Bureau de l'ombudsman

Protecteur du citoyen de Saguenay

2013

"En dernier recours seulement"

Rapport annuel

Ville de Saguenay

BO
BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

Saguenay, le 3 février 2014

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

Objet : Rapport annuel 2013 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

À titre de président des commissaires du Bureau de l'ombudsman et conjointement avec le secrétaire général, c'est avec plaisir, que nous vous présentons, pour l'année 2013, le 9e rapport annuel d'activités de cette institution depuis sa création.

Au cours des 12 mois de l'année 2013, ce sont 64 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 pour solutionner le problème. Encore cette année, quelques dossiers typiques significatifs vous sont présentés, à titre d'exemple, dans ce rapport.

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 du citoyen pour mieux le servir, **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 2013.

Au cours de l'année 2013, une stratégie (page 16) a été développée pour promouvoir les services et le support que le citoyen peut trouver au Bureau de l'ombudsman. Cette stratégie s'appuie sur un sondage, réalisé au printemps dernier par les étudiants du CEGEP de Jonquière (Agence école Embryo); elle sera mise en œuvre au cours de l'année 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs du Conseil municipal, nos salutations distinguées.

Jean Robert Larouche,
Président

Rodrigue Lessard,
Secrétaire général

Ville de Saguenay
Édifice da la Pulperie
300, rue Dubuc
Chicoutimi (Québec) G7J 4M1
Téléphone : (418) 541-5999
Télécopieur : (418) 541-5991
ombudsman@ville.saguenay.qc.ca

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 lorsqu'un citoyen éprouve parfois certaines difficultés, face à l'administration municipale. Il sert également d'appui à l'effort de la municipalité, dans le but de bonifier et de 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 ainsi que les directives qui gouvernent les employés de la ville. 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 9ième rapport annuel, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des 64 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 !

Table des matières

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
Stratégie pour une meilleure visibilité 16
Diagramme 17

Partie III
SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 2005 18 et 19
Recommandation 2010 20

Partie IV
OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION DE 2013

Observations 2013 21
Recommandation 2013 22
Dossiers présentés à titre d'exemple 23 à 26

Partie V
STATISTIQUES ET GRAPHIQUES

Les statistiques 27
Les graphiques 28 à 35

CONCLUSION 36

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 dirigé par 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 : secrétaire général, M. Jean-Robert Larouche : président, M. Yvon Gobeil : vice-président, Mme Marlène Parent
Debout : M. Jean-Pierre Côté, M. Réjean Tremblay, M. Robert Morissette, M. C. Ross Tamblyn, M. Jean-Marie Guay, M. Gaston Tremblay
Absent : M. Marco Fillion

Composition et organisation

du Bureau de l'ombudsman

Les commissaires

M. Jean-Robert Larouche

Président

Deuxième mandat (4e 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.

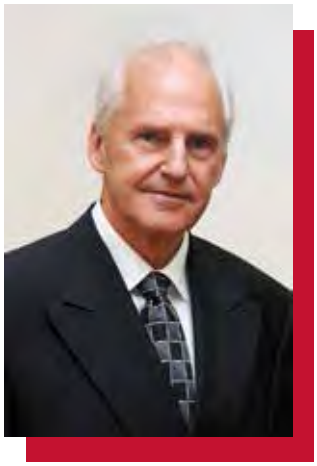
M. Yvon Gobeil

Vice présidente

Deuxième mandat (4e année)

Retraité de l'éducation à la Commission scolaire des Rives du Saguenay, M. Gobeil est copropriétaire 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.

Les commissaires



M. Jean-Pierre Côté,

Deuxième mandat (4e 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.

M. Marco Fillion,

Deuxième mandat (3e 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.

Les commissaires

M. Jean-Marie Guay,

Deuxième mandat (3e 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.

M. Robert Morissette,

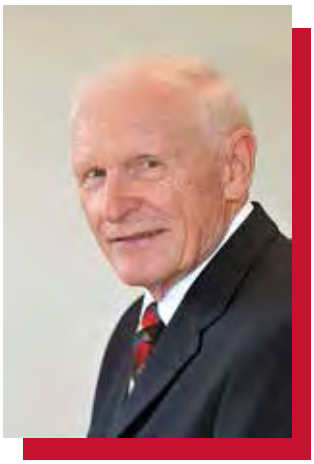
Premier mandat (nouvel arrivant)
Aîné d'une famille de douze enfants. Scolarité 11e secondaire. Il a œuvré dans divers domaines comme employé et gestionnaire dans les domaines suivants : transport, équipements lourds, produits pétroliers, ainsi que dans le domaine de la vente. Il est bénévole au sein du Club de trafic de 1991 à 2003 dont il occupa le poste de président en 1996. Il est membre de la Fondation Odyssée (Dominique Racine) et travaille au financement de sports-études de cette institution. Il fut nommé bénévole de l'année 2009-2010 / 2011-1012. De plus il est bénévole au CSSS de Chicoutimi.

Les commissaires

Mme Marlène Parent

Deuxième mandat (4e 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.

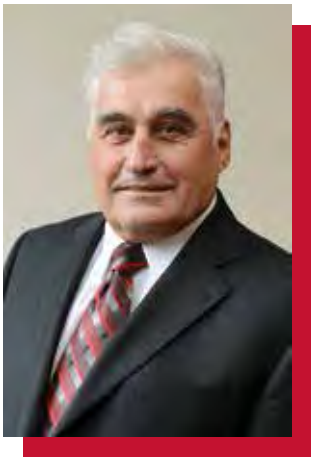


M. C. Ross Tamblyn,

Premier mandat (nouvel arrivant)

Retraité, ingénieur de profession, il a occupé plusieurs fonctions au sein de la compagnie Alcan de 1964 à 1986 : ingénieur de procédés et assistant surintendant, gérant d'opérations, gérant d'usine, surintendant de la qualité, analyste d'affaires sénior au bureau-chef de la Cie à Montréal, coordonnateur de projets et, consultant privé en productivité. Il a été aussi actionnaire chez Grenville Castings Ltd et Leco Industries. Monsieur Tamblyn a occupé le poste de gérant général des opérations chez Timminco Limited, Ontario. Bénévole pendant plusieurs années au sein du Comité Consultatif d'Urbanisme (CCU).

Les commissaires



M. Gaston Tremblay,

Premier mandat (2e année)
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.

M. Réjean Tremblay,

Premier mandat (Nouvel arrivant)
Monsieur Tremblay est retraité de la compagnie Rio Tinto Alcan où il a œuvré comme technicien en environnement au Centre de Recherche. Il a été coprésident du comité de santé-sécurité pendant 15 ans. Il a été délégué social et aidant naturel, représentant en prévention durant 25 ans. Il est président du club de ski de fond le Norvégien depuis 13 ans. Il fut aussi directeur de la programmation sportive lors des Jeux du Québec et y siège maintenant au conseil d'administration. Il fut cofondateur et président du club de vélo de Jonquière en 1996-1997.

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 et au suivi des recommandations du Bureau de l'ombudsman. 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, CHSLD), 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 Esther Laroche,
secrétaire administrative

Retraitée du Mouvement Desjardins pour y avoir œuvré pendant 33 ans, Madame Laroche assure la permanence au bureau de l'ombudsman, comme secrétaire administrative, 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 les parties concernées.

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'inter vention;

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.

Compétence

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

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

Nous déplorons tous le départ prématuré de madame Barbara Chicoyne qui nous a quittés pour un monde meilleur suite à une maladie de courte durée. Elle est décédée le 8 juin 2013 à l'âge de 53 ans. Elle a été au service du Bureau de l'ombudsman, en tant que secrétaire-administrative, depuis l'ouverture du Bureau, en 2005, jusqu'au mois de mai 2013.

Nous lui avons rendu un hommage posthume en remettant à son conjoint une plaque souvenir pour ses bons services.

Nous tenons à souligner le départ de monsieur Germain Girard, de monsieur Yvon Bergeron et de madame Nicole Gagnon qui furent commissaires au cours des 4 dernières années.

Monsieur Jean-Robert Larouche, président des commissaires du Bureau de l'ombudsman remettant une plaque souvenir à monsieur Germain Girard, monsieur Yvon Bergeron et madame Nicole Gagnon.

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 : *Service aux citoyens/ombudsman*

Vous pouvez y trouver :

- Les membres du Bureau de l'ombudsman
- Les motifs d'intervention
- Les limites d'intervention
- Comment ça se passe (diagramme)
- La présentation d'une demande (formulaire en ligne)
- Pour joindre le Bureau
- Les 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 :

- En personne au bureau
- Le téléphone
- Le télécopieur
- Le courrier
- Le courriel

Des dépliants, où vous retrouvez des explications quant à la raison d'être du Bureau de l'ombudsman, seront 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

Communications

Stratégie pour une meilleure visibilité du Bureau de l'ombudsman

Au cours de l'année 2013, une stratégie pour promouvoir les services et le support que le citoyen peut trouver auprès du Bureau de l'ombudsman a été développée. Cette stratégie s'appuie sur un sondage réalisé au printemps 2013 par les étudiants du CEGEP de Jonquière (agence-école Embryo) auprès de 100 personnes. 42 répondants disent connaître l'existence du Bureau de l'ombudsman; cependant seulement 29 de ces 42 personnes, en connaissent le rôle.

De plus, sur le site internet de Ville de Saguenay (onglet ombudsman), 250 personnes ont visité le site existant sur une période de 3 mois.

Ces données montrent qu'il y a une certaine connaissance de l'existence du Bureau de l'ombudsman dans la population mais qu'il y a beaucoup de place à l'amélioration. À cet effet, une stratégie a été développée en 2013.

Voici les principaux éléments de cette stratégie. :

1° Faciliter l'accès au site du Bureau de l' ombudsman sur la page d'accueil de Ville de Saguenay pour une meilleure visibilité.
Montrer au moyen d'un diagramme (voir page suivante) sur ce site, le cheminement à suivre par le citoyen auprès d'un service de la Ville et, éventuellement pour avoir recours à l'ombudsman (service de dernier recours).

2° Intégrer au site les dépliants en PDF, et formulaires en ligne.

3° Publier sur le site internet de Ville de Saguenay, des capsules d'information du Bureau de l'ombudsman.

4° Rendre disponibles des dépliants dans tous les services de la ville.

Diagramme

Cheminement d'une plainte vers le Bureau de l'ombudsman

Notes

(1) Le citoyen est victime d'une situation qui lui apparaît être reliée à la Ville et qui provoque son insatisfaction; il porte plainte.

(2) Le citoyen contacte le système de traitement des requêtes et plaintes; sa plainte est alors traitée avec le fonctionnaire du service concerné.

(3) Le citoyen contacte le supérieur hiérarchique du fonctionnaire avec lequel il a tenté de régler son dossier dans le cadre du système de requêtes et plaintes.

(4) **Non satisfait, le citoyen contacte le Bureau de l'ombudsman qui l'assistera pour arriver à conclure sa démarche de façon satisfaisante.**

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. Les réponses de l'administration de la Ville présentées ci-après témoignent de ce suivi.

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 (suite)

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 débuter 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 débuter 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 débuterons, 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.

2013
En 2013, nous avons finalisé l'implantation du système de requête et plainte auprès du Service des immeubles et des équipements motorisés pour le volet lampadaire.

En 2014, nous débuterons l'implantation du système de gestion des requêtes pour le volet approche client de la Division permis et programme en ce qui concerne le traitement des demandes d'information ainsi que du suivi des plaintes.

Suivi des recommandations

de 2010

PLAINTE À HYDRO-JONQUIÈRE

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 mise sur pied afin d'informer la clientèle de ces changements majeurs, s'ils surviennent.

2013
En 2013, lorsqu'un compteur électrique domestique est remplacé en l'absence du propriétaire, un avis est systématiquement laissé à la résidence. Le texte de cet avis est le suivant : **« À l'occupant, En votre absence, un(e) technicien(ne) d'Hydro-Jonquière a procédé au changement de votre compteur électrique. Ce changement de compteur a été fait en respect de la norme E-26 de Mesures Canada qui stipule entre autres, qu'un compteur domestique doit être remplacé après une période d'utilisation de 10 ans. Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle. »**

Les observations de 2013

Le traitement des demandes reçues, en 2013, par le Bureau de l'ombudsman, nous permet d'établir certaines observations :

Nous avons pu observer que :

Certaines personnes connaissent mal la politique d'Hydro-Jonquière en matière de gestion, de distribution et le processus de recouvrement des comptes d'électricité en souffrance et à cet effet nous vous présentons ce processus de recouvrement, car la dette ne s'éteint pas pour le client :

- **Facturation : délai de paiement 21 jours;**
- **Premier avis de retard : au 30e jour;**
- **Deuxième avis de retard : au 45e jour;**
- **Troisième avis de retard : au 60e jour;**
- **Avis d'interruption : au 75e jour;**
- **Interruption au 80e jour;**
- **Aucune interruption du service entre le 1er décembre et le 1er avril pour les comptes domestiques.**

Types d'ententes disponibles

- **À toutes les étapes, il y a possibilité d'entente de paiement, c'est-à-dire reporter les paiements du solde en souffrance et les paiements à venir, selon la capacité du client à faible revenu (CFR) pour une période pouvant s'échelonner sur 12 mois;**
- **Après analyse d'un dossier, suite à des difficultés pour le client d'effectuer les paiements calculés sur 12 mois, il est possible de conclure une entente de 12 à 24 mois représentant le solde en souffrance et la consommation mensuelle;**
- **Entente ponctuelle pour les clients qui vivent des difficultés passagères;**
- **Possibilité pour le client de rencontrer en tout temps un responsable du service à la clientèle afin de discuter des ententes possibles et de trouver des solutions adaptées à sa situation.**

Recommandation de 2013

En 2013, le traitement d'un dossier a mené à une recommandation.

PLAINTE CONCERNANT L'AVIS PAR LA VILLE LORS D'UNE DEMANDE DE P.A.E. (PLAN D'AMÉNAGEMENT D'ENSEMBLE)

Le Bureau de l'ombudsman a eu à traiter un cas où l'avis émis dans les journaux par la Ville, concernant une demande de permis pour la création d'un P.A.E, n'a malheureusement pas été vu par un des voisins concernés. Ce type d'avis a pour objet d'inviter les voisins limitrophes au PAE à assister à une assemblée pour les informer et obtenir leurs commentaires. Ne l'ayant pas vu dans le journal, le voisin en question n'a pu assister à cette assemblée, et estime avoir ainsi subit un préjudice.

Il faut dire que le moyen d'afficher dans les journaux, visant à informer les voisins limitrophes au P.A.E. a été suivi par les employés de la Ville mais on constate que ce moyen d'aviser les voisins n'atteint pas tout le monde. Le Bureau de l'ombudsman fait la recommandation suivante :

Recommandation

Nous recommandons que cette politique d'aviser les voisins, soit modifiée et que l'on applique le même processus que lors d'une demande de dérogation mineure où tous les voisins limitrophes concernés par la dérogation mineure, sont avisés par courrier. Cela éviterait dans le futur d'autres situations comme celle vécue cette année.

Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #1

PLAINTE CONCERNANT DES DEMANDES DE VIGNETTES DE STATIONNEMENT

Des citoyens résidant dans le secteur du CEGEP de Jonquière manifestent leur mécontentement en signant de nouveau une pétition pour mettre en vigueur un système de vignettes qui leur avait été promis en 2011 mais qui n'avait pu se réaliser.

Le problème se situe dans les rues périphériques du CEGEP par des indications de restrictions de stationnement de 90 minutes dans ce secteur.

Le Bureau de l'ombudsman a réalisé diverses interventions auprès des responsables de l'arrondissement de Jonquière et de la direction de la Ville. Tout le travail fait dans le dossier nous a été décrit incluant une démarche à la Ville de Québec qui fonctionne avec des vignettes. Il semble que l'approche Québec réglerait le dossier de stationnement. Cela nécessiterait toutefois une petite étude d'impact, limitant la mise en application aux alentours du CEGEP de Jonquière.

À noter que ce problème de stationnement se situe aussi à d'autres endroits publics dans la Ville de Saguenay.

À la fin de nos démarches, la direction de la Ville décide d'instaurer un « **projet pilote de vignettes** », dans le secteur du CEGEP de Jonquière qui sera mis en place au début de 2014. Ce projet pilote permettrait aux visiteurs des propriétaires de se stationner dans leur cour et ceux ayant des vignettes de se stationner dans la rue.

Dossier #2

PLAINTE CONCERNANT UN PROBLÈME D'ÉCOULEMENT D'EAU

Suite à l'aménagement, par les employés de la Ville, d'un terrain de stationnement au Club de Golf de Port-Alfred, dans l'arrondissement de la Baie, un citoyen demeurant voisin de ce terrain se plaint de problèmes d'accumulation d'eau sur son terrain, dans les périodes de fortes pluies et de dégel. Cette situation n'avait jamais été vécue avant l'aménagement en question. Il semble aux dires du plaignant que la nature et le compactage des sols utilisés comme remblai de même que les mesures requises pour l'évacuation des eaux n'aient pas été adéquats. Le citoyen qui demeure en contrebas d'une douzaine de pieds reçoit sur son terrain l'écoulement des eaux venant du stationnement du Club de Golf.

Après plusieurs démarches auprès de l'administration municipale, il a fait appel au Bureau de l'ombudsman et une rencontre a eu lieue à nos Bureaux. Il nous explique tout son dossier et nous dépose des écrits et une clé USB qui contient plusieurs photos des dommages causés chez lui. On dit au plaignant que la partie réclamation monétaire de son dossier n'est pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman. Donc, on ne s'occupera que de la partie du dossier traitant des travaux faits par les employés de la Ville.

Après plusieurs démarches faites par le Bureau de l'ombudsman et une visite des lieux pour constater la situation, on nous dit que la Ville va modifier le terrain pour obtenir un meilleur drainage afin que les eaux se déversent dans la petite rivière tout près.

À la fin des travaux, le plaignant nous fait part de sa satisfaction face au travail effectué par la municipalité.

Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #3

PLAINTE CONCERNANT LA GESTION D'UNE ZONE TAMPON

Un citoyen voulait acheter un terrain 45 pieds par 100 pieds, appartenant à la municipalité, voisin de sa résidence et touchant 2 propriétés. L'une des propriétés était à vocation commerciale et l'autre à vocation manufacturière. Ce citoyen se butte ainsi à une décision de la Ville le défavorisant. Ce terrain convoité se situe à proximité d'un petit parc industriel et sert de zone tampon entre ce secteur bruyant et la zone résidentielle où il demeure. La raison pour laquelle il voudrait acquérir ce terrain est que celui-ci n'est pas entretenu par la Ville et le citoyen aimerait que des arbres y soient plantés, ce qui servirait à couper le bruit avec ce secteur et de plus améliorerait le visuel.

Suite à sa demande à la municipalité, on lui dit : « nous allons diviser ce terrain en 3 parts égales et vous les vendre en autant qu'il y a accord entre les 3 propriétaires limitrophes ».

Le plaignant s'oppose à cette offre, car ce faisant cela réduirait la superficie de la zone tampon de 2/3 de ce qu'elle est.

Il fait alors appel au Bureau de l'ombudsman.

Des démarches sont faites par celui-ci auprès du service concerné à la municipalité afin de voir à la conservation de la zone tampon et si possible d'améliorer le visuel de ce terrain.
A cet effet le Bureau de l'ombudsman s'entend avec le plaignant pour demander à la Ville si elle serait d'accord de niveler le terrain et y planter des arbres. En contrepartie, celui-ci s'engagerait à en faire l'entretien ce qui règlerait le problème pour le bruit et le visuel.
D'autres démarches sont alors faites auprès de l'administration municipale et on en arrive à la conclusion que la Ville nivellera le terrain et conservera la zone tampon dans sa totalité et l'entretien se fera par le citoyen.

Enfin, on nous dit que des arbres seront plantés l'an prochain.

Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #4

PLAINTE CONCERNANT UN PROBLÈME DE PRESSION D'EAU

Un citoyen demeurant dans la côte Panoramique dans le secteur Chicoutimi a des difficultés avec le service des travaux publics concernant un problème de variation de pression d'eau dans son système d'aqueduc et cela dure depuis quelques années. Quelques tests de pression d'eau ont été faits par les techniciens de la Ville sur les bornes fontaines et tout semblait normal.

Le plaignant fait alors appel au Bureau de l'ombudsman en nous disant son problème et qu'il y a d'autres résidents dans ce quartier qui vivent la même situation et il nous donne les adresses de ces propriétaires. De plus, ils sont tous situés du même côté de la rue et sont en surplomb de leurs voisins d'en face.

Suite à nos démarches auprès du service concerné il a été suggéré de faire des tests plus approfondis et on constate qu'il y a de l'air dans les tuyaux d'eau de ces résidents. Il est donc décidé que pour régler le problème on installe un **« purgeur d'air »** dans la résidence du plaignant. La Ville s'engage à rembourser les coûts occasionnés par ces travaux. De plus, la Ville suivra l'évolution de la situation avec le propriétaire résident pour voir si cette démarche règle le problème, et si oui, on fera la correction avec les autres propriétaires vivant la même situation.

Si non, on continuera les démarches pour régler le problème.

Les statistiques

Les statistiques et les graphiques de ce rapport concernent les plaintes et les demandes d'interventions traitées au Bureau de l'ombudsman, durant la période du 1er janvier au 31 décembre 2013. Ils ne sont présentés que dans le seul but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

QUELQUES STATISTIQUES

En 2013, **64** 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 **514** différentes interventions représentant une moyenne de **7.67** interventions par dossier, comparativement à **7,21** en 2012 pour **70** dossiers et **8,17** en 2011 pour **60** dossiers.

Ces **64** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **3,74** semaines, comparativement à **3,0** semaines pour 2012 pour **70** dossiers et **2,9** semaines en 2011 pour **60** dossiers. Sur les **64** dossiers, **69%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas **4** semaines, dont **31** 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.

	2011	2012	2013
Nombre de dossiers traités	60	70	64*
Nombre total d'interventions	490	505	514
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	8,17	7,21	7,67
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	2,9	3,0	3,74
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	80%	86%	69%

* 3 dossiers de 2012 ont été terminés en 2013 pour 38 interventions.

Depuis l'ouverture du Bureau de l'ombudsman en septembre 2005, il a traité **580** dossiers pour une moyenne de **70** dossiers par année. Le traitement de ces dossiers a nécessité plus de **4781** interventions ce qui représente une moyenne de près de **580** interventions annuelles et une moyenne de **8,24** interventions par dossier. Près de **69%** de ces **580** dossiers ont été réglés en 4 semaines et moins et cela représente une moyenne de **3,74** 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

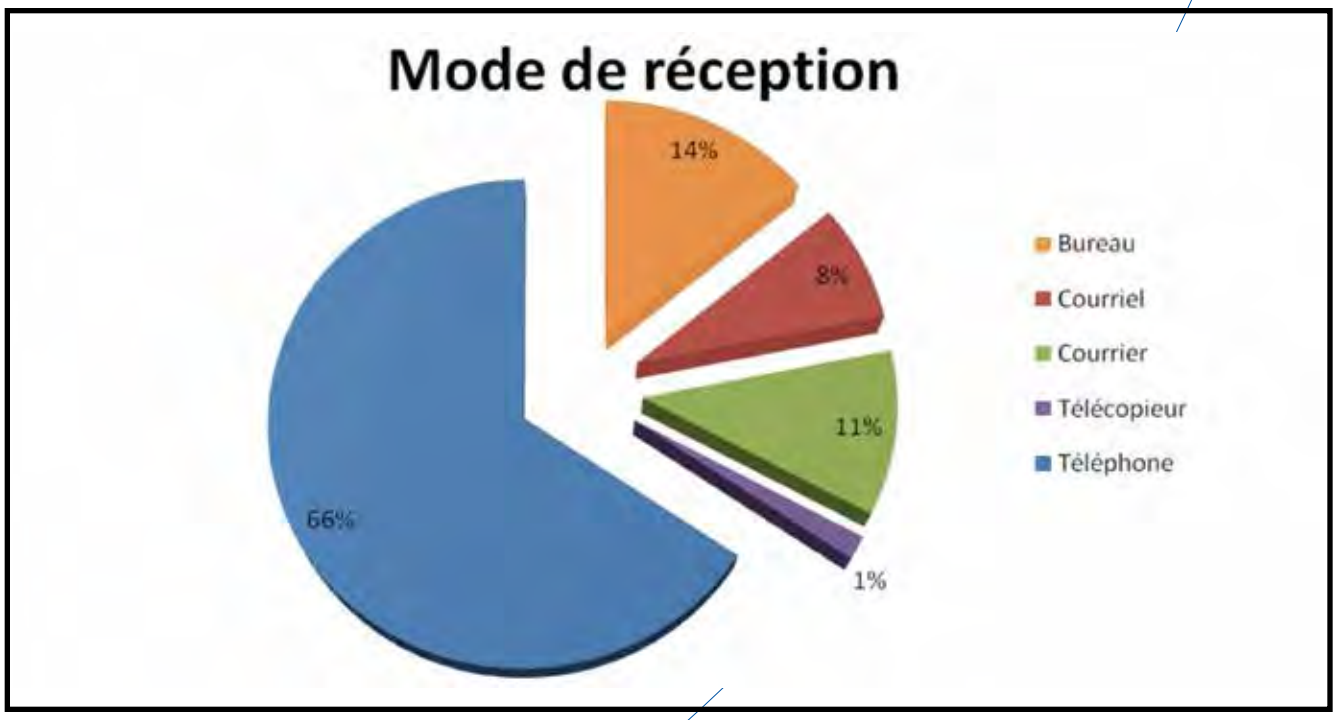
Pour ce qui est de la catégorie «Autre», celle-ci englobe les demandes qui :

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 1er janvier au 31 décembre 2013

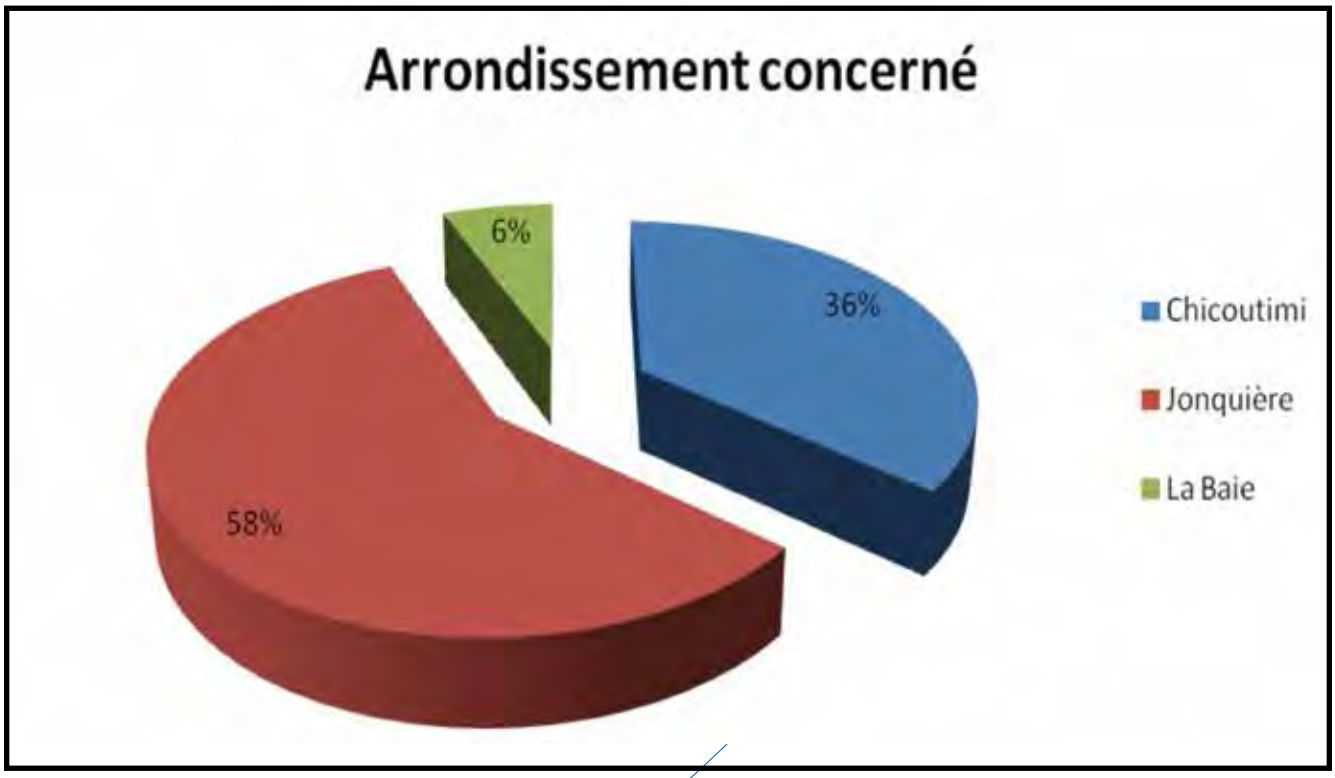
Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	9	14%
Courriel	5	8%
Courrier	7	11%
Télécopieur	1	1%
Téléphone	42	66%
TOTAL	64	100%



Les graphiques

Statistiques - Lieux visés par les demandes
Période du 1er janvier au 31 décembre 2013

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	23	36%
Jonquière	37	58%
La Baie	4	6%
TOTAL	**64**	**100%**



Les graphiques

Statistiques - Services visés par les demandes
Période du 1er janvier au 31 décembre 2013

Service concerné	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	2	3	0	5	8%
Autres	4	6	1	11	17%
Conseils municipaux	2	5	0	7	11%
Finances trésorerie	2	0	3	5	8%
GUAT	5	5	0	10	16%
Hydro-Jonquière	0	4	0	4	6%
Sécurité publique	1	5	0	6	9%
Travaux publics	6	8	2	16	25%
TOTAL	**22**	**36**	**6**	**64**	**100%**

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.

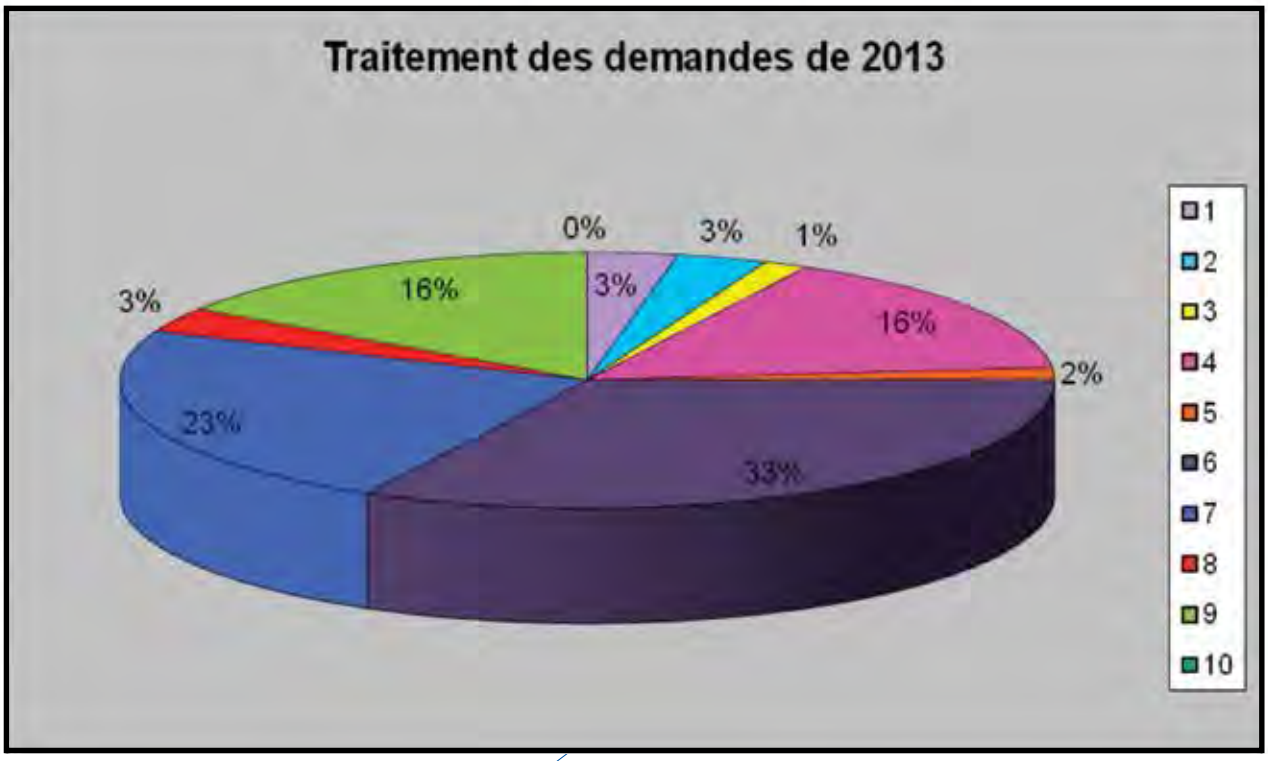
8 - Rejetée initialement : Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration (plainte hors compétence ou non fondée)

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	2	3%
3	En traitement	1	1.5%
4	Information donnée	10	16%
5	Information générale	1	1.5%
6	Réorientée	21	33%
7	Référée à l'administration	15	23%
8	Rejetée initialement	2	3%
9	Solution administrative	10	16%
10	Banc de commissaires	0	0%
		64	100%



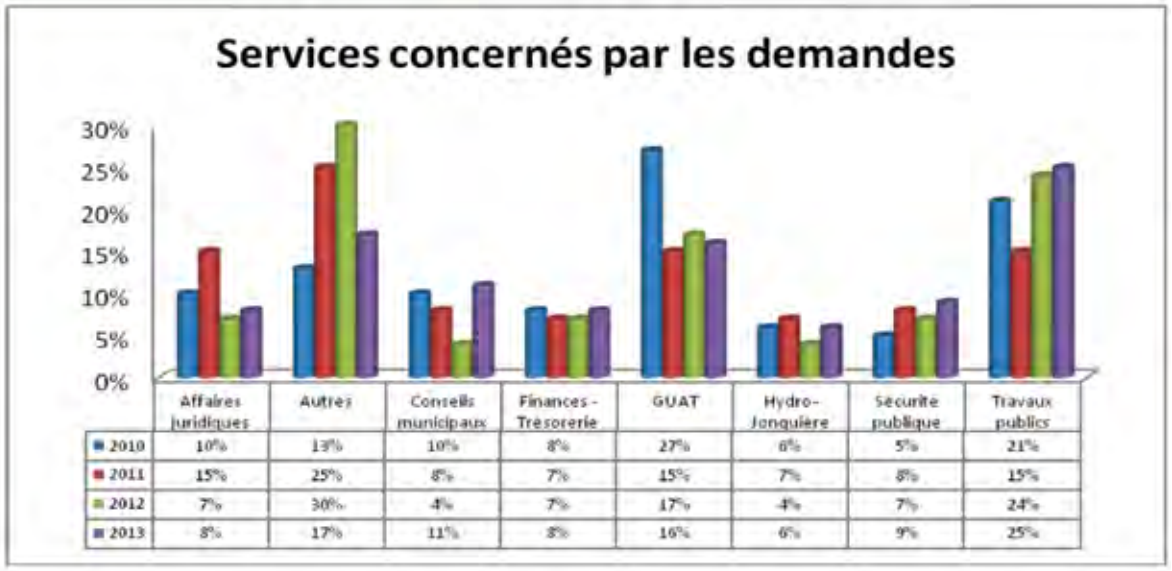
Les graphiques

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

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

Les graphiques

	2010	2011	2012	2013
Chicoutimi	34%	40%	40%	36%
Jonquière	54%	52%	53%	58%
La Baie	11%	8%	7%	6%



	Affaires juridiques	Autres	Conseils municipaux	Finances - Trésorerie	GUAT	Hydro-Jonquière	Sécurité publique	Travaux publics
2010	10%	13%	10%	8%	27%	6%	5%	21%
2011	15%	25%	8%	7%	15%	7%	8%	15%
2012	7%	30%	4%	7%	17%	4%	7%	24%
2013	8%	17%	11%	8%	16%	6%	9%	25%

Conclusion

Si un citoyen a été lésé par un employé municipal ou un sous-traitant qui n'a pas suivi les directives, les normes, les lois ou la réglementation qui les gouvernent…

Être à l'écoute du citoyen nous permet de mieux comprendre ce qu'il veut dans la relation qu'il a avec l'administration municipale.

De plus, être à l'écoute du citoyen, nous permet de mieux l'accompagner dans sa démarche avec la Ville, afin de trouver une solution juste et équitable à son problème.

Donc, tel que démontré dans ce rapport à la page 16, pour augmenter la connaissance du service aux citoyens mis en place par le conseil de Ville en créant le Bureau de l'ombudsman, la **« stratégie pour une meilleure visibilité »** sera mise en place cette année.

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.

Complexe d'impression J.B.R. inc. - 6003