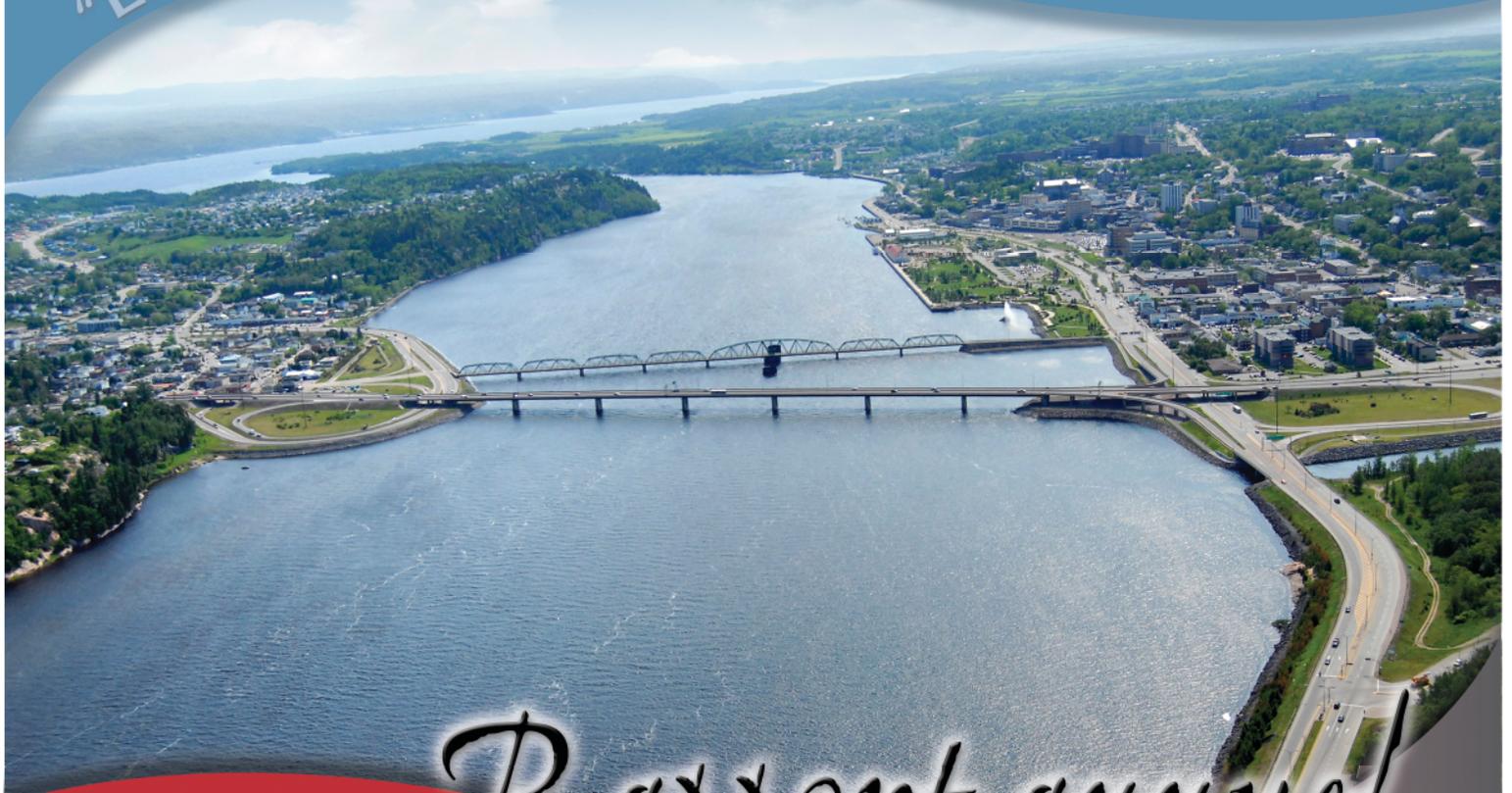




BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

2014

"EN DERNIER RECOURS SEULEMENT"



Rapport annuel

Page couverture
crédit photo : Gratiex Tremblay



Saguenay, le 2 février 2015

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

Objet : Rapport annuel 2014 du Bureau de l'ombudsman

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

C'est avec fierté que nous, le président des commissaires et le secrétaire général du Bureau de l'ombudsman, présentons le 10^e rapport annuel de cette institution.

Au cours des douze derniers mois 74 dossiers furent soumis au Bureau de l'ombudsman. Dans chaque cas, des contacts, des vérifications et des observations ainsi que des interventions ont été effectués. 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.

La raison d'être du Bureau de l'ombudsman demeure l'écoute du citoyen pour mieux le servir. A cette fin, **il est primordial de recevoir la collaboration des directeurs des différents services de la Ville.** Dans certains cas, il y aurait peut-être place à amélioration ce qui permettrait, au Bureau de l'ombudsman, de traiter les dossiers dans de meilleurs délais. Par contre, quelques rencontres avec le président accompagné du secrétaire général avec la direction de la Ville, ont permis de solutionner le problème soumis.

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 des commissaires. Dans aucun cas, cette année, il fut nécessaire de faire appel à un banc des commissaires.

Au cours de l'année 2014, nous avons mis en place la stratégie développée en 2013 (voir page 14), pour promouvoir le support et les services que le citoyen peut trouver au Bureau de l'ombudsman.

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



C. Ross Tamblyn
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 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, 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 assuré de recevoir une écoute attentive au problème soumis, de façon à bien définir ses besoins en 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 10^e rapport annuel, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des 74 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 ET ORGANISATION	
Bureau de l'ombudsman	4
Les commissaires	5 à 9
Le secrétariat général	10
Partie II	
COMMUNICATIONS	
La mission	11
Communiqué	12
Communications	13-14
Cheminement d'une plainte	15
Partie III	
SUIVI DES RECOMMANDATIONS	
Recommandation 2005	16-17-18
Recommandation 2013	19
Partie IV	
OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION	
Observations 2014	20
Suivi des dossiers type présentés en 2013	21-22
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

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.

Pour l'année 2015, suite aux compressions budgétaires exigées par l'administration municipale, les commissaires d'un commun accord font une recommandation au Conseil de Ville, de réduire par attrition de 10 à 5 le nombre de commissaires et aussi de réduire l'allocation annuelle de dépenses de 1000 \$ à 250 \$.



De gauche à droite :

Assis : Mme Line Gagnon, commissaire, M. C. Ross Tamblyn, président, M. Réjean Tremblay, vice-président, et
M. Rodrigue Lessard, secrétaire général.

Debout :

M. Marco Fillion, M. Michel Leblanc, M. Jean-Marie Guay, M. Gaston Tremblay, M. Roger Boudreault, M. Carol Perron et
M. Robert Morissette, commissaires



Composition et organisation

du Bureau de l'ombudsman

Les commissaires



M. C. Ross Tamblyn

Président

Premier mandat (2^e année)

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. Monsieur Tamblyn a occupé le poste de gérant des opérations chez Timminco Limited, Ontario. Il a été aussi actionnaire chez Grenville Castings Ltd et Leco Industries, et consultant privé en productivité. Il a été bénévole pendant plusieurs années au sein du Comité Consultatif d'Urbanisme (CCU).



M. Réjean Tremblay

Vice-président

Premier mandat (2^e année)

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, aidant naturel et 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.



Les commissaires



M. Roger Boudreault

Premier mandat (1^{ère} année)

Monsieur Roger Boudreault est retraité de la Compagnie Price à Alma où il a œuvré pendant 20 ans, comme papetier. Bijoutier de profession, il a été propriétaire d'une bijouterie pendant 22 ans. Il a été aussi copropriétaire, président, propriétaire et gérant d'un salon de billard une quinzaine d'années. Il a œuvré comme directeur et président à la Caisse d'économie d'Alma pendant 8 ans. Il fut directeur et président de la SIDAC centre-ville d'Alma pendant 13 ans et président du Club de Golf Lac St-Jean en 1995. Il fut aussi responsable de la relocalisation du club de Golf Birchdale d'Alma.



M. Marco Fillion

Deuxième mandat (4^e année)

Fils de producteur laitier, M. Fillion œuvre dans la vente et l'installation d'équipements 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



Mme Line Gagnon

Premier mandat (1^{ère} année)

Infirmière de formation, elle a suivi plusieurs formations en administration, ressources humaines et en solidarité internationale. Militante syndicale dès la fin des années 70, elle a poursuivi sa carrière professionnelle comme conseillère syndicale pour la FIQ de 1987 à 2010. Elle a toujours été intéressée et impliquée socialement que ce soit aux comités de parents des écoles et comités de parents dans les sports de son fils (hockey, baseball et football). Elle siège bénévolement au C.A. de La Pulperie, au C.A. de Promotion Saguenay et au Centre d'entrepreneuriat de l'UQAC.



M. Jean-Marie Guay

Deuxième mandat (4^e année)

Monsieur Guay est retraité de la compagnie Price, devenue par la suite Cascades. Il fut l'un des membres fondateurs du Club des Retraités de Cascades, 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 autres, 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



M. Michel Leblanc

Premier mandat (1^{ère} année)

Monsieur Michel Leblanc a œuvré plusieurs années au service à la clientèle à l'Office Municipal d'habitation de Jonquière de 1980 à 2014. Il a été préposé à la sélection/location de 1980 à 1992 et responsable du département de 1992 à 2014. Il a été agent d'aide sociale à Roberval et aussi à La Baie comme stagiaire. Il est commissaire à l'assermentation (1984-2015). Également diplômé d'études collégiales en technique de travail social au CEGEP de Jonquière. Il fut instructeur de gardiens de buts dans divers clubs de hockey de Jonquière de 1996 à 2002. Il a été président du comité « Régime de retraite OMH » et membre de ce comité 1984 à 1994. Il fut administrateur du comité fondateur de l'OBNL « Hébergement Plus » à Jonquière.



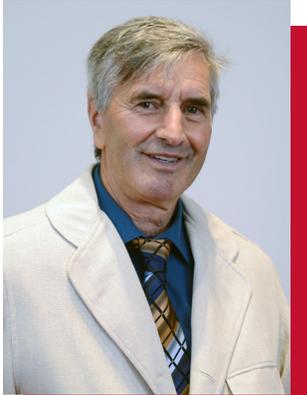
M. Robert Morissette

Premier mandat (2^e année)

Monsieur Morissette est l'aîné d'une famille de douze enfants et a terminé son cours secondaire. Il a œuvré, comme employé et gestionnaire dans les domaines suivants : transport, équipements lourds, produits pétroliers et dans le domaine de la vente. Il fut 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 Odysée (Dominique Racine) et travaille au financement de sports-études de cette institution. Il fut nommé bénévole de l'année 2009-2010 / 2011-2012. De plus il est bénévole au CSSS de Chicoutimi.



Les commissaires



M. Carol Perron

Premier mandat (1^{ère} année)

Monsieur Carol Perron, agriculteur, est retraité depuis 2012 après avoir été copropriétaire de la « Ferme Carol et Alain Perron » pendant plus de 41 ans. Au cours de sa carrière, il fut membre de la Coop Nutrinor ainsi que l'Union des producteurs agricoles (UPA). De 1994 à 2004, il fut copropriétaire de « Développement HCA Perron ». De plus, il s'est impliqué en tant que bénévole pour différents organismes de la Paroisse St-Alphonse : marguiller (2 mandats), guignolée et autres...



M. Gaston Tremblay

Deuxième mandat (3^e 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 s'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 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 préjudices, le Bureau de l'ombudsman clôt l'affaire et en avise les parties concernées.

Communiqués

Nous tenons à souligner le départ de monsieur **Jean-Robert Larouche** (vice-président 2010-2011 et président 2011-2014), de monsieur **Yvon Gobeil** (commissaire 2010-2013 et vice-président 2013-2014), madame **Marlène Parent** et monsieur **Jean-Pierre Côté** (commissaires 2010-2014).

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN LES REMERCIE POUR LEURS SERVICES.



Monsieur Jean-Robert Larouche



Monsieur Yvon Gobeil



Madame Marlène Parent



Monsieur Jean-Pierre Côté

Ci-haut, monsieur Jean-Yves Provencher, de la Ville de Saguenay remettant une plaque souvenir à monsieur Jean-Robert Larouche, monsieur Yvon Gobeil, madame Marlène Parent et monsieur Jean-Pierre Côté



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, 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





Communications

Stratégie pour une meilleure visibilité du Bureau de l'ombudsman

En référence à 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.

Il avait été démontré qu'il y avait une certaine connaissance de l'existence du Bureau de l'ombudsman dans la population mais qu'il y avait beaucoup de place à l'amélioration.

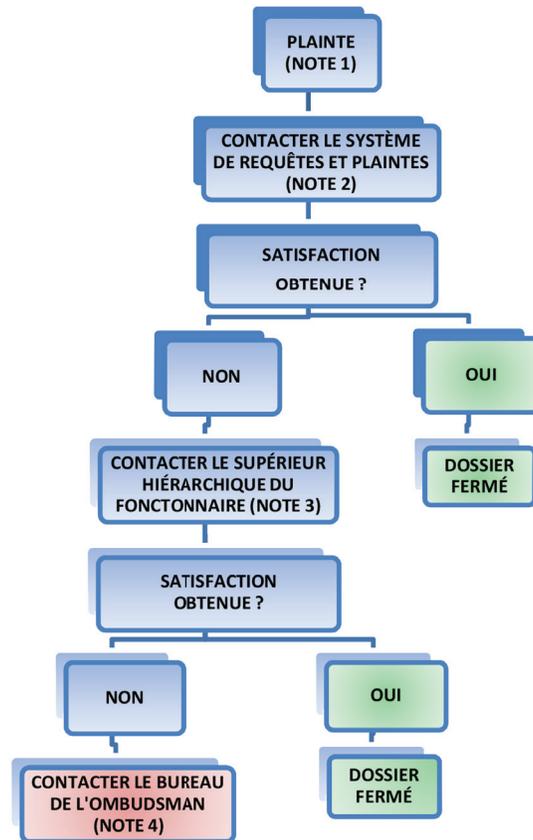
En effet, l'an passé pour une période de 3 mois, le site internet de la Ville de Saguenay, « onglet ombudsman », 250 personnes avaient visité le site existant comparativement à cette année, pour une période de 11 mois, on compte 3173 personnes soit 865 personnes pour 3 mois.

ÉLÉMENTS DE LA STRATÉGIE	
Faciliter l'accès au site du Bureau de l'ombudsman sur la page d'accueil de Ville de Saguenay pour une meilleure visibilité.	RÉALISÉ
Montrer au moyen d'un diagramme sur ce site, le cheminement à suivre par le citoyen auprès d'un service de la Ville et, éventuellement, avoir recours à l'ombudsman (service de dernier recours).	RÉALISÉ
Intégrer, au site, les dépliants en PDF et les formulaires en ligne.	RÉALISÉ
Publier sur le site internet de la Ville de Saguenay, des capsules d'information du Bureau de l'ombudsman.	À RÉALISER
Rendre disponibles des dépliants dans tous les services de la Ville.	RÉALISÉ



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.

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.



Suivi des recommandations (suite)

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 ainsi que le volet lampadaire. Nous débuterons l'implantation du système de gestion des requêtes, l'an prochain, 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.

2014

L'année 2014 a été consacrée à continuer l'implantation du système des plaintes et requêtes dans les services. Nous nous sommes attardés à l'intégration du système à tous les services de la Ville de Saguenay dans le cadre du support au comité des événements à Saguenay.

En parallèle, une amorce a été faite du côté de la division des permis et programmes afin de faciliter l'accès à l'information pour les citoyens, nous tenons à élaborer une nouvelle plate-forme sur le site internet.

Avec la collaboration du Service des ressources informationnelles, une analyse des meilleures applications est en cours pour le traitement des demandes de permis sur le territoire de la Ville de Saguenay.



Suivi des recommandations

de 2010

PLAINTES 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 distributeurs 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. »**

2014

A partir du moment où le Service d'Hydro-Jonquière fait le changement d'un compteur électrique à une propriété, un petit carton est laissé au propriétaire pour l'en informer.



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 subi 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 :

2013

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, sont avisés par courrier. Cela éviterait dans le futur d'autres situations comme celle vécue cette année.

2014

Suivi de la recommandation

Une nouvelle démarche administrative a été mise en place. Une correspondance écrite est envoyée aux voisins limitrophes. Nous demandons aux citoyens avec lesquels nous correspondons de nous répondre en regard à ladite procédure de modification.



Observations et recommandations

Observations de 2014

Le traitement des demandes reçues, en 2014, par le Bureau de l'ombudsman, nous permet d'établir certaines observations :

On a pu observer :

« QU'UNE MODIFICATION PRÉVUE À LA TARIFICATION DE LA VIDANGE DES FOSSES SEPTIQUES EN REGARD AUX FOSSES DE RÉTENTION » permettra aux citoyens une économie et un meilleur service.

La division environnement du Service des travaux publics, de la Ville de Saguenay, procèdera au cours du mois de décembre, par le biais du Service de la trésorerie et de l'évaluation, à la modification de la tarification de la vidange des fosses septiques. Ceci permettrait ainsi aux propriétaires possédant une installation de fosse de rétention de pouvoir s'inscrire dans un programme de vidange annuelle.

Donc, selon la procédure actuellement en place, il faudra planifier la modification du règlement au mois de décembre. Par la suite, en janvier 2015, une lettre serait envoyée à tous les propriétaires possédant une installation de fosse de rétention à leur domicile.

A ce moment, il leur serait offert de s'inscrire à un programme de vidange annuelle. Il est important de prendre note que présentement un montant de 120 \$ leur est facturé sur leur compte de taxes pour la vidange prévue aux 2 ans pour les résidences permanentes, à raison de 60 \$ par année. S'ils veulent bénéficier de vidanges additionnelles, un montant supplémentaire de 120 \$ leur serait facturé par l'entrepreneur, l'année de vidanges supplémentaires.

Pour les résidences secondaires, la vidange est prévue aux 4 ans et les propriétaires sont facturés pour un montant de 30 \$ par année sur leur compte de taxes. S'ils veulent bénéficier de vidanges additionnelles, un montant de 120 \$ leur serait facturé, par l'entrepreneur, pour chaque vidange demandée en surplus.



Suivi des dossiers types présentés en 2013

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.

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

2014

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Un comité de circulation a été créé sur le territoire de la Ville de Saguenay. Actuellement, le comité travaille à l'élaboration d'un projet pilote dans les différents secteurs sur le territoire de la Ville de Saguenay, tant du côté de l'arrondissement de Jonquière, via le CEGEP, que pour la même institution dans l'arrondissement de Chicoutimi. Le comité devrait rendre son rapport incessamment.

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 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.

2014

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

La Ville de Saguenay a procédé aux modifications à la satisfaction du plaignant. Tous les travaux de drainage ont été réalisés.



Suivi des dossiers types présentés en 2013

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.

2014

Suite aux vérifications qui ont été faites, la recommandation de mettre en place une zone tampon et la plantation d'arbres a été réalisée au printemps 2014. Toutes les installations qui devaient être aménagées pour la conservation de la zone tampon ont été faites.

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.

2014

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Nos services s'affairent toujours à ce dossier. Les services ont été en mesure de localiser la problématique qui serait la cause des baisses de pression fréquentes pour le quartier ci-haut mentionné. Actuellement, différents scénarios sont envisagés et l'évaluation des coûts et des impacts financiers sont en cours de réalisation.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #1

PLAINTÉ CONCERNANT UN LAMPADAIRE INSTALLÉ AU MAUVAIS ENDROIT

Un entrepreneur en construction a soumis à la Ville un projet pour construire des résidences dans un nouveau quartier. Il avait obtenu son permis au préalable.

En cours de route, l'entrepreneur a modifié son projet de construction et il a bâti un jumelé au lieu d'une maison seule, sur un terrain donné, tel que soumis au départ, sur le cadastre remis à la Ville, ce qui aurait dû modifier l'emplacement du lampadaire. Chez ce plaignant, on a pu constater que le lampadaire en question est vraiment dans l'entrée et non en bordure du terrain tel qu'il devrait l'être, restreignant ainsi l'espace de stationnement.

L'entrepreneur propriétaire et responsable de la rue pour le temps de la construction n'a pas modifié l'emplacement initial du lampadaire qui avait été prévu pour une résidence seule alors qu'il a construit un jumelé.

Après consultation auprès des autorités concernées, la Ville nous informe que le déplacement du lampadaire relevait de l'entrepreneur. Cependant cet entrepreneur ayant cessé ses opérations et la Ville devenant propriétaire de la rue a accepté de régulariser cette situation.

Ce dossier est en voie de réalisation à la grande satisfaction du plaignant.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #2

PLAINTÉ CONCERNANT LA VIDAGE D'UNE FOSSE DE RETENTION AU LAC KÉNOGAMI.

Un citoyen qui demeure au Lac Kénogami nous contacte car il a un besoin urgent d'un entrepreneur afin qu'il vienne vidanger sa fosse. L'entrepreneur lui répond qu'il sera sur une liste d'attente et que cela sera très long avant qu'il puisse venir mais à un autre tarif que celui de la Ville.

Selon le règlement en vigueur VS-R-2010-57 ayant pour objet le « contrôle des installations septiques sur le territoire de Ville de Saguenay » s'applique à tous les propriétaires d'un bâtiment assujéti non raccordé au réseau d'égout municipal. La réglementation stipule également (article 5) « que toute fosse septique desservant un bâtiment, sauf un chalet, doit être vidangée une fois tous les deux ans par l'entrepreneur selon la période de vidange systématique déterminée dans le contrat entre ce dernier et la Ville ».

Ce règlement ayant pour objet le « contrôle des installations septiques sur le territoire de la Ville de Saguenay » ne tient pas compte de la différence entre une fosse septique ayant un champ d'épuration pour éliminer l'eau et une fosse de rétention. **(Il y aurait 190 fosses de rétention sur le territoire de Ville de Saguenay).**

Suite à cette constatation, le Bureau de l'ombudsman a décidé d'amener ce dossier à la direction générale pour tenter de trouver une solution car il y a une énorme différence monétaire entre le prix demandé au particulier et le coût demandé à la Ville pour ce service et de plus les propriétaires de fosses de rétention ont de la difficulté à se faire vider.

Après consultation avec le service des travaux publics et l'analyse du contrat, il est constaté que :

Le contrat de la Ville avec l'entrepreneur donne aux citoyens la possibilité de faire vidanger des fosses de rétention annuellement, moyennant un montant additionnel de 120 \$ pour chaque vidange supplémentaire.

Comme solution on nous propose :

- Qu'un avis de motion sera présenté au conseil de Ville, en décembre 2014, pour changer la « réglementation pour la tarification de la vidange des fosses septiques en regard aux fosses de rétention ».
- Que tous les propriétaires de fosses de rétention soient avisés, au mois de janvier 2015, par le service des communications de la Ville de la nouvelle procédure qui leur permettra de s'inscrire au programme de vidange additionnelle.

Suite à notre intervention, le Service des travaux publics avec la collaboration du Service des communications ont pris le dossier en charge et ils nous assurent d'un suivi efficace.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #3

PLAINTE AU SUJET DE L'EXIGENCE D'UN DÉPÔT PAR HYDRO-JONQUIÈRE SUITE À UNE FAILLITE

Un citoyen a fait faillite. Il était en dette avec Hydro-Jonquière et cette dernière lui réclamait l'arrérage ainsi qu'un dépôt afin qu'il puisse bénéficier de la continuité du service d'électricité sinon on le débrancherait.

Le Syndic au dossier nous appelle au nom de son client et il nous informe que la **LOI SUR LES FAILLITES** à l'article 121 (1) dit que :

« Toutes créances et tous engagements, présents ou futurs, auxquels le failli est assujéti à la date à laquelle il devient failli, ou auxquels il peut devenir assujéti avant sa libération, en raison d'une obligation contractée antérieurement à cette date, sont réputées des « réclamations prouvables » dans des procédures entamées en vertu de la présente loi.»

Hydro-Jonquière a radié la dette mais exige quand même un dépôt de deux mois pour le maintien du service à sa nouvelle adresse. Les revenus de monsieur sont très modestes et c'est un gros effort de sa part qu'on lui demande.

Pour un abonnement à des fins d'usage domestique et sous réserve de l'article 20 de la **LOI SUR LE MODE DE PAIEMENT DES SERVICES D'ELECTRICITE ET DE GAZ DANS CERTAINS IMMEUBLES (L.R.Q.,c.M-37)**, Hydro-Jonquière **PEUT EXIGER** un dépôt en argent ou une garantie de paiement d'un client qui, au cours des **48** mois qui précèdent la demande de dépôt ou de garantie, s'est prévalu des dispositions de **LOI SUR LES FAILLITES ET L'INSOLVABILITÉ (L.R.C. 1985, ch. B-3)** ou qui a reçu l'avis de retard mentionnant l'éventualité d'une interruption de service prévu à l'article 12.5.

La différence dans l'application de la politique **POUVANT EXIGER** un dépôt par Hydro-Jonquière et Hydro-Québec n'est pas la même en ce qui concerne la période dont on tient compte. Hydro-Jonquière considère une période de 48 mois tandis qu'Hydro-Québec considère une période de 24 mois.

De plus pour Hydro-Québec, chaque cas est un cas d'espèce, dans certains cas il n'y a pas d'exigence de dépôt, mais pour Hydro-Jonquière il ne semble pas y avoir de cas d'espèce.

Nous recommandons que l'application de la politique d'Hydro-Jonquière, soit la même que celle d'Hydro-Québec.



Dossiers présentés à titre d'exemple

Dossier #4

AVIS D'INFRACTION ÉMIS À UN CITOYEN

Un citoyen prend l'initiative de remplir sans permis la coulée arrière à sa demeure et reçoit trois années plus tard, un avis d'infraction devant obtempérer à l'application de la réglementation, sinon, un constat d'infraction sera émis et prendrait effet le vendredi suivant.

Lors de la rencontre du plaignant, au Bureau de l'ombudsman, celui-ci raconte qu'il met de la terre et du matériel de remplissage dans cette coulée et qu'il n'a jamais entendu parler de cela.

Suite aux représentations du Bureau de l'ombudsman, on apprend que la Ville a visité les lieux pour constater qu'il pourrait y avoir une certaine fragilité du sol et on avise le citoyen de fournir un rapport d'ingénieur confirmant la solidité ou non du sol de remplissage.

De plus, au pied de la pente, le terrain adjacent à celui du plaignant est la propriété de la Ville et, un ruisseau est à quelques mètres où arrive la terre.

Le rapport d'ingénieur demandé par la Ville a été fourni et celui-ci confirme que les risques pour la résidence sont pratiquement nuls pendant la saison hivernale et équivalant à ce qui prévalait lors des dégels des années précédentes. L'état du remblai mis en place dans la pente est similaire à ce qu'il avait été constaté lors de l'étude initiale faite en 2009-2010.

En ce sens, l'étude initiale sera revue et actualisée avant la réalisation, si nécessaire, des travaux au printemps prochain.

Ainsi, les représentations du Bureau de l'ombudsman ont pu éviter l'émission de constat d'infraction.

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 2014. Ils ne sont présentés que dans le seul but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

QUELQUES STATISTIQUES

En 2014, **74** 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 **533** différentes interventions représentant une moyenne de **7,20** interventions par dossier, comparativement à **8,03** en 2013 pour **64** dossiers et **7,21** en 2012 pour **70** dossiers.

Ces **74** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **3,88** semaines, comparativement à **3,74** semaines pour 2013 pour **64** dossiers et **3,0** semaines en 2012 pour **70** dossiers. Sur les **74** dossiers, **73%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas 4 semaines, dont **29** 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.

	2012	2013	2014
Nombre de dossiers traités	70	64	74*
Nombre total d'interventions	505	514	533
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	7,21	8,03	7,20
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	3,0	3,74	3,88
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	86%	69%	73%

* 4 dossiers de 2013 ont été terminés en 2014 pour 32 interventions.

DEPUIS L'OUVERTURE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN SEPTEMBRE 2005, 652 DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS POUR UNE MOYENNE DE 70 DOSSIERS PAR ANNÉE. LE TRAITEMENT DE CES DOSSIERS A NÉCESSITÉ PLUS DE 5314 INTERVENTIONS CE QUI REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE PRÈS DE 575 INTERVENTIONS ANNUELLES.



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

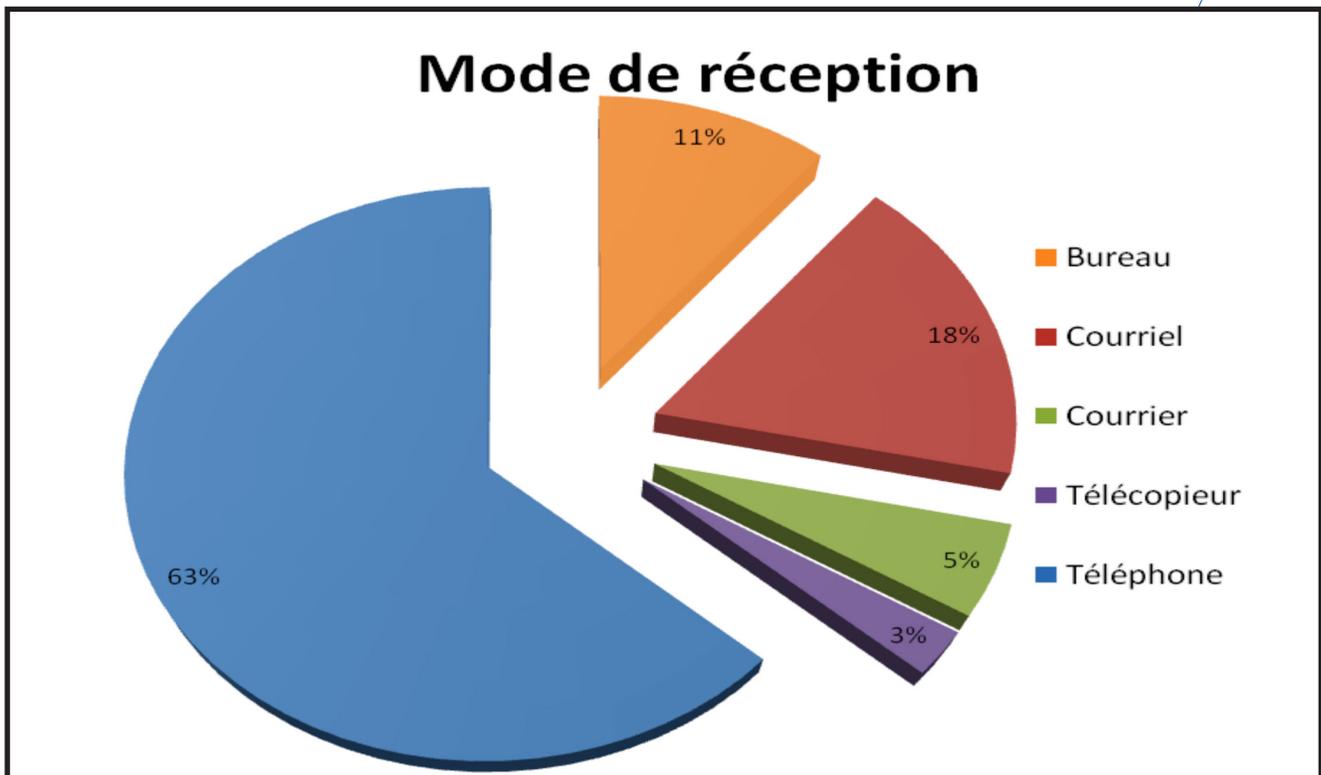
Pour ce qui est de la catégorie «Autre», celle-ci englobe les demandes qui :

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 2014

Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	8	10,8%
Courriel	13	17,6%
Courrier	4	5,4%
Télécopieur	2	2,7%
Téléphone	47	63,5%
TOTAL	74	100%

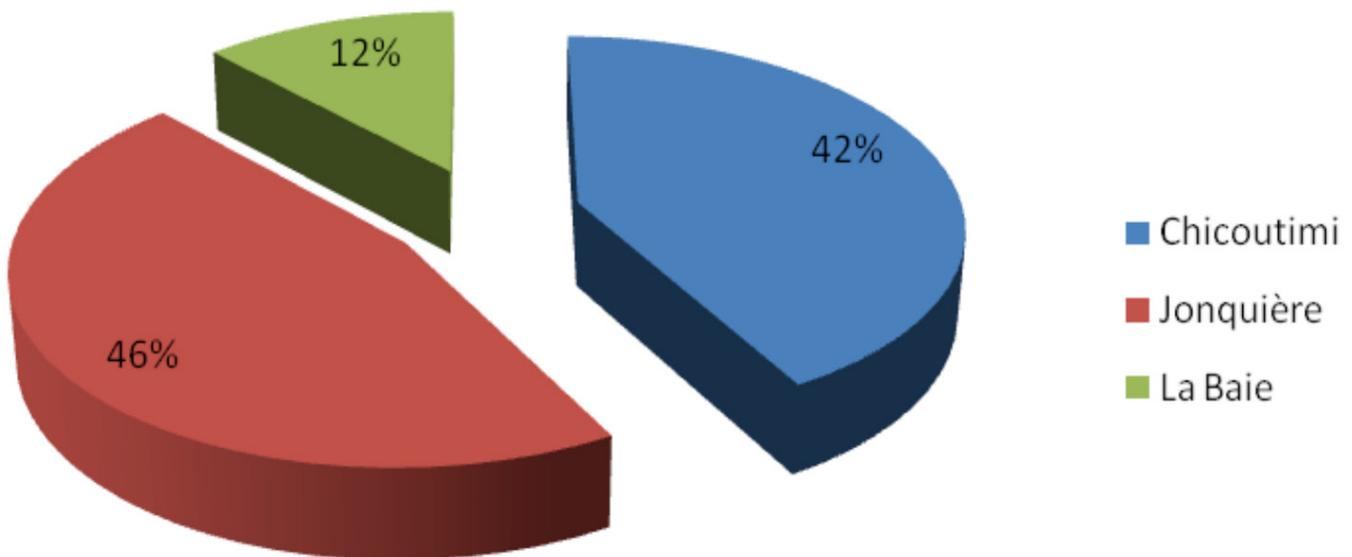


Les graphiques

Statistiques - Lieux visés par les demandes Période du 1er janvier au 31 décembre 2014

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	31	42%
Jonquière	34	46%
La Baie	9	12%
TOTAL	74	100%

Arrondissement concerné

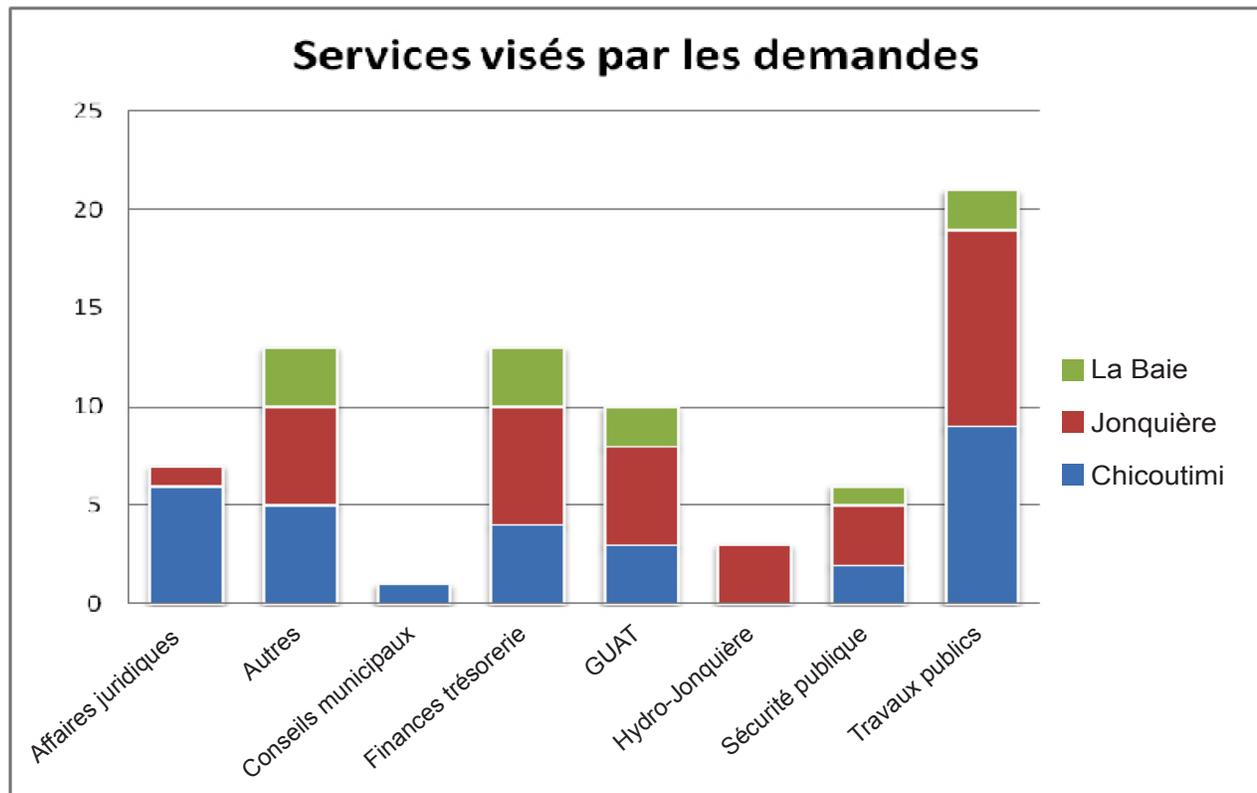




Les graphiques

Comparatif annuel services visés par les demandes

Service concerné	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	6	1	0	7	9%
Autres	5	5	3	13	18%
Conseils municipaux	1	0	0	1	1%
Finances trésorerie	4	6	3	13	18%
GUAT	3	5	2	10	14%
Hydro-Jonquière	0	3	0	3	4%
Sécurité publique	2	3	1	6	8%
Travaux publics	9	10	2	21	28%
TOTAL	30	33	11	74	100%





Definition

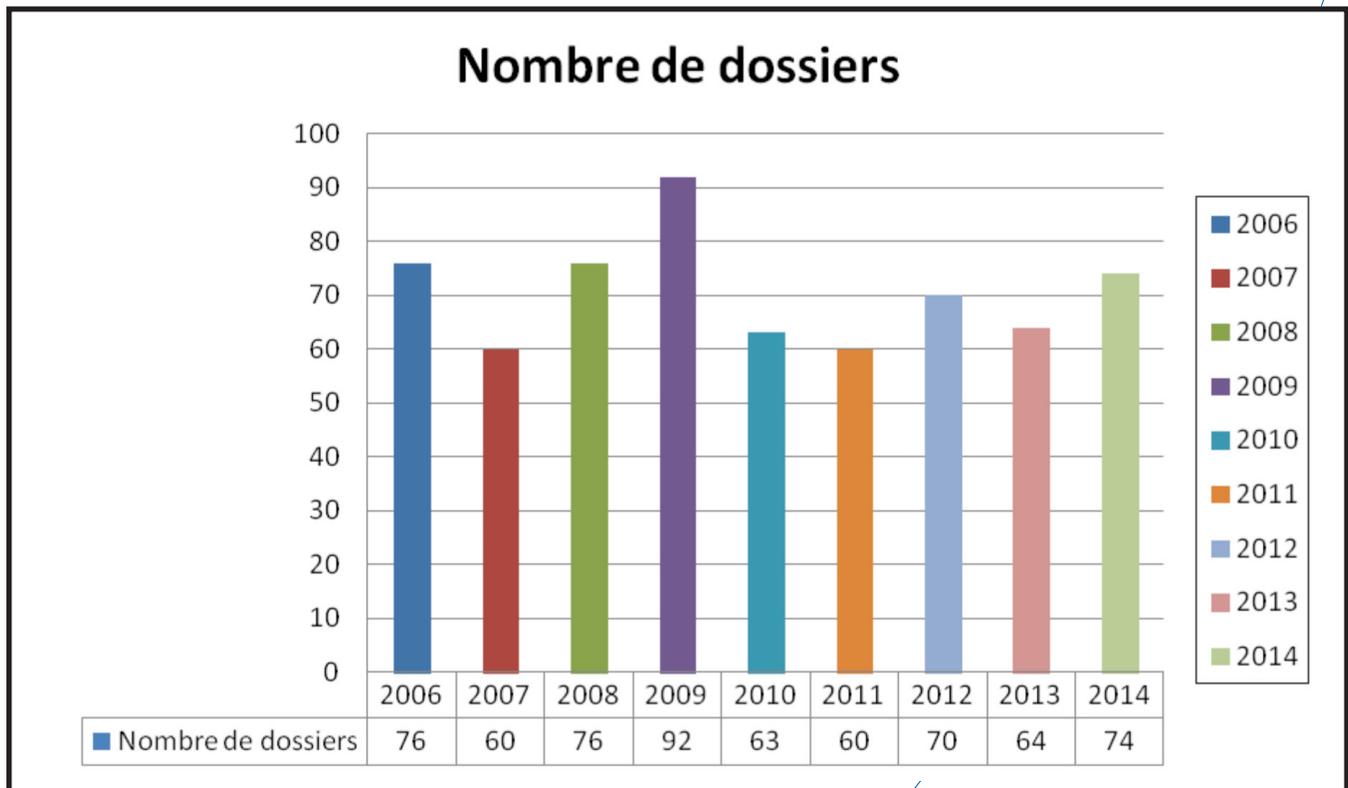
des termes utilisés dans le traitement des demandes présentées à la page suivante

- 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.



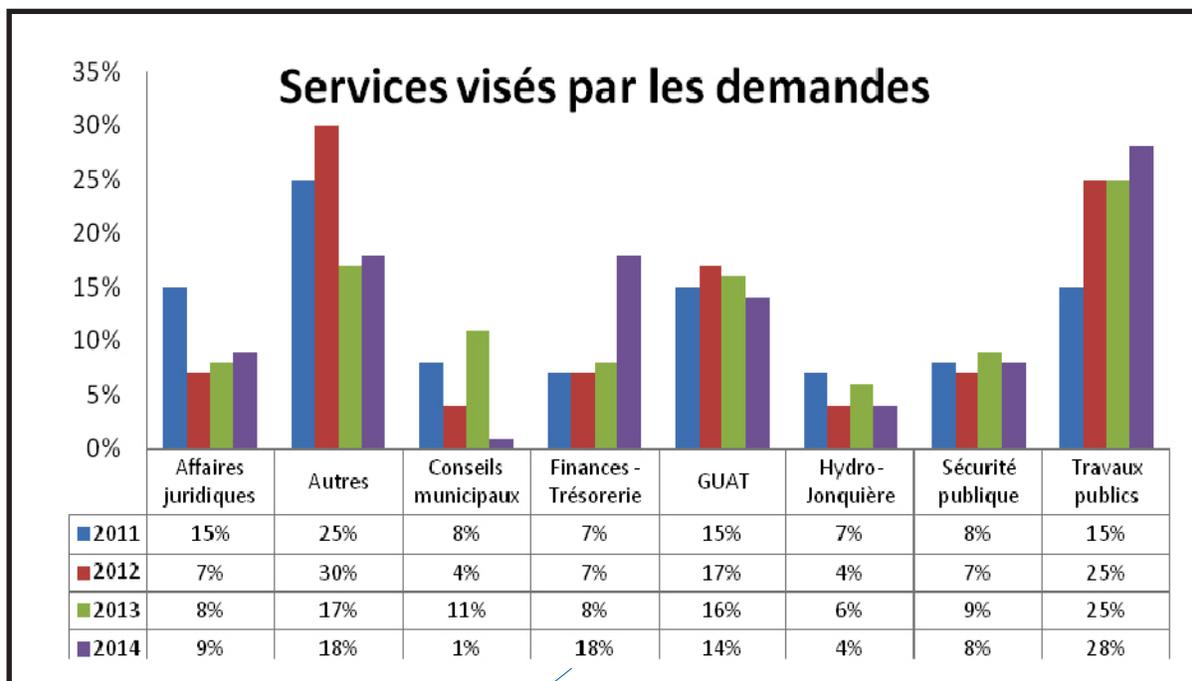
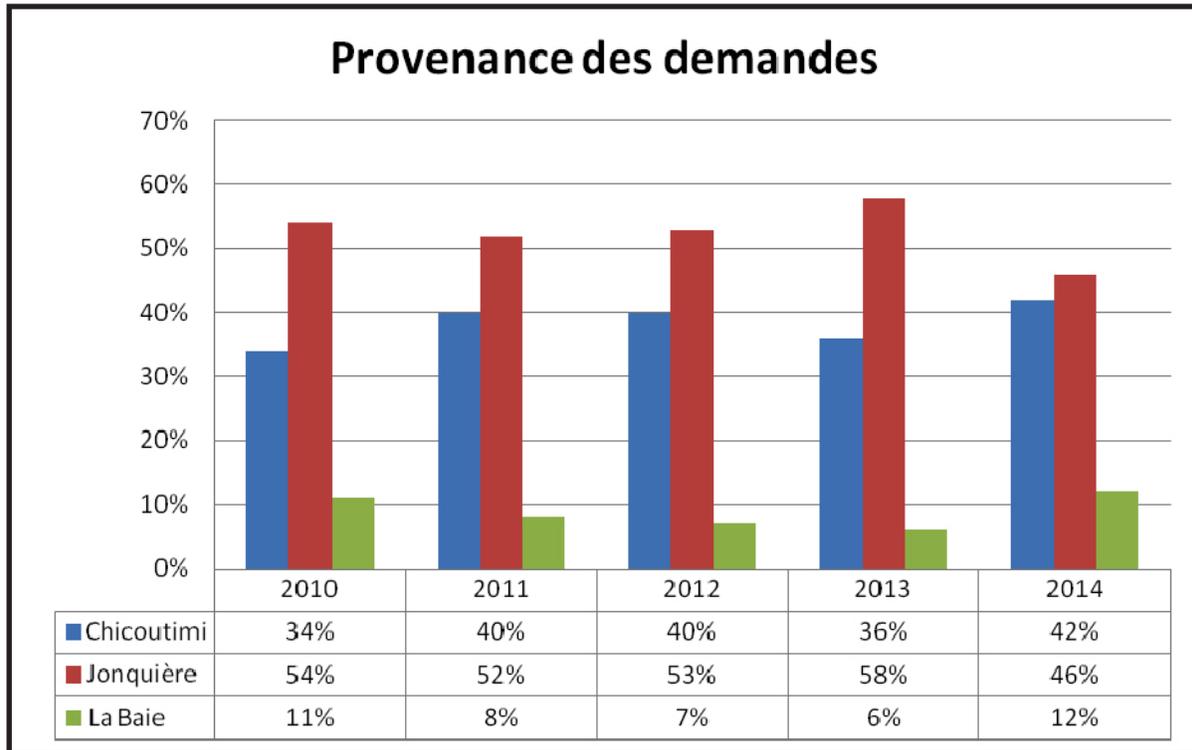
Les graphiques

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.

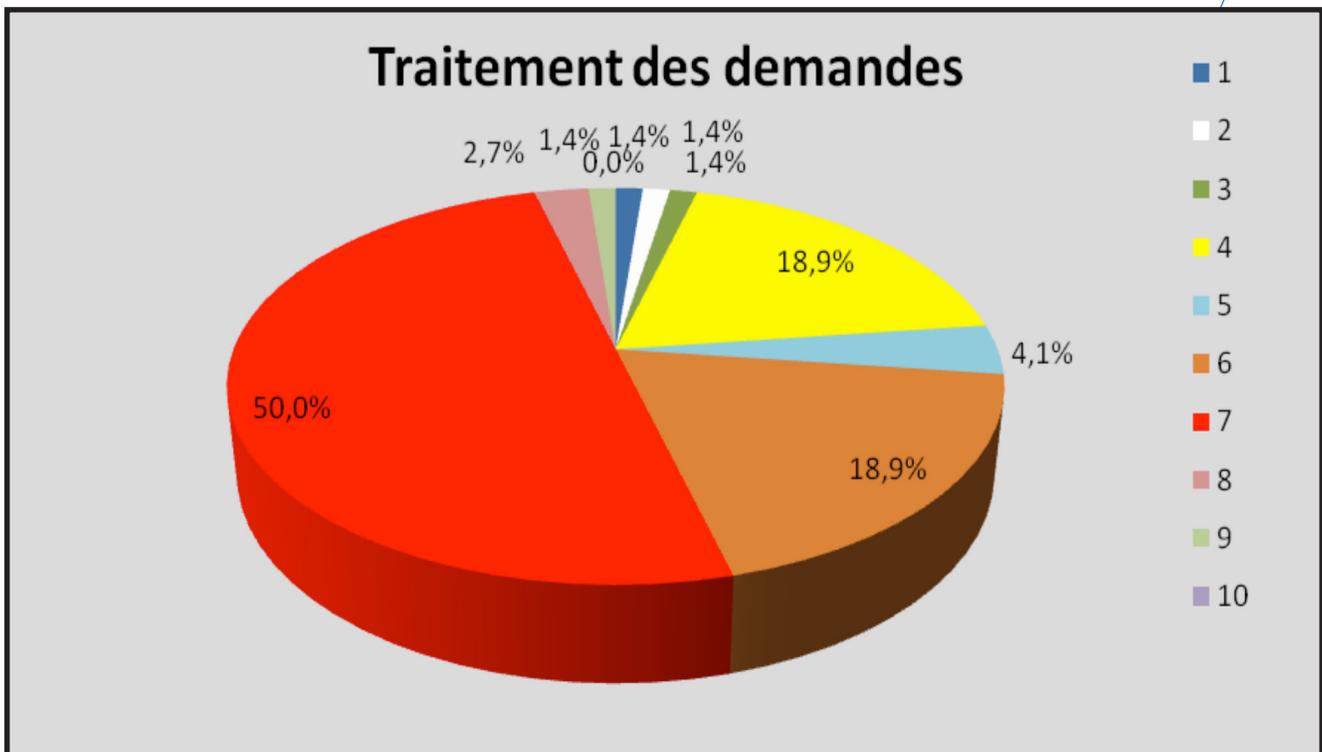
Les graphiques





Les graphiques

Classification	Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	Pourcentage
1	Adressée à l'administration (Omb. En copie)	1	1,4%
2	Désistement	1	1,4%
3	En traitement	1	1,4%
4	Information donnée	14	18,9%
5	Information générale	3	4,1%
6	Réorientée	14	18,9%
7	Référée à l'administration	37	50,0%
8	Rejetée initialement	2	2,7%
9	Solution administrative	1	1,4%
10	Banc de commissaires	0	0,0%
		74	100%





Conclusion

Si un citoyen croit avoir 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, il peut faire appel au Bureau de l'ombudsman, et pour celui-ci.....

« ÊTRE À L'ÉCOUTE DU CITOYEN 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 ou mieux comprendre la décision prise par la Ville.

Pour augmenter la connaissance du service aux citoyens mis en place par le conseil de Ville en créant le **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**, une « **stratégie pour une meilleure visibilité** », développée l'an passé et bonifiée en 2015, permettra sûrement à un plus grand nombre de personnes de mieux connaître ce service.

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.

