modifier la valeur de sa propriété. Il a déjà fait une plainte à la Ville, mais rien ne change.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Après vérification auprès de la division des permis, la thermopompe est effectivement trop près de la maison du demandeur. La ville a avisé le propriétaire qu'il devait la déplacer pour la rendre conforme. Le propriétaire de la thermopompe ne veut pas la déplacer, mais propose de la débrancher et de ne plus l'utiliser.

Après des démarches, il appert que la thermopompe fonctionne toujours et que le conflit perdure. De plus, il devient évident qu'un différend existe entre les deux voisins depuis de nombreuses années.

LA CONCLUSION
Le Bureau de l'ombudsman a envoyé une lettre au demandeur, avisant que son dossier est suivi par la division des permis et qu'étant donné le conflit entre les deux voisins nous avons atteint la limite de notre intervention.

La thermopompe ne serait plus en opération, mais le propriétaire n'est pas très collaborateur et plutôt revendicateur. Le conseiller du secteur est au courant du problème et travaille sur le dossier. Une copie de la lettre lui a d'ailleurs été acheminée.

LA RECOMMANDATION
Que les Services municipaux fassent un suivi de l'avancement des plaintes auprès des citoyens.

CAS 2

LA DEMANDE

Une citoyenne fait une demande d'intervention au nom de son père de 91 ans, qui réside dans sa propriété. Un muret datant de 35 ans au bout de son terrain et longeant le trottoir a été endommagé lors du déneigement.

LES FAITS

La Ville admet sa responsabilité et va procéder à la réparation des dommages et remplacer les blocs endommagés. Comme la couleur des blocs n'existe plus, le citoyen demande que le muret soit refait en entier, ce que le Ville refuse.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Après une visite des lieux, le Bureau de l'ombudsman fait deux propositions de scénario au Service des travaux publics. Dans un premier temps, le petit muret de deux blocs de haut pourrait être retiré entièrement et remplacé par un petit talus. Dans un deuxième temps, sur le côté de l'allée de la résidence, il y a un petit bout de muret. Les blocs de ce muret pourraient être utilisés pour réparer ce qui est endommagé et celui-ci pourrait être refait de nouveaux blocs.

Le Service accepte les deux scénarios en priorisant le remplacement du muret par un petit talus, car étant collé au trottoir, il risque d'être endommagé dans les prochaines années.

LA CONCLUSION

Le citoyen accepte le règlement, mais opte pour la deuxième option, car il tient à son muret longeant son terrain. Les travaux ont donc été exécutés en ce sens.

LA RECOMMANDATION

Bien que la Ville soit responsable des dommages causés sur les terrains privés par les activités de déneigement, il serait bien de prendre le temps d'examiner les différentes options de réparation et d'en discuter avec les propriétaires concernés.

CAS 3

LA DEMANDE

Le citoyen a acheté une maison avec trois logements en 2001. Un voisin, qui a procédé à de très gros travaux sur sa résidence a occasionné de l'achalandage dans le secteur. Un autre voisin s'est plaint de la circulation plus abondante dans le secteur en l'attribuant aux trois logements du citoyen.

LES FAITS

Le citoyen reçoit un avis de non-conformité concernant le 3e logement. Pour éviter les ennuis, il condamne le logement fautif, mais entreprend des démarches pour faire reconnaitre son droit acquis. Il fait donc une demande d'amendement aux règlements de zonage qui lui est refusée parce que non conforme au plan d'urbanisme modifié en 2019.

L'INTERVENTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Après une vérification, la reconnaissance du droit acquis est valide et couvre une période entre 1979 et 2012. Cependant il a été perdu par la demande d'amendement au règlement de zonage. La division des permis fait une vérification du dossier et remarque qu'aucune indication n'aurait été à l'encontre de la tolérance du 3e logement : grand terrain, de la place pour les voitures, etc. En fouillant, on se rend compte que la demande a été mal adressée et que l'amendement de zonage a été attribué à tout le secteur au lieu de juste la résidence touchée.

LA CONCLUSION

Selon l'analyse du dossier, il serait maintenant possible pour le citoyen de déposer une demande de PPCMOI (projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble) pour analyse à la division des permis. Le citoyen est pleinement satisfait du dénouement.

LA RECOMMANDATION

Malgré le temps que cela peut prendre, il serait important de vérifier toutes les étapes d'un dossier avant de le conclure.

CAS 4

LA DEMANDE

Un citoyen demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman parce qu'il a fait des demandes répétées à son conseiller municipal et au Conseil d'arrondissement pour corriger une erreur de la Ville qui a enlevé sept poteaux de lumières dans un secteur peu éclairé.

LES FAITS

Après la fusion du secteur de Lac Kénogami, un tronçon de route sinueuse a été refait et les lampadaires ont été enlevés et n'ont pas été remplacés. Le citoyen a fait plusieurs demandes à son conseiller municipal et au conseil d'arrondissement, pour que les lampadaires soit remis. On l'a dirigé vers le Service du génie pour qu'il puisse avoir des réponses, mais il n'est pas satisfait.

L'INTERVENTION DU BUREAU D EL'OMBUDSMAN

Une vérification de la demande est faite auprès du conseiller municipal et de l'arrondissement.

Le Service du génie explique que le tronçon de route a été cédé à la Ville par le ministère des Transports. Mais avant, le Ministère a refait complètement le secteur. Avant, il était sinueux et la visibilité plus difficile. Le Ministère a construit un carrefour giratoire et a refait le pavage bien au-delà de la zone concernée. Avec ces changements, l'accotement ne permet plus l'installation sécuritaire des lampadaires. De toute façon la visibilité y est maintenant améliorée et l'éclairage n'y serait pas plus sécuritaire. De plus, le tronçon répond aux normes ministérielles. S'il devait y avoir installation de lampadaires, cela devait se faire aux frais de la Ville.

LA CONCLUSION

Le citoyen a été avisé que la Ville n'a pas manqué à ses obligations et qu'il a eu toute l'information sur la situation. Le dossier a été fermé.

LA RECOMMANDATION

Même si une situation paraît évidente, il faut prendre le temps de bien faire comprendre la décision au citoyen.

QUELQUES RECOMMANDATIONS

À la lumière des demandes d'interventions adressées au Bureau de l'ombudsman, il y a une constance qui revient, les citoyens ne reçoivent pas d'accusé de réception ou de suivi de leur demande. De plus, en cas d'absence de la personne contactée, soit pour congé ou vacances, aucun message tant vocal qu'électronique ne les avise de la durée de l'absence ou du remplacement.

- ***Il serait donc souhaitable que Saguenay élabore une politique pour qu'un avis automatisé des messages soit institué de même que l'actualisation des boites vocales en cas d'absence prolongée.***

- ***Que les Services municipaux fassent un suivi de l'avancement des plaintes auprès des citoyens.***

- ***Que l'on prenne le temps nécessaire pour expliquer une décision au citoyen en mentionnant les avenues possibles en cas de contestation.***

- ***Bien que la Ville soit responsable des dommages causés sur les terrains privés par les activités de déneigement, il serait bien de prendre le temps d'examiner les différentes options de réparation et d'en discuter avec les propriétaires concernés dans le but d'améliorer les communications avec les citoyens et accélérer les procédures dans les cas d'entente réciproque.***

QUELQUES CHIFFRES

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 2019.

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

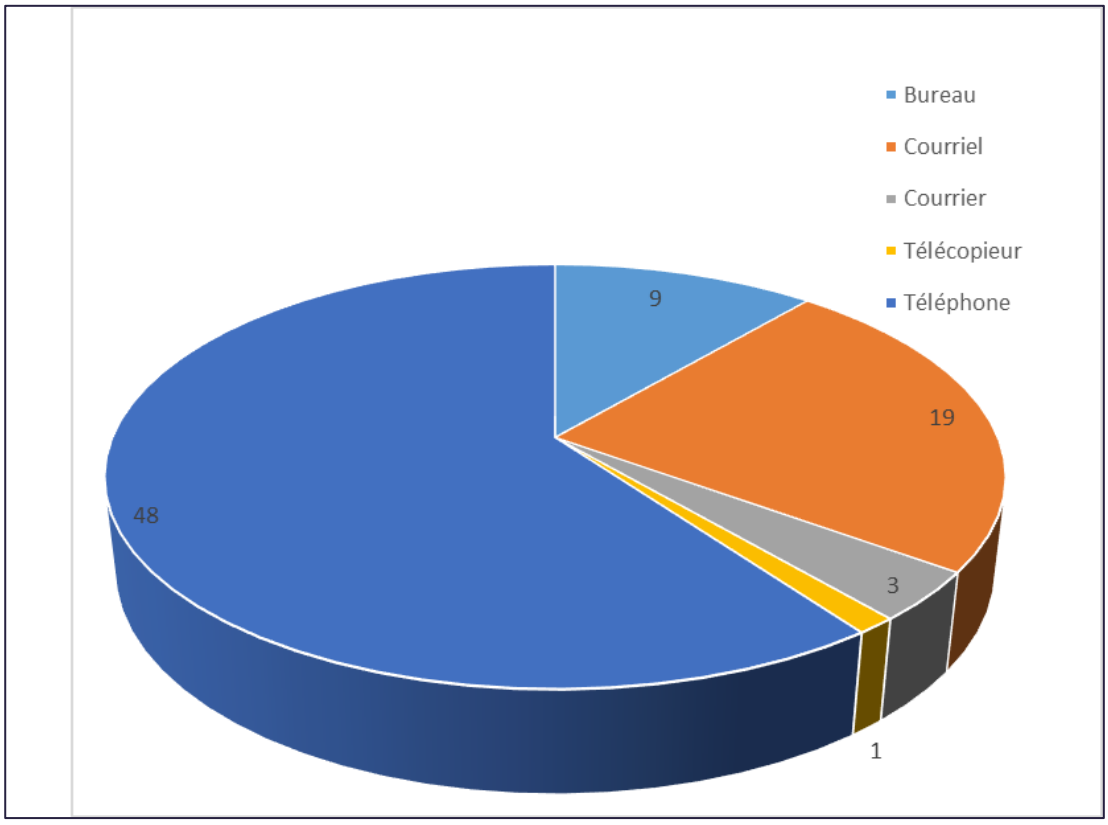
Sécurité publique
- Police
- Brigadiers scolaires
- Centrale 911

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

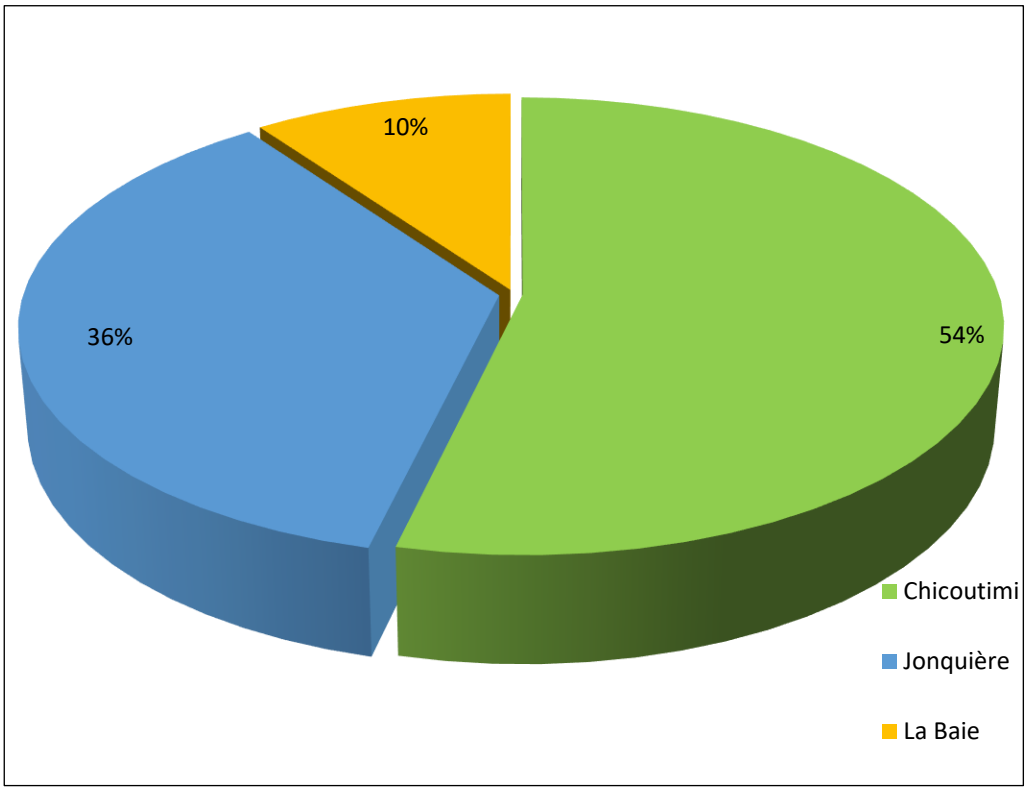
Autres :
- Société de Transport Saguenay
- Office Municipal d'habitation
- Autres Services
- Conseil de Ville
- Comité exécutif
- Conseils d'arrondissements
- Comité et commissions de la Ville

MODE DE RÉCEPTION DES DEMANDES

Bureau	9	11%
Courriel	19	23%
Courrier	3	4%
Télécopieur	1	2%
Téléphone	48	60%
Total	80	100%

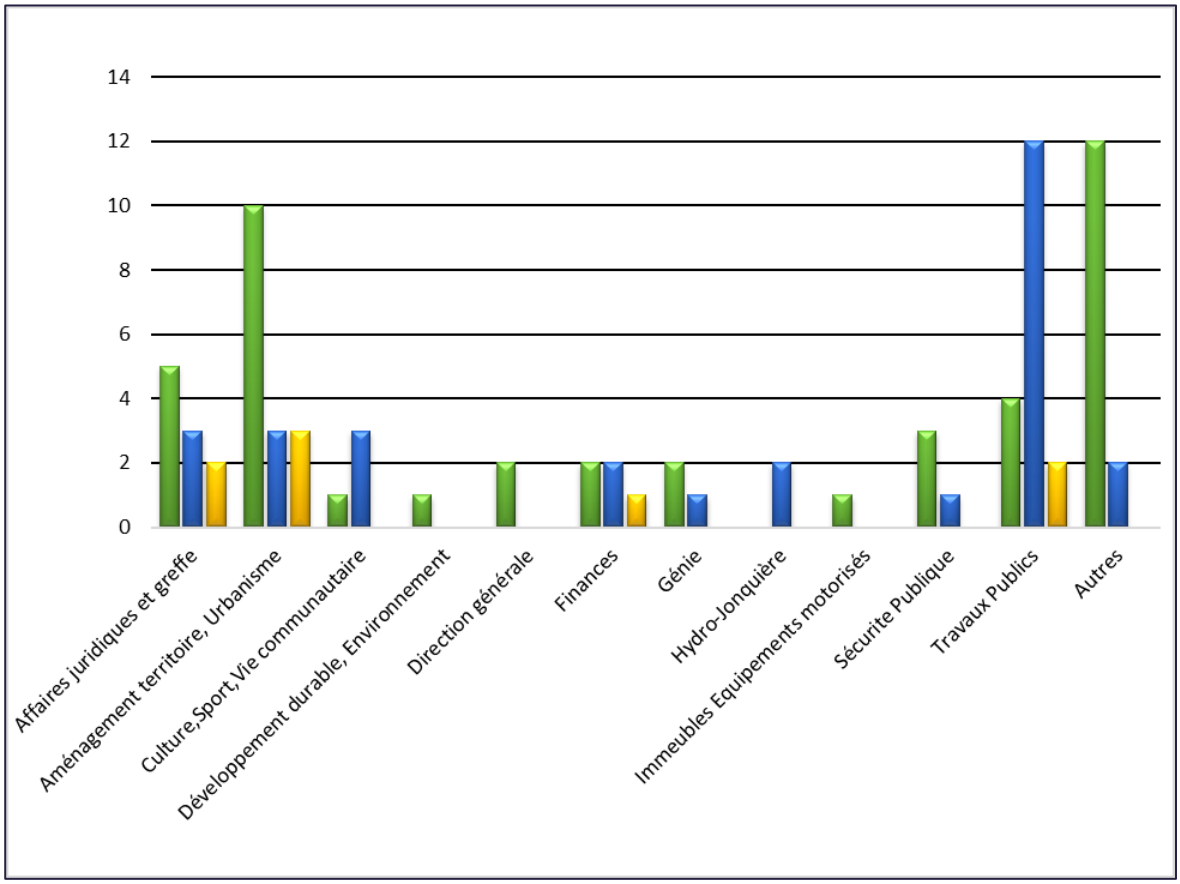


ARRONDISSEMENTS CONCERNÉS



Arrondissement	Nombre	%
Chicoutimi	43	54%
Jonquière	29	36%
La Baie	8	10%
TOTAL	80	100%

SERVICES VISÉS PAR LES DEMANDES



SERVICES VISES PAR LES DEMANDES:	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	%
Affaires juridiques et greffe	5	3	2	10	13%
Aménagement territoire, Urbanisme	10	3	3	16	20%
Culture, Sport, Vie communautaire	1	3	0	4	5%
Développement durable, Environnement	1	0	0	1	1%
Direction générale	2	0	0	2	3%
Finances	2	2	1	5	6%
Génie	2	1	0	3	4%
Hydro-Jonquière	0	2	0	2	3%
Immeubles, Équipements motorisés	1	0	0	1	1%
Sécurité Publique	3	1	0	4	5%
Travaux Publics	4	12	2	18	23%
Autres	12	2	0	14	18%
TOTAL	43	29	8	80	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 la 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 citoyen 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 citoyen où il doit adresser sa demande. (Demande ne répondant pas aux critères de recevabilité).

7. ***Référée à l'Administration*** : Dossier hors compétence et référé à l'administration municipale.

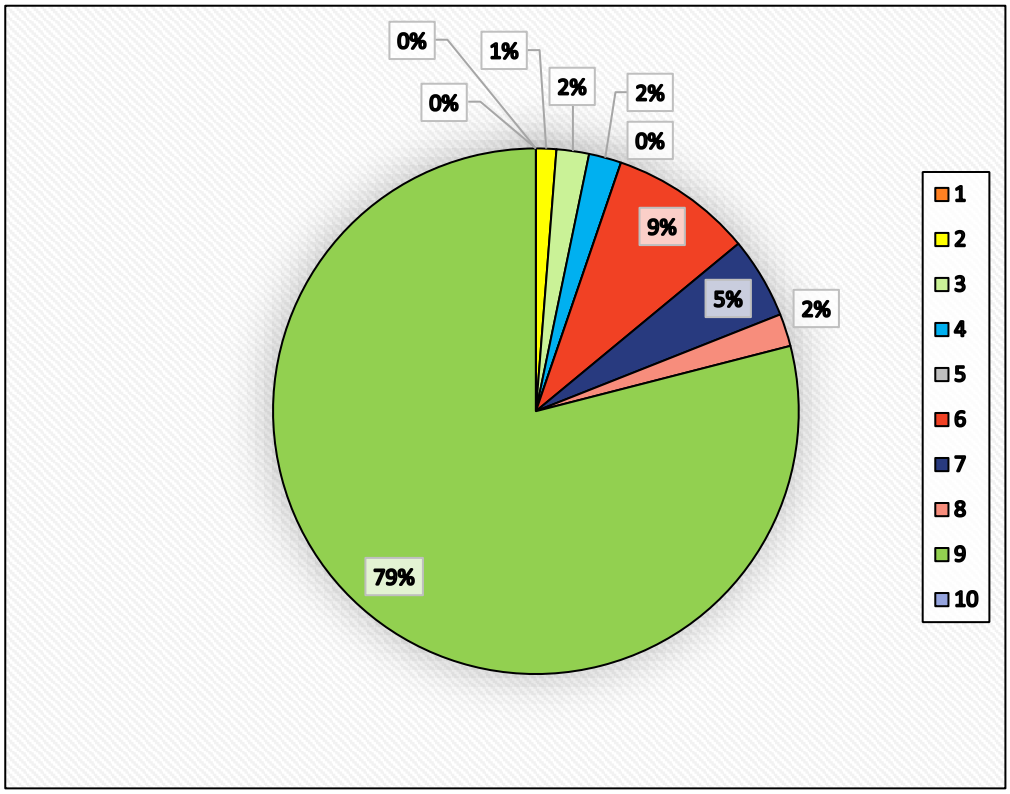
8. ***Rejetée initialement*** : Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration. (Hors compétence ou non fondé)

9. ***Solution administrative*** : Dossier fermé après avoir trouvé une solution en collaboration avec l'administration municipale.

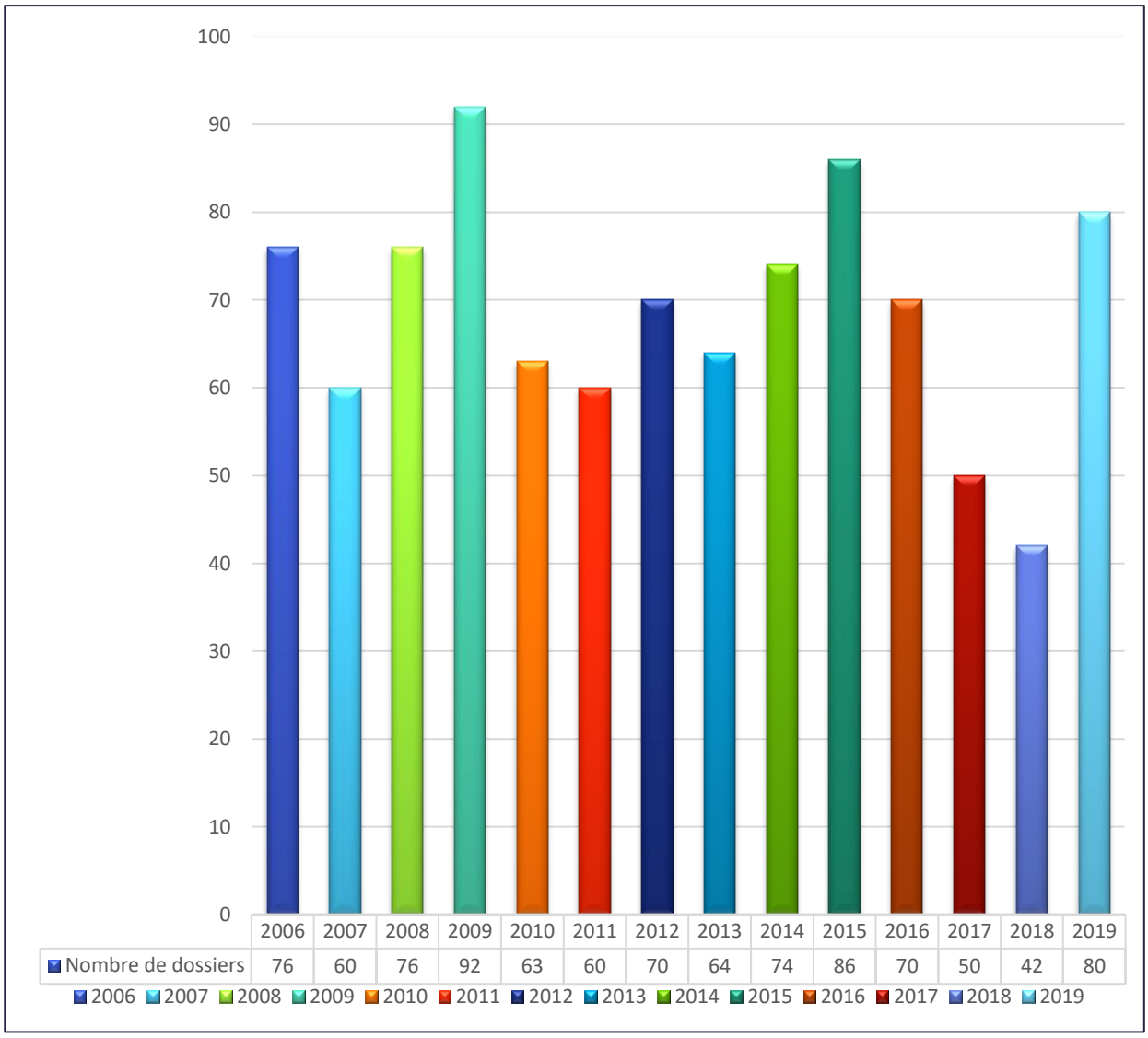
10. ***Banc de commissaires*** : Dossier soumis à un banc de commissaires pour enquête.

TRAITEMENT DES DEMANDES

	Traitement donné aux demandes	Nombre	%
1	Adressée à l'administration	0	0%
2	Désistement	1	1%
3	En traitement	2	2%
4	Information donnée	2	2%
5	Information générale	0	0%
6	Réorientée	7	9%
7	Référée à l'administration	4	5%
8	Rejetée initialement	2	2%
9	Solution administrative	62	79%
10	Banc de commissaires	0	0%
	TOTAL	80	100%



COMPARAISON DU NOMBRE DE DOSSIER



	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de dossiers	76	60	76	92	63	60	70	64	74	86	70	50	42	80

2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

CONCLUSION

Malgré l'aspect fortement délicat et légaliste du processus de plainte, nous nous faisons un devoir, dans l'appréciation de la situation présentée à travers la demande d'intervention de préserver la relation de confiance avec le citoyen et de se mettre à sa place.

Il est possible d'être juste et empathique, tout en étant respectueux de la réglementation et logique dans l'application de celle-ci. Nous traitons les dossiers de personnes qui, comme nous, aspirent à être traitées avec égard et avec équité.

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.

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 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 instances municipales.

BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY