



BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

2012



Rapport annuel



Saguenay, le 4 février 2012

Conseil de Ville de Saguenay
201, rue Racine Est, C.P. 129
Chicoutimi (Québec) G7H 5B8

Objet : Rapport annuel 2012 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

À titre de président du Bureau de l'ombudsman et conjointement avec le secrétaire général, c'est avec plaisir, que nous vous présentons notre rapport d'activités, pour l'année 2012. Ce rapport est le 8^e rapport annuel de cette institution, depuis sa création.

Au cours des 12 mois de l'année 2012, ce sont 70 dossiers qui furent soumis au Bureau de l'ombudsman. Dans chaque cas, des contacts, vérifications et observations ainsi que des interventions ont été effectués et, lorsque nécessaire, les actions appropriées furent posées. Quelques cas typiques des dossiers traités sont présentés, dans ce rapport, à titre d'exemple.

Nous considérons que le Bureau de l'ombudsman a été en mesure de traiter, avec toute la diligence requise, chacun des dossiers qui lui a été soumis et ce, grâce au soutien administratif du Bureau et à la diversité des expertises que l'on retrouve dans l'équipe de commissaires.

Par ailleurs, pour atteindre l'objectif, qui est la raison d'être du Bureau de l'ombudsman, soit celui d'être à l'écoute pour mieux servir le citoyen, il est essentiel de pouvoir compter sur la collaboration des directions des différents services de la Ville de Saguenay. De façon générale, le Bureau se réjouit de la qualité de cette collaboration que nous avons obtenue, tout au long de l'année 2012.

Au cours de l'année 2013, une stratégie sera développée pour promouvoir les services et le support que le citoyen peut trouver auprès du Bureau de l'ombudsman. Cette stratégie s'appuiera sur des données précises quant au rayonnement actuel de cette institution.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs du Conseil municipal, nos sentiments distingués.



Jean Robert Larouche,
Président



Rodrigue Lessard,
Secrétaire général





Introduction

Le Bureau de l'ombudsman a été mis en place le 19 septembre 2005, par une résolution du Conseil municipal. Ce service répond à un besoin de citoyens qui éprouvent parfois certaines difficultés, face à l'administration municipale. Il sert également d'appui à l'effort de la municipalité, dans le but d'améliorer et simplifier les services offerts aux citoyens de la Ville de Saguenay. Ce service assure au citoyen un traitement juste et équitable dans le respect et l'objectivité. Un des objectifs du Bureau de l'ombudsman est d'assister et de soutenir les citoyens dans leurs démarches, auprès de l'administration municipale.

Le Bureau de l'ombudsman sert également de partenaire à l'administration municipale, dans la recherche de solutions lorsqu'il rencontre des problèmes de nature systémique et ce, dans le but d'améliorer le service aux citoyens. Lors du traitement des dossiers, le personnel de soutien du Bureau de l'ombudsman et ses commissaires remplissent leurs fonctions avec discrétion, honnêteté et respect du plaignant. Le personnel du bureau est à l'écoute des citoyens, ainsi que des représentants de l'administration municipale, avec la même objectivité. Il s'efforce de trouver une solution équitable au problème en cause, dans le respect des lois et des règlements. Le Bureau de l'ombudsman n'ayant pas de pouvoir décisionnel, il doit s'employer à rechercher des solutions aptes à faciliter le règlement des différends. Il lui incombe, donc, de formuler des propositions, des recommandations et de donner des avis.

Comme par les années passées, toutes les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman ont été traitées dans un esprit de neutralité et d'impartialité. Les membres du bureau de l'ombudsman sont indépendants de l'administration municipale. Le citoyen, présentant une demande d'intervention au Bureau de l'ombudsman, est, donc, assuré de recevoir une écoute attentive du problème soumis, de façon à bien définir ses besoins, au regard du cheminement de son dossier.

Une partie du présent rapport est réservée au suivi donné par l'administration municipale, aux différentes recommandations et observations faites par les commissaires, dans leurs rapports antérieurs. Vous y trouverez, également, les observations, commentaires et recommandations découlant du traitement de certains dossiers pour cette année.

Dans ce 8^e rapport annuel, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des 70 plaintes traitées, au cours des 12 derniers mois.

Enfin, quelques graphiques et statistiques vous sont présentés à la fin du rapport, afin de fournir un supplément d'information aux gestionnaires des différents services de la Ville de Saguenay.

Bonne lecture !



Lettre du président et du secrétaire général	1
Introduction	2
Table des matières	3

Partie I

COMPOSITION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Composition et organisation	4
↳ Les commissaires	5 à 9
↳ Le secrétariat général	10

Partie II

COMMUNICATIONS

La mission	11
Compétence	12 et 13
Communiqués	14
Pour contacter le bureau de l'ombudsman	15

Partie III

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS

Recommandation 2005	16 et 17
Recommandation 2006	18 et 19
Recommandation 2010	19
Recommandation 2011	20
Suivi de dossiers 2011	21

Partie IV

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION DE 2012

Observations	22
Dossiers présentés à titre d'exemple	23 à 27

Partie V

STATISTIQUES ET GRAPHIQUES

Les statistiques	28
Les graphiques	29 à 36

CONCLUSION	37
------------	----



Composition et organisation

du bureau de l'ombudsman

Une équipe formée de dix (10) commissaires et d'un secrétaire général

Le 16 juin 2005, lors d'une séance spéciale, le Conseil de la Ville de Saguenay, par la résolution VS-CM-2005-193, a procédé à la création d'un Bureau de l'ombudsman, pour le bénéfice de ses citoyens et citoyennes.

Relevant de l'autorité du Conseil de ville, le Bureau de l'ombudsman est composé de dix membres appelés commissaires, ceux-ci étant nommés par résolution du Conseil. Le mandat d'un commissaire est de deux ans et peut être renouvelé une seule fois. Ces membres sont des personnes bénévoles provenant de divers horizons, ce sont des citoyens et des citoyennes résidant sur le territoire de la ville et possédant une expertise diversifiée susceptible de donner un éclairage pertinent aux dossiers qui leur sont soumis. La personne qui porte son différend avec la Ville, auprès du Bureau de l'ombudsman, est donc assurée d'être entendue par des personnes indépendantes de l'administration municipale.

Le Bureau de l'ombudsman est soutenu dans ses fonctions par un secrétariat général constitué d'un secrétaire général nommé par le Conseil et d'une secrétaire administrative, lesquels assurent le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le président, nommé par l'ensemble des commissaires, délègue à un banc, formé d'au moins trois commissaires, la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter et, éventuellement, de formuler une recommandation aux autorités concernées. Pour ce faire, il doit, dans la composition d'un banc, rechercher, parmi les commissaires, le niveau d'expertise le plus pertinent à la nature de la plainte.



Assis : M. Rodrigue Lessard, Mme Nicole Gagnon, M. Jean-Robert Larouche, Mme Marlène Parent et M. Yvon Bergeron
Debout : M. Germain Girard, M. Jean-Pierre Côté, M. Gaston Tremblay, M. Jean-Marie Guay, M. Yvon Gobeil et M. Marco Fillion



Composition et organisation

Les commissaires

du bureau de l'ombudsman



M. Jean-Robert Larouche

Président

Deuxième mandat (3^e année)

Ingénieur de formation, M. Larouche a exercé sa profession au Québec et, pendant quelques années, dans des projets outre-mer. Il a dirigé différentes firmes de génie-conseil dont la firme Cegertec de Saguenay à titre de directeur-général pendant plusieurs années. Il fut président du C.A. de l'Association des ingénieurs-conseils du Québec. Présent dans son milieu, il est ou a été membre de plusieurs C.A. d'entreprises ou d'organisations saguenéennes dont, entre autre, Port Saguenay, Amisk, CSSS de Chicoutimi, Fondation de ma vie etc.



Mme Nicole Gagnon

Vice présidente

Deuxième mandat (4^e année)

Madame Gagnon a travaillé pendant 37 ans dans le secteur de l'éducation, comme enseignante au secondaire, professionnelle aux Services d'éducation aux adultes, directrice-adjointe et directrice d'école et pour terminer, lors des dix dernières années, directrice des ressources humaines. Elle fut la première présidente de l'ARFENT, association qui a démarré Accès-travail-femmes. Actuellement, madame Gagnon œuvre comme vice-présidente pour ACCÈS-SANTÉ. Elle fut membre du Conseil d'administration du CSSS Jonquière, où elle a fait partie de plusieurs comités à titre de présidente, dont le Comité des ressources humaines et le Comité de révision.



Les commissaires



M. Yvon Bergeron,

Deuxième mandat (4^e année)

Technicien en téléphonie depuis 1977, monsieur Bergeron a œuvré principalement dans le milieu du Hockey Mineur de Jonquière comme bénévole ou gérant d'équipe, pendant près de 30 ans. Plusieurs autres causes ont fait l'objet de son attention au fil du temps. La reconnaissance de son implication sociale s'est traduite en 2007 par l'obtention du prix d'esprit communautaire de Bell Alliant. M. Bergeron siège actuellement au Conseil d'administration du Festival de la Chanson de St-Ambroise. Il occupe également la présidence du Conseil d'administration de Saguenay en neige.



M. Jean-Pierre Côté,

Deuxième mandat (3^e année)

À l'emploi d'Hydro-Québec pendant 33 ans, M. Côté a cumulé différentes fonctions au sein de l'entreprise dont 15 ans en gestion. Il a également occupé un siège au conseil d'administration de la chambre de Commerce de Chicoutimi comme président du Forum Énergie. Maintenant à la retraite, il s'implique à la Fondation du Centre Jeunesse Saguenay-Lac-St-Jean, en tant que responsable du financement. M. Côté est également secrétaire trésorier sur le C.A. de l'organisme SEMO.



Les commissaires



M. Marco Fillion,

Premier mandat (2^e année)

Fils de producteur laitier, M. Fillion œuvre dans la vente et l'installation d'équipement de ferme, depuis 20 ans. Il est propriétaire, avec sa conjointe Caroline Tremblay, de la bleuetière G.T. et d'une ferme de bovins. Il possède un kiosque de fruits et légumes incluant des produits du terroir dans le secteur de Shipshaw.



M. Germain Girard,

Deuxième mandat (4^e année)

Ex-cadre à la retraite de la multinationale Alcan, M. Girard y a assumé l'administration du Centre médical et supervisé différentes études épidémiologiques sur la santé des travailleurs. Il a aussi travaillé pour l'ACDI comme conseiller pour l'implantation de programmes de santé en industries aux Indes. Il a été maire de la municipalité de Lac Kénogami et siégé sur le comité de fusion de la Ville de Saguenay. Il est actif dans le domaine social, principalement au niveau de sa paroisse.



Les commissaires



M. Yvon Gobeil

Deuxième mandat (3^e année)

Retraité de l'éducation à la Commission scolaire des Rives du Saguenay, M. Gobeil est co-proprétaire de la Ferme horticole Jardins Gobeil enr. Il siège sur le Conseil d'administration de la Caisse Desjardins de Chicoutimi à titre de deuxième vice-président. Il est également membre de plusieurs autres Conseils d'administration dont celui de la corporation du Parc de la Rivière-du-Moulin ainsi que de celui de l'organisme du *Bassin Versant du Saguenay*.



M. Jean-Marie Guay ,

Premier mandat (2^e année)

Monsieur Guay est retraité de la compagnie Price, devenue par la suite Cascade. Il fut l'un des membres fondateurs du Club des Retraités de Cascade (aujourd'hui président), de la Maison de quartier de Jonquière et de la Coop funéraire de Jonquière. Ancien Grand Chevalier du Conseil 2846 d'Arvida, il a été nommé en 2011, député de district #43. Il est ou a été membre de plusieurs C.A. d'entreprises ou d'organisations dont, entre autre, le Club des Aînés J.A.K., la Coopérative funéraire de Jonquière. Il siège, actuellement, sur le C.A. de la Caisse Desjardins Arvida-Kénogami, à titre de secrétaire; de plus, il est président de la Commission des ressources humaines et fait partie du comité de la distinction coopérative.



Les commissaires



Mme. Marlène Parent,

Deuxième mandat (3^e année)

Coiffeuse et femme d'affaires depuis 1976, madame Parent a également été adjointe administrative au bureau de comté du Ministre Serge Simard. Elle a siégé en tant que présidente du Conseil d'administration pour le Club de curling de Port-Alfred pendant 10 ans. Enfin, madame Parent est toujours impliquée dans divers comités dont les campagnes de financement de la Société canadienne du cancer.



M. Gaston Tremblay,

Premier mandat (Nouvel arrivant)

Monsieur Tremblay est retraité de la Commission Scolaire des Rives-du-Saguenay où il a œuvré pendant 33 ans comme enseignant et comme directeur. Depuis sa retraite en 1996, il a été directeur général du CFER du Saguenay qui est devenu Carrefour Environnement Saguenay. En 2003, M. Tremblay a reçu le prix «Engagement communautaire» à l'occasion du Gala Méritas de la chambre de commerce de Chicoutimi. Depuis novembre 2011, il est impliqué bénévolement dans l'organisation des Jeux du Québec 2013 à Saguenay comme directeur technique et en octobre 2012, il a pris le poste de coordinateur aux Jeux du Québec.



Le secrétariat général

Le secrétaire général est la personne qui assure le fonctionnement du processus d'intervention et d'enquête. Il collabore à la rédaction des recommandations du bureau de l'ombudsman et à leur suivi. Il est également responsable de la structure d'accueil et de l'admissibilité des demandes au bureau. Le secrétaire général siège une journée par semaine, le mercredi.



M. Rodrigue Lessard,
secrétaire général

Ancien employé de la compagnie Price du secteur Kénogami, de 1956 à 1978, M. Lessard a également travaillé pendant 21 ans à titre de représentant régional de la FTQ. En plus de siéger sur différents C. A. d'organismes régionaux (CRCD, CFP, SADC, CEGEP), il a œuvré au sein de comités comme le Fonds de solidarité FTQ, le comité paritaire et la Ligue des Droits et Libertés régionale. Il a siégé 29 ans sur le conseil arbitral d'Assurance-emploi. M. Lessard a été nommé secrétaire général par résolution du conseil municipal, le 16 juin 2005.



Mme Barbara Chicoyne,
secrétaire administrative

Le secrétaire général est soutenu dans ses fonctions par une secrétaire administrative, madame Barbara Chicoyne, qui assure la permanence au bureau 3 jours par semaine (les mardi, mercredi et jeudi).



La mission

Le Bureau de l'ombudsman a pour rôle d'enquêter et de faire corriger les négligences, les erreurs, les injustices et les abus de la gestion municipale.

- ⇒ Le personnel du Bureau de l'ombudsman ne fait pas partie de la fonction publique et est indépendant du Conseil de ville. Les commissaires du Bureau sont des spécialistes dans différents domaines de la société.
- ⇒ Il rend compte de ses actions au Conseil de ville et à la population.
- ⇒ La loi lui donne les pouvoirs nécessaires à la conduite de ses enquêtes, notamment, le pouvoir, sous peine de sanction, d'exiger tout document détenu par l'administration municipale, d'y interroger toute personne.
- ⇒ De par son mandat, il voit, à la protection des droits des citoyens et à la correction des dysfonctionnements de l'administration municipale. Ainsi, il participe au renforcement de la démocratie.
- ⇒ À cette fin, il reçoit et traite les plaintes des personnes, des corporations ou des associations qui s'adressent à lui et qui sont de son ressort. Aussi, il peut intervenir de sa propre initiative.
- ⇒ Si l'enquête révèle que le citoyen a été lésé par l'administration municipale, il peut demander la révision d'une décision administrative ou, le cas échéant, la révision d'une procédure, d'une politique, d'un programme municipal, d'un règlement ou d'une loi. Il agit par voie de recommandations.
- ⇒ Si l'enquête ne révèle pas de préjudice, le Bureau de l'ombudsman clôt l'affaire et en avise le citoyen.



Compétence

Extrait du chapitre v de la résolution VS-CM-2005-193

19. Le Bureau de l'ombudsman intervient ou enquête 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 intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne.

Il peut enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville.

Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un acte ou une omission de la part d'une personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville.

Il intervient également à la demande du maire, du Comité exécutif, du Conseil de la ville ou d'un conseil d'arrondissement.

20. Pour l'application de l'article 19, constitue un motif raisonnable de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, une des prétentions suivantes :

- 1° La Ville ou son représentant a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière discriminatoire ;
- 2° La Ville ou son représentant a manqué à son devoir ou fait preuve d'inconduite ou de négligence ;
- 3° Dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, la Ville ou son représentant a agi dans un but injuste, en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

21. Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas enquêter sur les décisions :

- 1° Du Conseil de la ville, du comité exécutif, d'un conseil d'arrondissement ou d'un comité ou d'une commission de la ville ;
- 2° De toute personne, dans le cadre de relations de travail avec la personne ou le groupe visé par l'intervention ;
- 3° D'un agent de la paix du Service de police ;
- 4° D'un organisme mandataire ou un organisme supramunicipal ;
- 5° Du vérificateur général.

22. Il ne peut pas non plus enquêter sur un différend privé entre citoyens, ni sur une décision prise par un tribunal ou un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou juridictionnelles.

- 23.** Le Bureau de l'ombudsman peut refuser d'intervenir ou d'enquêter, il peut également interrompre une intervention ou une enquête, lorsqu'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire ou qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

Lorsqu'il décide de ne pas intervenir ou enquêter ou d'interrompre une intervention ou une enquête, le Bureau de l'ombudsman doit faire part de sa décision au plaignant par écrit. Cette décision doit être motivée.

- 24.** Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par cette intervention ou cette enquête a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre, à la satisfaction du Bureau de l'ombudsman, des circonstances exceptionnelles justifiant ce délai. Le cas échéant, il doit aviser, par écrit, le plaignant de son refus. Toutefois, cette disposition n'a pas d'application pour les dossiers dont les faits remontent avant l'adoption de la présente résolution.

- 25.** Lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, le Bureau de l'ombudsman doit aviser le directeur général de la Ville.

Il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou la personne responsable du service fourni par un contractant pour le compte de la Ville à se faire entendre et lui permettre, s'il le juge opportun, de remédier à la situation. Toutes les interventions et enquêtes du Bureau de l'ombudsman sont conduites en privé.

- 26.** Le Bureau de l'ombudsman peut également inviter à se faire entendre, toute autre personne susceptible de lui accorder un éclairage pertinent au cas sous enquête; il peut prendre tout autre moyen approprié pour obtenir les renseignements nécessaires ou utiles à l'enquête ou à l'intervention.

- 27.** Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir ou enquêter sur une plainte d'un citoyen tant que ce dernier ne lui démontre pas, à sa satisfaction, qu'il a épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner sa situation.

- 28.** Quiconque demande l'intervention du Bureau de l'ombudsman doit :

- 1° Fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, et ceux de chacune des personnes visées par sa demande, s'il les connaît ;
- 2° Exposer les faits qui justifient sa demande ;
- 3° Décrire la solution qui lui donnerait satisfaction ;
- 4° Fournir tout autre renseignement ou document qu'il juge ou que le Bureau de l'ombudsman juge nécessaire pour le traitement de sa demande.



Communiqués

- En 2012, le Bureau de l'ombudsman a décidé de refaire une beauté à son dépliant. (disponible aux endroits habituels)
- Dans un autre ordre d'idée le Bureau de l'ombudsman prévoit faire un sondage auprès de la population de la Ville de Saguenay en 2013. Ce sondage permettrait de savoir quelle proportion de la population connaît le service du Bureau de l'ombudsman. Ce sondage servirait d'outil au Bureau, dans son objectif de développer une stratégie, visant à rendre le service du Bureau de l'ombudsman encore plus connu et accessible à la population.
- Nous tenons à souligner le départ de monsieur Gilles Villeneuve, un de nos commissaires qui terminait son deuxième mandat en 2012.



Monsieur Jean-Robert Larouche, président et monsieur Rodrigue Lessard, secrétaire général remettant une plaque souvenir à M. Gilles Villeneuve. Il fut remercié pour sa grande collaboration.



Communications

Pour contacter le bureau de l'ombudsman

Depuis sa création, en 2005, le Bureau de l'ombudsman est présent sur le SITE INTERNET de la Ville de Saguenay, à l'adresse suivante : www.ville.saguenay.qc.ca à l'onglet : *Administration municipale / ombudsman*

Vous pouvez y trouver :

- ✧ Membres du bureau de l'ombudsman
- ✧ Motifs d'intervention
- ✧ Limites d'intervention
- ✧ Comment ça se passe
- ✧ Présentation d'une demande
- ✧ Pour joindre le bureau
- ✧ Rapports annuels

Pour faciliter l'accès au formulaire de demande d'intervention, un lien a été créé afin de permettre de télécharger le formulaire, en format PDF. Le formulaire est également disponible dans tous les bureaux d'arrondissements ainsi que dans les points de service. Vous pouvez utiliser plusieurs moyens pour nous le faire parvenir ou pour nous contacter. Ces moyens sont :

- ✧ Au bureau
- ✧ Par téléphone
- ✧ Par télécopieur
- ✧ Par courrier
- ✧ Par courriel

Des dépliants, où vous retrouvez des explications quand à la raison d'être du Bureau de l'ombudsman, sont aussi disponibles, aux endroits cités plus haut ainsi que dans toutes les bibliothèques de la ville.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Édifice de la Pulperie

300, rue Dubuc

Chicoutimi (Québec)

G7J 4M1

Téléphone : 418 541-5999

Télécopieur : 418 541-5991

ombudsman@ville.saguenay.qc.ca





Suivi des recommandations

Un des objectifs du Bureau de l'ombudsman est de contribuer à l'amélioration des différents services municipaux offerts aux citoyens et citoyennes de la Ville de Saguenay. C'est pourquoi, il tient à s'assurer que l'administration municipale a pris en considération les différentes recommandations émises par les commissaires, dans ses rapports annuels antérieurs. Comme par les années passées, notre étroite collaboration avec le service des communications nous assure du suivi des recommandations auprès de l'administration.

de 2005

GESTION DES PLAINTES

Recommandation

Il est recommandé à l'administration municipale de se doter d'une politique interne concernant la gestion des requêtes et des plaintes. De plus, il est recommandé de faire parvenir au citoyen qui fait une demande écrite à un des différents services de la ville, une lettre d'accusé de réception et ou d'explication venant de l'administration concernée par sa demande.

Réponse de l'administration

2007

À ce titre, le processus est en cours et les services concernés sont rencontrés, en compagnie d'une ressource externe afin d'élaborer et d'uniformiser nos façons de faire.

2008

Projet pilote PGMR (Plan de Gestion des Matières Résiduelles)
Approche-client à développer.

2009

Le nouveau système de gestion des requêtes de service et d'information est maintenant en place et fonctionnel au service des travaux publics, division environnement, et en voie d'achèvement, pour le reste du service. À titre d'exemple, en 2009, pour l'ensemble de la Ville de Saguenay, 30 795 requêtes ont été comptabilisées par le nouveau système et cela, pour la division «environnement», uniquement. Ce système sera mis en place pour le service d'Hydro-Jonquière, en 2010, et il est prévu, ensuite, de l'instaurer aux bureaux des permis.



Suivi des recommandations

de 2005

GESTION DES PLAINTES (suite)

Réponse de l'administration

2010

L'implantation, en 2010, du logiciel de requêtes et plaintes, au service des travaux publics de l'arrondissement de Chicoutimi, nous a permis de faire le tour des quatre saisons avec ce service. Nous avons donc eu la possibilité d'analyser les diverses interventions effectuées sur le territoire et de débiter l'élaboration des processus de suivi de requêtes qui seront implantés en 2011, également, dans les arrondissements de Jonquière et de La Baie.

Parallèlement, nous avons travaillé avec le service Hydro-Jonquière afin d'arrimer ce service au système de requêtes et plaintes dès le printemps 2011. De plus, des échéanciers de travail ont été élaborés afin de débiter le processus d'analyse avec les bureaux des permis et le service de l'arrondissement de Chicoutimi.

2011

Pour l'année 2011, nous avons poursuivi l'implantation du système de requête, dans toutes les divisions du service des travaux publics, permettant ainsi de couvrir tout le territoire de Saguenay.

Nous avons également complété, à 80 %, l'implantation de ce système au service Hydro-Jonquière.

Présentement, nous débutons le processus de cette implantation au service des immeubles et équipements motorisés et prévoyons finaliser les étapes, en 2012. Parallèlement, nous débiterons, dans les prochaines semaines, ces démarches à la division permis et programmes.

2012

Pour l'année 2012, nous avons finalisé l'implantation du service de gestion des requêtes et plaintes pour Hydro-Jonquière. La formation a été donnée et nous avons doté la gestionnaire de meilleurs outils, pour permettre le suivi de leurs requêtes.

L'année 2012 a été marquée par la continuité de l'implantation, au service des équipements motorisés. L'objectif est de terminer ce volet, en 2012, et de finaliser le volet immeubles et équipements motorisés, en début d'année 2013.

Nous travaillons, également, avec la division permis et programmes pour le volet de la gestion des plaintes et pour l'approche client.





Suivi des recommandations

de 2006

PROBLÈME DE RÉCLAMATIONS

Recommandation

Nous recommandons, dans le cas d'une réclamation à la Ville, que dans la lettre d'accusé de réception, soit clairement indiqué, le délai auquel doit s'attendre le citoyen, pour étude et rapport. Nous recommandons, également, que dans les dossiers de réclamations, le citoyen reçoive de la Ville, une brochure comprenant toute l'information et les explications concernant les droits et les délais de prescription.

Réponse de l'administration

2007

La Ville de Saguenay, dans le cas d'une réclamation tant matérielle que corporelle, retourne aux demandeurs, un accusé de réception l'informant sur les délais. La Ville travaille à l'élaboration d'un dépliant d'information destiné aux citoyens. La brochure sera remise aux citoyens lors d'un événement par les employés de première ligne, contremaîtres aux travaux publics, policiers, sous-contractants au déneigement.

2008

Brochure disponible sur le site Internet.
Sensibilisation auprès des services concernés à l'automne.

2009 (Problème récurrent)

En 2009, un dossier nous a été soumis concernant une réclamation refusée parce qu'elle était hors délai. Le policier impliqué a omis d'informer la citoyenne qu'elle avait 15 jours pour faire sa réclamation. À cet effet, afin d'éviter que la situation ne se reproduise, le bureau de l'ombudsman a demandé qu'un rappel de la directive soit fait auprès des employés de première ligne.

2010

Dans le but de s'assurer que les citoyens aient accès facilement à la brochure de réclamation, celle-ci a été mise en ligne sur notre site Internet en 2008. En 2011, nous nous assurerons que les services de première ligne ont, en leur possession, une copie du dépliant, entre autre, les services de sécurité publique et des travaux publics. En conséquence, l'organisation municipale fera le suivi approprié.



Suivi des recommandations

de 2006

PROBLÈME DE RÉCLAMATIONS (suite)

Réponse de l'administration

2011

En 2011, nous nous sommes assuré que toutes les personnes de première ligne répondant aux citoyens avaient en leur possession le dépliant explicatif de la procédure de réclamation à Saguenay.

Suite à la réception d'une réclamation, le Service des affaires juridiques s'assure que le citoyen reçoit un accusé de réception l'informant des lois et des délais de prescription s'appliquant à sa demande.

2012

Toutes les recommandations concernant les problèmes de réclamations faites par le Bureau de l'ombudsman, depuis 2005, ont été complétées.

PLAINTÉ À HYDRO-JONQUIÈRE

de 2010

Recommandation

Le bureau de l'ombudsman recommande que lors du changement de compteurs, les employés d'Hydro-Jonquière avisent les citoyens du changement du ou des compteurs, en plaçant un carton sur la poignée de porte des résidences où ces changements ont été faits.

Réponse de l'administration

2011

Le service Hydro-Jonquière regarde pour mettre en place les recommandations de 2010, au cours de l'année 2012.

Suite à la réponse donnée par Hydro-Jonquière, les commissaires du bureau de l'ombudsman considèrent que la recommandation qu'ils ont faite, en 2010, aurait été facilement applicable, en 2011; les commissaires s'interrogent sur les raisons de ce retard.

2012

Il est vrai que nous avons adopté la pratique de tous les redistributeurs d'électricité au Québec, de procéder à des changements de compteurs sans aviser les citoyens par écrit. Il n'est pas nécessaire de le faire, puisque cela ne change en rien notre façon de percevoir et d'offrir le service d'électricité à nos clients. Les compteurs que nous changeons sont exactement les mêmes qui sont déjà chez nos clients. Hydro-Jonquière n'a pas encore adopté le principe des «compteurs intelligents». Le cas échéant, une campagne de communication et d'information sera mis sur pied afin d'informer la clientèle de ces changements majeurs, s'ils surviennent.





Suivi des recommandations

de 2011

PROBLÈME CONCERNANT UNE DEMANDE DE PERMIS, POUR L'AMÉNAGEMENT D'UN TERRAIN

Recommandation

Que la procédure d'émission de permis soit réexaminée, en vue de l'améliorer, afin que tous les citoyens, qui font une demande de permis d'aménagement, soient obligatoirement mis au courant de toutes les normes concernant les chemins d'accès.

Réponse de l'administration

2011

Suite à la recommandation du Bureau de l'ombudsman, une révision de la procédure est présentement en cours, en vue de standardiser l'émission des permis d'aménagement et de construction. Cette révision permettra de s'assurer que tous les demandeurs de permis soient automatiquement mis au courant de toutes les normes et règlements qui pourraient les concerner. Cette nouvelle application est prévue entrer en vigueur, au printemps 2012.

2012

Nos services s'efforcent d'informer davantage les citoyens; il est cependant difficile d'envisager tous les scénarios d'aménagement que peuvent soumettre les citoyens, ce qui oblige parfois une analyse plus approfondie des demandes. Ce service fait présentement l'objet d'une révision afin d'améliorer le service aux citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman considère que la politique d'amélioration continue du service aux citoyens mis en place par le service Programmes Permis et Inspections répond, en partie, à ses attentes, particulièrement en ce qui a trait à une analyse plus approfondie de certaines demandes.



Suivi de dossiers

PLAINTES CONCERNANT UNE DEMANDE FAITE AU SERVICE DU GREFFE

Dossier présenté à titre d'exemple à la page 23 du rapport annuel 2011

Au cours de ses interventions, le Bureau de l'ombudsman a également appris que, le service de l'urbanisme, pour les arrondissements de Jonquière et de La Baie et ce, uniquement pour les cas de demandes de dérogations mineures, informent par écrit les propriétaires touchés par la demande, ce qui n'est pas le cas pour l'arrondissement de Chicoutimi. Suite à ce constat, par souci d'équité envers les citoyens de la Ville de Saguenay, il est prévu d'harmoniser la procédure et de l'étendre à l'arrondissement de Chicoutimi, en 2012, lors de l'adoption de la nouvelle réglementation en urbanisme. Pour ce qui est des demandes de zonages, la pratique demeure la même sur tout le territoire qui est d'aviser les citoyens, par un avis publié dans un journal local.

Réponse de l'administration

2012

Nous avons maintenant uniformisé nos méthodes de travail pour la très grande majorité des services municipaux, incluant la pratique dont il est question au service de l'urbanisme.

PLAINTES CONCERNANT UN PROBLÈME DE VITESSE ET DE BRUIT (FREINS JACOB)

Dossier présenté à titre d'exemple à la page 26 du rapport annuel 2011

Pour ce qui est du bruit occasionné par l'utilisation des freins Jacobs par les camionneurs, le bureau de l'ombudsman a appris qu'il n'existe aucune réglementation qui en interdise l'utilisation. Devant ce constat, le Bureau de l'ombudsman a demandé au Conseil d'arrondissement d'étudier la possibilité de limiter l'utilisation des freins Jacobs, ce qui réduirait le bruit dans ce secteur. Cette demande du Bureau de l'ombudsman a amené à une résolution passée par le Conseil d'arrondissement, pour mandater le Comité de circulation de faire une étude sur le sujet. Suite à cette étude, une recommandation pourrait être présentée au Conseil de ville pour l'acceptation d'un nouveau règlement qui limiterait l'utilisation des freins Jacobs, sur le territoire de la Ville de Saguenay et qui, de ce fait, réduirait, également, un des problèmes de bruit qui incommode plusieurs citoyens demeurant dans différents secteurs de la ville.

Réponse de l'administration

2012

Depuis plusieurs années, Saguenay sensibilise les utilisateurs routiers pour que la pratique d'utilisation de freins Jacobs serve judicieusement sans enfreindre les normes minimales de sécurité. Plusieurs de nos routes résidentielles sont interdites aux camionneurs et des panneaux de sensibilisation sont installés régulièrement sur les artères concernées. Les panneaux de Saguenay ont été présentés à l'UMQ (Union des Municipalités du Québec) qui a aussi cette préoccupation. Depuis lors, des dizaines de villes du Québec utilisent ce concept saguenéen, pour éduquer les camionneurs en ce sens.





Les observations de 2012

Le traitement des demandes reçues, en 2012, par le Bureau de l'ombudsman, nous permet d'établir certaines observations :

Nous avons pu observer que :

- ⇒ À la période du dégel, certains citoyens confondent un nid-de-poule et un fendillement de l'asphalte; il s'agit cependant de deux problèmes distincts qui doivent être traités de façon différente. Le signalement d'un nid-de-poule est traité dans les 24 heures suivantes avec la pose temporaire d'asphalte froide; pour les fissures et fendillements, la réparation doit se faire avec de l'asphalte chaude ce qui ne peut se faire avant l'arrivée de la chaleur.
- ⇒ Un muret de soutènement situé entre deux voisins, doit obligatoirement, représenter un danger pour la sécurité afin que le service des plaintes puisse traiter le dossier. Sinon, c'est un problème de droit civil.
- ⇒ Plusieurs citoyens ignorent qu'il existe une réglementation différente entre le milieu urbain et celui de villégiature concernant le remisage de roulottes.
- ⇒ La signalisation d'un carrefour giratoire est règlementée par les normes du ministère des transports. Cependant, pour améliorer la sécurité des utilisateurs, la ville a posé, et cela, à tous les carrefours giratoires, dans tous les arrondissements, des panneaux avisant les utilisateurs qu'ils n'ont pas priorité. Le format utilisé ainsi que la grosseur de ceux-ci ont été faits afin de ne pas nuire à la visibilité et ont ensuite été uniformisés sur tout le territoire.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #1

PLAINTÉ CONCERNANT UNE DISCRIMINATION

Une citoyenne, étudiante à temps plein au CÉGEP de Jonquière, en technique d'éducation spécialisée, se rend sur le site de la Ville de Saguenay pour postuler pour un emploi d'été, à titre d'étudiante. Sur le site, on retrouve les critères suivants :

EXIGENCES POUR TOUS LES POSTES :

- Être âgé de 16 ans ou plus en date du 1^{er} juillet 2012
- Être disponible pour travailler sur des horaires flexibles et/ou durant les fins de semaine
- Être disponible au moment de l'appel
- Résider dans les limites de la Ville de Saguenay
- Être étudiant à temps complet tel que reconnu par l'institution fréquentée durant toute la session d'hiver précédant la période d'emploi
- Poursuivre ses études à temps complet tel que reconnu par l'institution fréquentée à la session d'automne suivant la période d'emploi
- Un permis de conduire ou un moyen de transport peut être exigé dans certains cas

EXIGENCES ADDITIONNELLES POUR CERTAINS POSTES :

Camp de jour

- Service de garde : être âgé de 16 ans ou plus au 1^{er} juillet 2012
- Moniteurs accompagnateurs, coordonnateurs et superviseurs :
Être âgé de 17 ans ou plus le 1^{er} juillet 2012
Participer à une formation obligatoire (diplôme d'aptitude aux fonctions d'animateur)

Étant étudiante à temps complet et devant poursuivre ses études à la session d'automne 2012, elle postule donc en ligne et quand elle veut mettre sa date de naissance, elle s'aperçoit que les années s'arrêtent à 1982, alors qu'elle est née en 1981. Sa candidature est donc refusée. La citoyenne contacte alors la responsable des emplois d'été qui se montre sympathique à sa cause mais dit ne rien pouvoir faire. Elle lui suggère d'envoyer son C.V. accompagné d'une note explicative au directeur du service des ressources humaines de la ville, ce qu'elle s'empresse de faire. Après deux semaines sans nouvelles, se sentant toujours lésée, elle fait appel au Bureau de l'ombudsman pour lui soumettre une demande d'intervention.

Le secrétaire général intervient auprès de la responsable des plaintes au service des communications de la ville qui dit qu'elle va faire des vérifications. Elle fait ensuite rapport au Bureau de l'ombudsman qu'elle a contacté le directeur des ressources humaines qui lui dit que des corrections ont été apportées pour modifier le formulaire d'inscription en ligne. La plaignante a donc pu poser sa candidature, pour le poste convoité.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #2

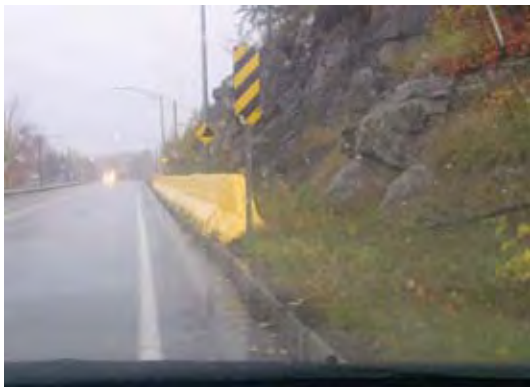
PLAINTÉ CONCERNANT UN ESCARPEMENT ROCHEUX REPRÉSENTANT UN CERTAIN DANGER

Un citoyen qui circule, régulièrement, dans le secteur de la Polyvalente Jonquière, a constaté que quelques roches de plus d'un pied de diamètre s'étaient décrochées de la falaise située en bordure de la rue des Étudiants et se trouvaient sur la chaussée. Il en a, alors, avisé les policiers et suite à la plainte, des new jerseys (bordures de béton) ont été installés en bordure de la rue.

Comme plusieurs étudiants circulent dans ce secteur, et qu'il existe toujours un risque d'éboulis, le citoyen considérant que cet endroit n'était pas assez sécurisé, a rapporté le fait à la ville à de nombreuses reprises, mais sans que rien de plus ne soit fait pour sécuriser l'endroit.

Il a alors fait appel au Bureau de l'ombudsman. Le secrétaire général s'est rendu sur place afin de vérifier. Il a constaté qu'il y avait effectivement un risque d'éboulis mais que la ville avait posé des new jerseys d'une hauteur d'environ trois pieds en bordure de la rue, protégeant ainsi les automobilistes. Par contre, il existait toujours une possibilité pour que des piétons circulent entre le rocher et les new jerseys. Le secrétaire général a alors décidé de dénoncer cette situation à la direction des travaux publics afin qu'ils étudient la possibilité de sécuriser le secteur.

Suite à son intervention, des new jerseys ont été posés aux deux extrémités de ceux déjà en place, bloquant ainsi les deux extrémités. Il est également prévu d'installer des panneaux jaunes indiquant «RISQUE D'ÉBOULIS» aux mêmes endroits.





Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #3

PLAINTES CONCERNANT L'EXIGENCE DE SIGNER UNE QUITTANCE

Un citoyen, victime d'un refoulement d'égout, en été 2011, reçoit de la Ville une offre de règlement hors cour, accompagnée d'une obligation de signer une quittance lui interdisant toute demande de réclamation pour un refoulement d'égout, dans le futur. Il faut préciser que le plaignant a déjà subi des refoulements à quelques reprises, dont une, en 2008, et une autre, en 2009, pour lesquels il avait fait des réclamations. Ces refoulements étant à chaque fois dus à une défectuosité de la station de pompage située dans le secteur où réside le plaignant.

Le citoyen, se sentant lésé par la ville, fait appel aux services du Bureau de l'ombudsman, croyant abusif cette obligation d'avoir à signer une telle quittance. Après analyse du dossier, le secrétaire général en vient à la conclusion qu'il y a abus de la part de la Ville d'exiger une quittance pour toute réclamation future tant que le problème de la station de pompage ne sera pas résolu. Avant la formation d'un banc de commissaires, le secrétaire général, de concert avec le président des commissaires, décide de demander une rencontre avec la direction générale de la Ville.

Lors de cette rencontre, la direction de la ville accepte de retirer son exigence pour le plaignant de signer la quittance pour des réclamations futures. Il est également décidé de travailler à trouver une solution à un coût raisonnable pour éliminer les problèmes de refoulements.

Après étude approfondie de la situation, il s'est avéré qu'il était possible de changer le profil des fossés, pour favoriser le drainage et diminuer de façon substantielle les menaces de refoulements; ce qui sera fait cet hiver.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #4

PLAINTÉ CONCERNANT UNE EXIGENCE DE DÉMOLIR UNE PARTIE DE SON GARAGE

Un citoyen, ayant acheté en 2010, deux terrains situés en villégiature, a débuté l'agrandissement du bâtiment existant, à l'automne 2010, en vue d'y faire sa résidence principale. En 2011, il a construit un garage sur le terrain avoisinant sa résidence. Lors de la construction, la compagnie venue installer les chevrons du toit ont fait une erreurs de 4 pouces sur la hauteur. La Ville a, alors, dit au citoyen qu'il devait demander une dérogation mineure pour garder le toit à cette hauteur; ce qu'il a fait. À la suite de l'obtention de sa dérogation mineure, les exigences de la Ville n'ont pas arrêté de croître et il finit par recevoir un avis d'infraction l'obligeant à démolir une partie de son garage.

Le citoyen, se sentant victime de harcèlement de la part des employés du bureau des permis, décide de présenter son dossier au Bureau de l'ombudsman. Plusieurs interventions ont alors été faites par le secrétaire général auprès de la direction du service des permis. Une enquête plus approfondie a permis de découvrir que le plaignant, après l'acceptation de ses plans et devis par le bureau des permis, a modifié ceux-ci allant à l'encontre de la réglementation existante, et cela, sur plusieurs points. Ces modifications visaient à harmoniser son garage avec sa résidence, entre autre, en rajoutant des lucarnes vitrées.

Suite à son enquête, le Bureau de l'ombudsman a pu déterminer que les employés de la ville ne faisaient que leur travail qui consiste à faire respecter les règlements d'urbanisme. Le plaignant a finalement dû effectuer les modifications demandées dans son avis d'infraction, afin de se conformer aux normes de la Ville.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #5

PLAINTÉ CONCERNANT L'ÉMISSION PRÉMATURÉE D'UN PERMIS DE CONSTRUCTION

Un citoyen, qui était en train de négocier la vente d'une parcelle de terrain lui appartenant, a été surpris de découvrir que l'éventuel acheteur y avait déjà commencé la construction d'un garage. Il s'est rendu au bureau des permis de son arrondissement afin de signaler l'anomalie. L'employé municipal qui l'a reçu lui a répondu que ce n'était pas grave puisque, si la vente ne se faisait pas, il hériterait d'un garage neuf.

Déçu et furieux de l'insouciance avec laquelle sa plainte avait été traitée, il décide de faire une demande d'intervention au Bureau de l'ombudsman. Le secrétaire général a alors contacté le chef de division permis et programmes pour le mettre au courant de la situation. Celui-ci a exigé l'arrêt immédiat des travaux et fait parvenir au fautif, un avis d'infraction avec l'obligation de suspendre les travaux.

Le futur acheteur s'est alors empressé de finaliser l'achat du terrain, chez le notaire, afin de pouvoir poursuivre la construction de son garage. Dans ce dossier, l'intervention du Bureau de l'ombudsman, de concert avec le chef de division permis et programme, a permis de donner rapidement satisfaction au vendeur.



Les statistiques

Les statistiques et les graphiques de ce rapport concernent les plaintes et les demandes d'interventions, reçues au Bureau de l'ombudsman, durant la période du 1er janvier au 31 décembre 2012. Ils ne sont présentés que dans le seul but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

QUELQUES STATISTIQUES

En 2012, 70 dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman. Tout en tenant compte que le secrétaire général ne travaille qu'une journée par semaine, ils ont nécessité **505** différentes interventions représentant une moyenne de **7,21** interventions par dossier, comparativement à **8,17** en 2011, pour **60** dossiers et **7,94** en 2010, pour **63** dossiers.

Ces **70** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **3,0** semaines, comparativement à **2,9** semaines pour 2011 et **2,8** semaines en 2010. Sur les **70** dossiers, **86%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas 4 semaines, dont **46** dans un délai d'une semaine, tel que souhaité à l'article 2.6 de la *Déclaration d'engagement du Bureau de l'ombudsman* qui se lit comme suit :

Lorsque le Bureau de l'ombudsman est saisi d'une plainte qui relève de ses pouvoirs, il informe le citoyen que son dossier sera traité dans un délai que l'on souhaite ne pas excéder 4 semaines. Le cas échéant, le citoyen est informé, avant l'expiration du délai, des motifs de ce retard. Il est, par la même occasion, informé de l'état d'avancement de son dossier et de la nouvelle date d'échéance.

	2010	2011	2012
Nombre de dossiers traités	63	60	70
Nombre total d'interventions	500	490	505
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	7,94	8,17	7,21
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	2,8	2,9	3,0
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	84%	80%	86%

DEPUIS L'OUVERTURE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN SEPTEMBRE 2005, 516 DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS POUR UNE MOYENNE DE 71 DOSSIERS PAR ANNÉE. LE TRAITEMENT DE CES DOSSIERS A NÉCESSITÉ PLUS DE 4255 INTERVENTIONS CE QUI REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE PRÈS DE 610 INTERVENTIONS ANNUELLES ET UNE MOYENNE DE 8,59 INTERVENTIONS PAR DOSSIER. PRÈS DE 81% DE CES 516 DOSSIERS ONT ÉTÉ RÉGLÉS EN 4 SEMAINES ET MOINS ET CELA REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE 3, 2 SEMAINES PAR DOSSIER.



Les graphiques

Pour des fins d'interprétation des tableaux de statistiques et de graphiques, le service du GUAT signifie «Génie, Urbanisme et Aménagement du Territoire». Ce département comprend les catégories suivantes :

1. Circulation et signalisation
2. Environnement
3. Permis de construction
4. Réglementation
5. Zonage

«Affaires juridiques» comprend les catégories suivantes :

1. Contentieux
2. Cour municipale
3. Greffe

«Conseils municipaux» comprend les catégories suivantes:

1. Les 3 Conseils d'arrondissements
2. Comité exécutif
3. Conseil de ville
4. Comités et commissions de la ville

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

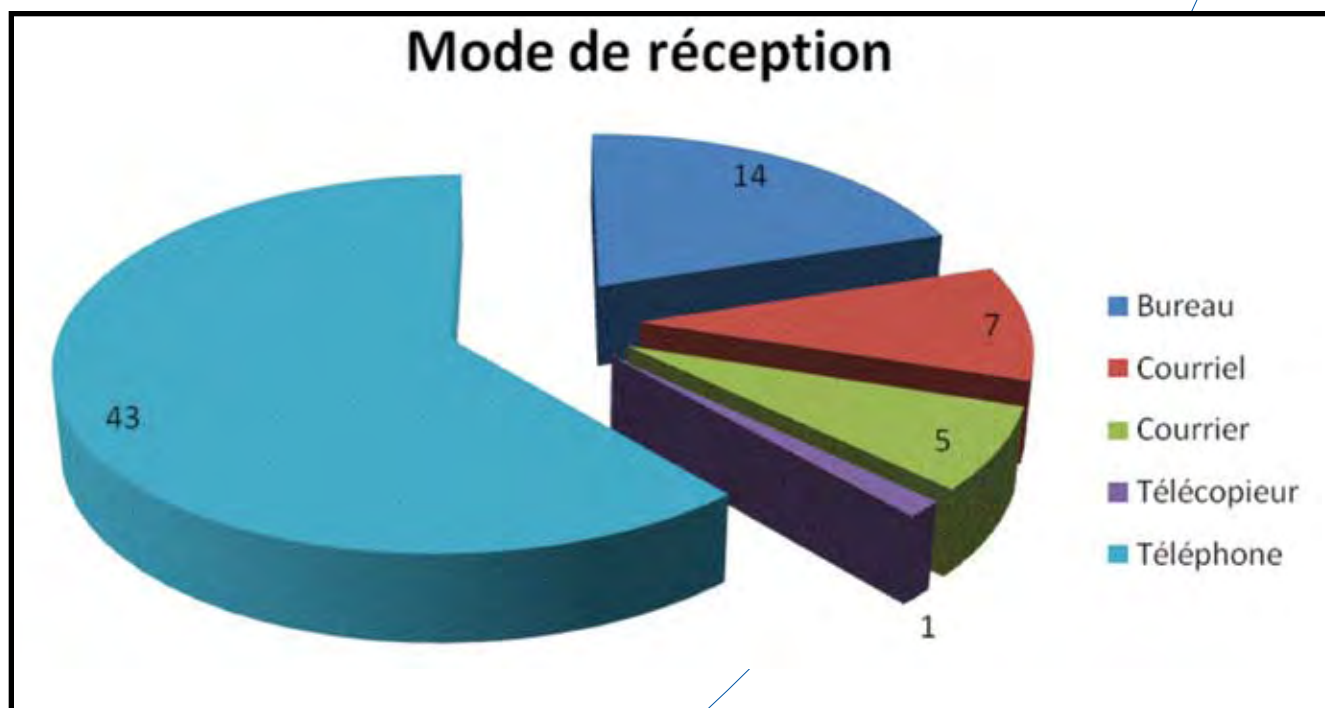
1. Concernent plus d'un département, rendant difficile leur classement dans une catégorie particulière
2. Représentent des cas isolés quant à leur objet et qui ne justifient pas la création d'une catégorie
3. Ne concernent pas le domaine municipal (ex. : Régie du logement)
4. S'adressent à des organismes mandataires ou supra municipaux



Les graphiques

Statistiques - Mode de réception des demandes
Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012

Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	14	20%
Courriel	7	10%
Courrier	5	7%
Télécopieur	1	2%
Téléphone	43	61%
TOTAL	70	100%

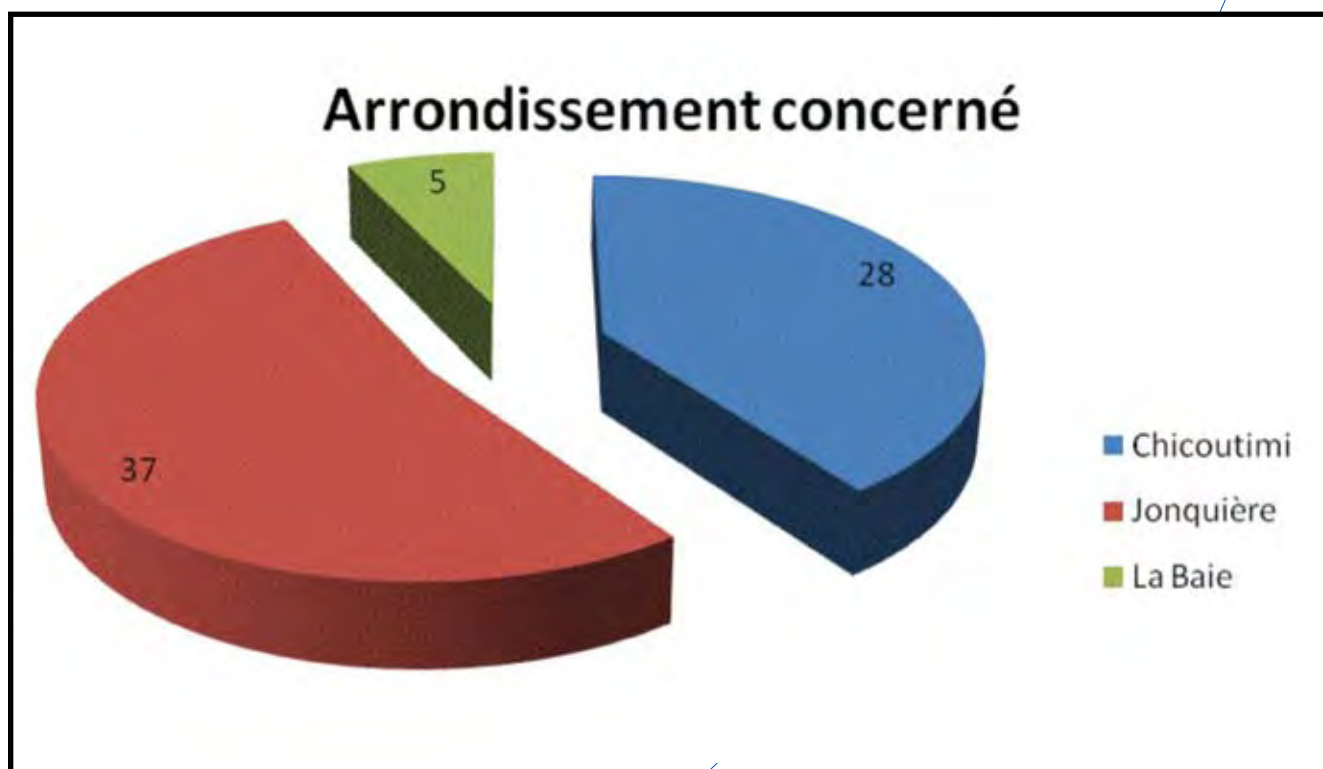




Les graphiques

Statistiques - Lieux visés par les demandes
Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	28	40%
Jonquière	37	53%
La Baie	5	7%
TOTAL	70	100%





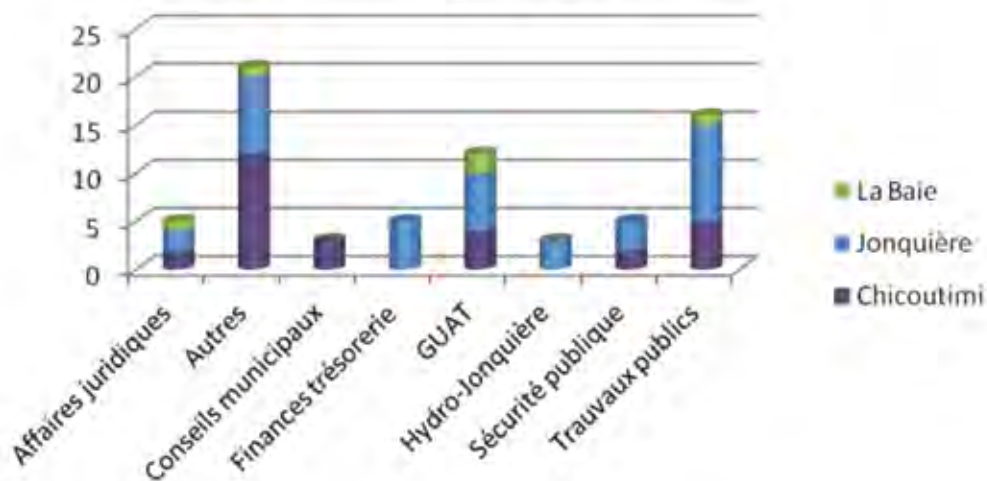
Les graphiques

Statistiques - Services visés par les demandes

Période du 1er janvier au 31 décembre 2012

Description	Nombre	Pourcentage
Affaires juridiques	5	7%
Autres	21	30%
Conseils municipaux	3	4%
Finances / trésorerie	5	7%
GUAT	12	17%
Hydro-Jonquière	3	4%
Sécurité publique	5	7%
Travaux publics	16	24%
TOTAL	70	100%

Services visés par les demandes





Définition des termes utilisés dans le traitement des demandes présentées à la page suivante

- 1 - Adressée à l'Administration (Ombudsman en copie) :** Plainte ou document transmis au Bureau de l'ombudsman à titre informatif.
- 2 - Désistement :** Dossier fermé par l'abandon volontaire de sa démarche de la part du plaignant.
- 3 - En traitement :** Dossier à l'étude ou faisant l'objet d'une intervention du Bureau de l'ombudsman.
- 4 - Information donnée:** Information donnée au plaignant par le Bureau de l'ombudsman à la suite d'une intervention auprès de l'Administration municipale.
- 5 - Information générale :** Information donnée par la communication d'un renseignement faisant suite à une simple demande d'information. (hors compétence)
- 6 - Réorientée :** Dossier fermé après que le Bureau de l'ombudsman ait informé le plaignant où il doit adresser sa demande. (demande prématurée)
- 7 - Référée à l'Administration :** Dossier traité conjointement avec l'Administration municipale.
- 8 - Rejetée initialement :** Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration (plainte hors compétence ou non fondée)
- 9 - Solution administrative :** Dossier fermé par une solution administrative.
- 10 - Banc de commissaires :** Dossier soumis à un banc de commissaires pour enquête.



Les graphiques

Classification	Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	Pourcentage
1	Adressée à l'administration (Omb. En copie)	2	3%
2	Désistement	5	7%
3	En traitement	2	3%
4	Information donnée	17	24%
5	Information générale	0	0%
6	Réorientée	17	24%
7	Référée à l'administration	11	16%
8	Rejetée initialement	4	6%
9	Solution administrative	12	17%
10	Banc de commissaires	0	0%
		70	100%

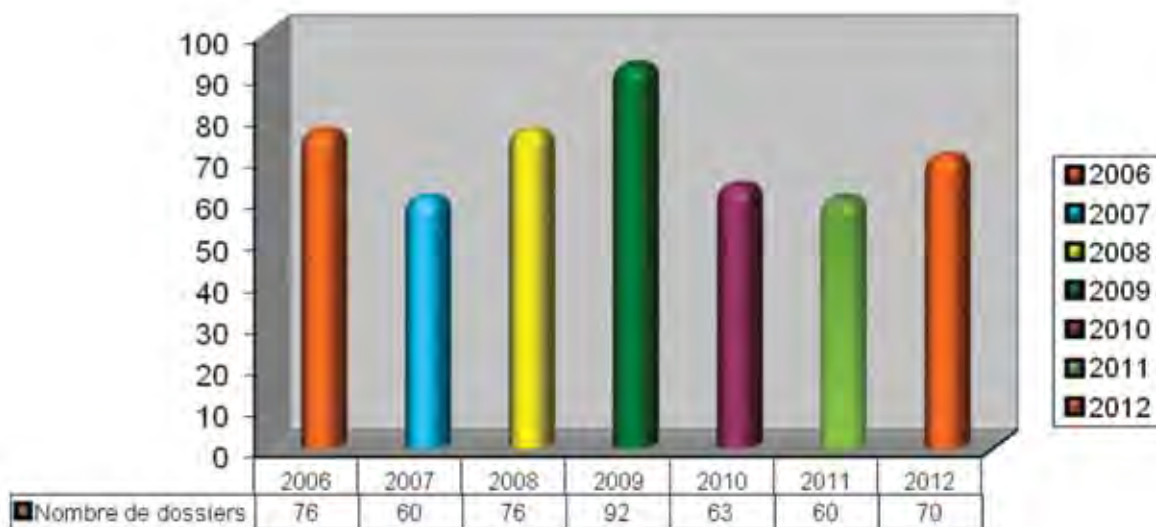




Les graphiques

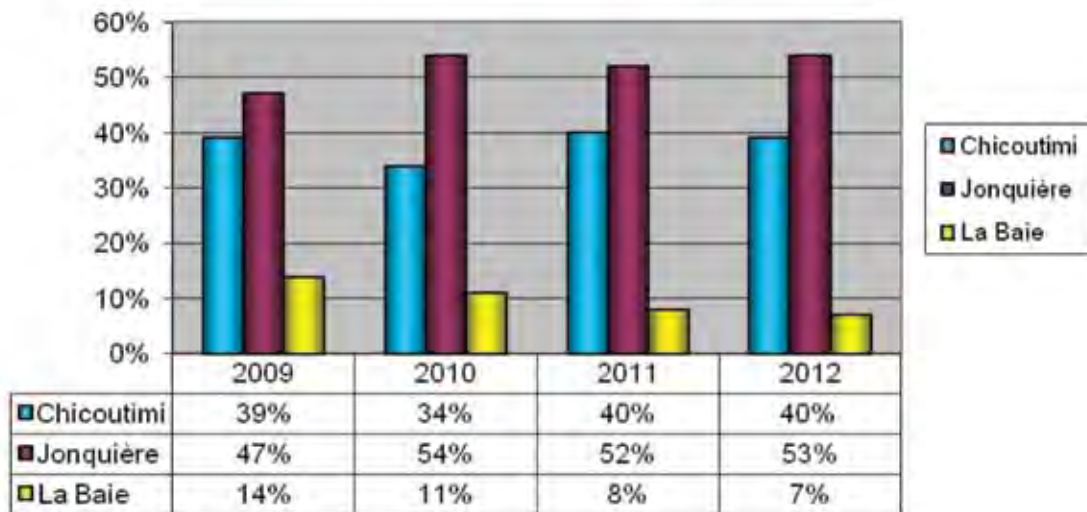
Comparaison du nombre de dossiers reçus par année depuis l'ouverture du Bureau de l'ombudsman

Nombre de dossiers

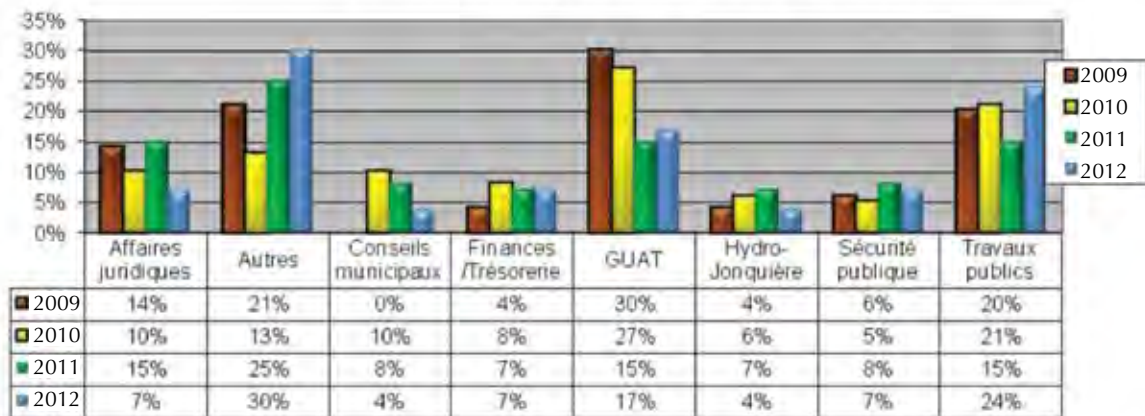


Le Bureau de l'ombudsman a ouvert, le 19 septembre 2005.

Provenance des demandes



Services concernés par les demandes



Les services des travaux publics et du GUAT (Génie, Urbanisme et Aménagement du Territoire) sont, année après année, les deux services les plus concernés par les demandes d'interventions.



Conclusion

«À l'écoute des citoyens et des citoyennes» a été notre leitmotiv, depuis le début de nos activités. C'est d'ailleurs cette devise que vous retrouverez en tête d'affiche du nouveau dépliant du Bureau de l'ombudsman, accessible dans les différents points de service de la ville.

Être à l'écoute des citoyens nous a permis de comprendre que ce qu'ils veulent, dans la relation qu'ils ont avec l'administration municipale, c'est d'être accompagnés dans leurs démarches afin de trouver une solution juste et équitable à leur problème ou à leur requête.

Suite aux différentes recommandations et observations du Bureau de l'ombudsman et malgré l'étroite collaboration que nous avons avec la direction des différents services de la Ville, nous constatons qu'il y a toujours place à amélioration. En effet, les citoyens rencontrent, encore, à l'occasion, des difficultés, au niveau des délais de réponse et du manque de clarté de l'information donnée.

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.