10e anniversaire

2005-2015

"En dernier recours seulement"

Rapport annuel 2015

BUREAU DE
l'ombudsman
PROTECTEUR DU CITOYEN DE SAGUENAY

Saguenay, le 1er février 2016

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

Objet : Dépôt du rapport annuel 2015 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay

Monsieur le Maire,
Mesdames et Messieurs du Conseil municipal,

Nous avons le plaisir de vous transmettre, au nom de nos collègues commissaires, le rapport portant sur l'accomplissement de nos fonctions, pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015.

Ce rapport présente les interventions et les enquêtes du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay à la suite des plaintes des citoyens ainsi que les recommandations formulées à l'Administration municipale, au cours de la dernière année.

Il vous informe aussi du suivi donné par l'Administration municipale aux recommandations formulées dans notre rapport annuel de 2014.

Cette année, comme convenu, le rapport est présenté électroniquement, la copie papier étant une option de la part du lecteur. C'est une innovation représentant une économie appréciable dans la production de ce document et aussi une mise à jour de ce mode actuel d'information.

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

C.Ross Tamblyn
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, 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, d'impartialité et de confidentialité. **Par ailleurs, il est essentiel de pouvoir compter sur la collaboration totale et la courtoisie des directions des différents services de la Ville de Saguenay.**

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 électronique 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 **11e** rapport annuel électronique, vous trouverez quelques-unes de nos principales interventions et enquêtes découlant des **86** 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 7
Le secrétariat général 8

Partie II

INFORMATIONS
La mission 9
Communiqués 10
Communications 11
Cheminement d'une plainte 12

Partie III

SUIVI DES RECOMMANDATIONS
Recommandation 2005 13
Recommandations 2005 à 2015 14 à 16

Partie IV

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION
Observations 2015 17-18
Suivi des dossiers types en 2013 19 à 21
Suivi des dossiers types en 2014 22-23
Dossiers types en 2015 24 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 cinq (5) 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.

Le 16 décembre 2014, lors d'une séance régulière, le Conseil de la Ville de Saguenay a amendé cette résolution en ce qui concerne le nombre de commissaires en le réduisant par attrition, passant de 10 à 5. (VS-CM-2014-380).

Relevant de l'autorité du Conseil de Ville, le Bureau de l'ombudsman est composé de cinq 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.

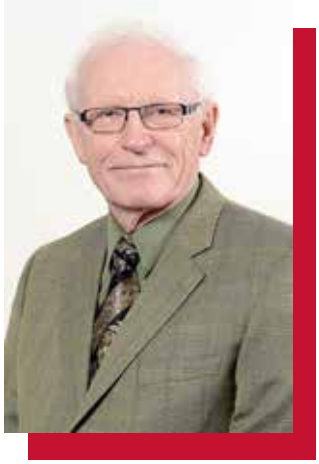
Lorsque cela s'avère nécessaire, le président, nommé par l'ensemble des commissaires, délègue à un banc, formé d'au moins trois commissaires, la responsabilité d'intervenir ou d'enquêter et, éventuellement, de formuler une recommandation aux autorités concernées. Pour ce faire, il doit, dans la composition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

De gauche à droite :
Assis : M. Rodrigue Lessard, Secrétaire général, M. C.Ross Tamblyn, Président et M. Réjean Tremblay, Vice-président.
Debout : M. Gaston Tremblay, M. Roger Boudreault, M. Carol Perron et M. Michel Leblanc, Commissaires

Composition et organisation

du Bureau de l'ombudsman

Les commissaires



M. C.-Ross Tamblyn

Président

Fin du 2e mandat mai 2017

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

Fin du 2e mandat mai 2017

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 co-président 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 co-fondateur et président du club de vélo de Jonquière en 1996-1997.

Les commissaires

M. Roger Boudreault

Fin de 1er mandat mai 2016
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. Michel Leblanc

Fin de 1er mandat mai 2016
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.

Les commissaires

M. Carol Perron

Fin du 1er mandat mai 2016
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

Fin du 2e mandat mai 2016
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).

Informations

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 et 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 qui sont de son ressort provenant des personnes, des corporations ou des associations qui s'adressent à lui. 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 **Robert Morissette** (commissaire 2013-2015), de monsieur **Jean-Marie Guay** (commissaire 2011-2015) et de monsieur **Marco Fillion** (commissaire 2011-2015) (absent pour la photo).

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

Monsieur Robert Morissette

Monsieur Jean-Marie Guay

Ci-haut, monsieur Rodrigue Lessard, Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman remettant une plaque souvenir à monsieur Robert Morissette et monsieur C.Ross Tamblyn, Président des commissaires du Bureau de l'ombudsman remettant une plaque souvenir à monsieur Jean-Marie Guay.

Nous tenons également à souligner que Madame Line Gagnon a œuvré comme commissaire au cours de cette année. Ayant d'autres responsabilités, elle a dû remettre sa démission au mois de février 2015.

10 ANS

Le 29 octobre dernier, la Ville de Saguenay soulignait le
10e anniversaire de la création du Bureau de l'ombudsman.

À cette occasion, en présence de quelques échevins et directeurs de services, on a souligné le passage d'une trentaine de personnes ayant eu à siéger comme commissaires et la Ville les a remerciés pour leurs services et leur collaboration.

Ville de Saguenay

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, sur la page d'accueil, à l'onglet : **CITOYENS:**

Ombudsman

- Origine
- Membres du Bureau
- Motifs d'intervention
- Comment ça se passe? (diagramme)
- Présentation d'une demande (formulaire en ligne)
- Coordonnées
- 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 :

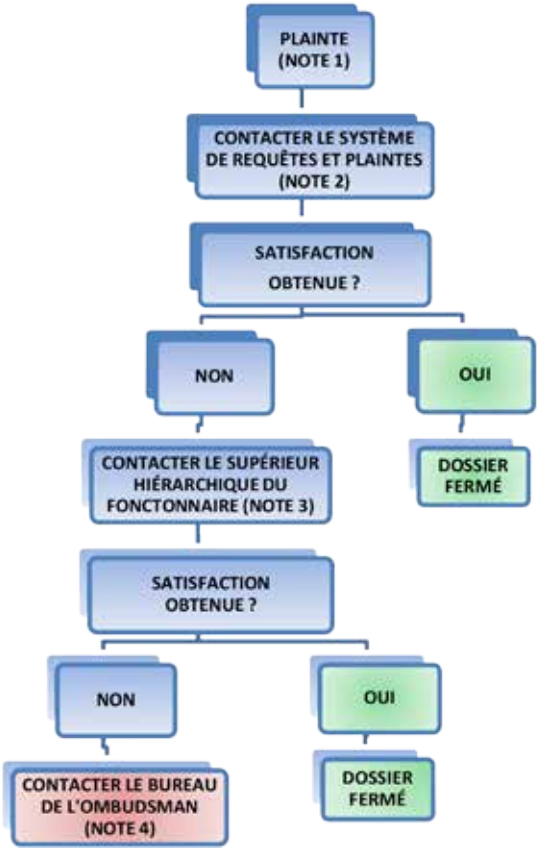
- En personne au bureau
- Par téléphone
- Par télécopieur
- Par courrier
- Par courriel

Des dépliants où vous retrouvez des explications quant à la raison d'être du Bureau de l'ombudsman sont disponibles dans les différents Services 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

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.

GESTION DES PLAINTES

Recommandation (2005)
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.

2015

Une nouvelle plate-forme sur le site internet a été mise en place du côté de la division des permis et programmes afin de faciliter l'accès à l'information pour les citoyens.

Avec la collaboration du Service des ressources informationnelles, une analyse est en cours pour le traitement des demandes volet immeubles et parcs.

En 2016, la Ville complètera la mise en place de sa politique interne concernant la gestion des requêtes et plaintes.

De plus, au cours d'un exposé du service des communications, on nous informe qu'on mettra l'emphase sur la courtoisie envers le citoyen.

Recommandations 2005 à 2015

2005	APPLIQUE	EN COURS	NON APPLIQUÉ
NOUS RECOMMANDONS à l'administration municipale de se doter d'une politique interne concernant la gestion des requêtes et des plaintes. Chaque citoyen qui fait parvenir une demande écrite à un des différences services de la Ville devrait recevoir de l'administration de ce service une lettre lui donnant le délai à l'intérieur duquel il est susceptible de recevoir une réponse. Également une simple lettre venant de l'administration concernée qui donnerait les délais et les motifs clairs et quelquefois légaux justifiant le refus ferait toute la différence entre un citoyen déçu et ou lésé dans ses droits et un citoyen qui accepte et comprend la décision. Il est souhaitable que les règles internes définissant les décisions des fonctionnaires soient de caractère public afin que les citoyens y aient accès au besoin.		X	
NOUS RECOMMANDONS à l'administration de la Ville de Saguenay d'uniformiser de façon équitable les règles des anciennes municipalités qui composent la nouvelle Ville.		X	
NOUS RECOMMANDONS concernant les problèmes de déneigement où les diverses machineries de déneigement causent des bris aux terrains de certains citoyens, qu'un meilleur balisement dans ces secteurs pourrait contribuer à élimer la plupart des plaintes et éviterait de longues démarches aux citoyens.	2008		
2006	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
NOUS RECOMMANDONS dans le cas d'une réclamation que dans la lettre d'accusé de réception, le délai auquel doit s'attendre le citoyen pour l'étude et rapport soit clairement indiqué.	2012		
NOUS RECOMMANDONS également dans les dossiers de réclamations le citoyen reçoive de la Ville une brochure comprenant toute l'informaton et les explications concernant les droits et les délais de prescription. Ceci permettrait au citoyen d'éviter la prescription faisant perdre la possibilité d'un recours en justice.	2012		
NOUS RECOMMANDONS que la Ville de Saguenay procède à une étude afin de s'assurer que dans les protocoles d'ententes avec les diverses commissions des loisirs que ceux-ci se dotent d'une couverture d'assurance adéquate couvrant les personnes effectuant du bénévolat pour leur compte et ce dans l'exercice de leurs activités et opérations.			X
NOUS RECOMMANDONS de placer des panneaux ou affiches aux entrées principales de la Ville de Saguenay indiquant clairement les dates et heures concernées par les interdictions de stationner la nuit, dans le but de renseigner autant les résidents et les non-résidents.	2008		

Recommandations 2005 à 2015

2007	APPLIQUE	EN COURS	NON APPLIQUÉ
NOUS RECOMMANDONS à la Ville de Saguenay de mettre par écrit les différentes procédures des travaux publics afin d'éviter tout malentendu avec les citoyens.	2009		
NOUS RECOMMANDONS que la Ville s'assure d'aviser les citoyens concernés par les travaux avant que ceux-ci ne débutent.	2012		
NOUS RECOMMANDONS à la Ville de bonifier l'application de sa politique de gestion des propriétés de Saguenay, notamment sur le plan de la priorisation et du traitement des demandes	2008		
2008	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
Les membres du banc des commissaires RECOMMANDENT que dorénavant, dans le cas d'une réclamation impliquant des blessures corporelles, l'employé mandaté pour faire enquête sur les circonstances et les lieux de l'accident contacte le plaignant et le rencontre au besoin afin d'éviter toute confusion ou mauvaise interprétation.	2008		
2009	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
Les membres du banc des commissaires RECOMMANDENT que la Ville de Saguenay doit prendre les mesures adéquates et nécessaires pour régulariser la situation et ainsi donner accès de façon permanente aux propriétaires de lots qui sont lésés.			X
Il est également RECOMMANDE à la Ville de s'assurer de faire respecter ses propriétés sur l'ensemble du territoire de la Ville de Saguenay.	2009		
2010	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
NOUS RECOMMANDONS 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.	2013		

Recommandations 2005 à 2015

2011	APPLIQUE	EN COURS	NON APPLIQUÉ
NOUS RECOMMANDONS que la procédure d'émission de permis soit réexaminée, en vue de l'améliorer, afin que tous les citoyens qui font une demande de permis d'aménagement soient obligatoirement mis au courant de toutes les normes concernant les chemins d'accès.	2012		
2012	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
NOUS RECOMMANDONS qu'il n'y ait pas d'obligation de signer une quittance lors d'un règlement hors cours concernant un problème récurrent causé par une défectuosité d'un équipement de la Ville.	2012		
2013	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
NOUS RECOMMANDONS que la politique d'aviser les voisins soit modifiée dans le cas d'une demande de P.A.E. (Plan d'aménagement d'ensemble) 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, soient avisés par courrier. Cela éviterait dans le futur d'autres situations comme celle vécue cette année.	2014		
2014	**APPLIQUE**	**EN COURS**	**NON APPLIQUÉ**
NOUS RECOMMANDONS que l'application de la politique d'Hydro-Jonquière, soit la même que celle d'Hydro-Québec		X	

Observations de 2015

SAVIEZ-VOUS QUE la Ville a le droit de déposer de la neige en dehors de l'emprise de rue sur un terrain privé? La Loi sur les compétences municipales, article 69 dit en effet que :

« Toute municipalité locale peut projeter la neige qui recouvre une voie publique sur les terrains privés contigus ».

2005, c. 6, a. 69.

(chapitre C-47.1)

SAVIEZ-VOUS QUE : le règlement concernant la construction de garage (VS-R-2012-3.a.189) a été modifié par le règlement VS-RU-2015-85) ?

Article 189

« Tout garage détaché est assujetti au respect des normes suivantes :

1° À l'intérieur des limites du périmètre urbain, la hauteur maximale d'un garage détaché implanté dans une cour arrière, une cour arrière sur rue, une cour latérale ou une cour latérale sur rue est de 5,0 mètres, sans toutefois excéder la hauteur du bâtiment principal;

2° À l'extérieur des limites du périmètre urbain, la hauteur maximale d'un garage détaché implanté dans une cour arrière, une cour arrière sur rue, une cour latérale, une cour latérale sur rue ou une cour avant (secteur de villégiature) est de 6,0 mètres sans toutefois excéder la hauteur du bâtiment principal »;

Le paragraphe 3 a été retiré. Ainsi pour toute exception à ce règlement, une demande de dérogation mineure devra être soumise et tous les voisins limitrophes concernés seront avisés.

SAVIEZ-VOUS QU'UN BRUIT STABLE PEUT DEVENIR UNE NUISANCE?

Le règlement numéro VS-R-2007-51 article 5.6 relatif au bruit sur le territoire de la Ville de Saguenay stipule que :

Définition :

Bruit stable : Bruit provenant d'un appareil en fonctionnement dont le niveau sonore mesuré est le même peu importe la période de temps utilisé.
Nuisance : Le fait, pour toute personne, d'occasionner, de tolérer ou de permettre la production de tout bruit, de quelque façon que ce soit, de nature à nuire à la tranquillité ou au bien-être des citoyens, constitue une nuisance.

Article 5.6

Bruit stable, tout bruit émanant d'une pompe à chaleur, équipement de chauffage, de climatisation ou de ventilation, système de filtration ou de pompage de piscine est considéré comme une nuisance lorsque le bruit mesuré à un mètre (1 m) de la limite du terrain où est situé l'appareil perturbateur du côté du voisin perturbé est de plus de 50 dB(A) (décibels)

Dans le cas où il n'y a pas plus d'un appareil perturbateur, s'il est constaté qu'une fois l'appareil perturbateur fermé le niveau sonore mesuré à l'extérieur est inférieur de moins de 5 dB(A), le bruit mesuré précédemment n'est pas considéré comme une nuisance.

Les précédentes dispositions s'appliquent pour un niveau de bruit mesuré pendant un minimum de quinze (15) secondes et il ne doit y avoir aucun autre bruit perturbateur durant la prise de mesure. Au moins deux mesures de quinze secondes doivent être prises et si la différence entre les deux est inférieure ou égale à 3 dB(A), c'est la moyenne de ces deux mesures qui constitue le niveau sonore. Si l'écart entre les deux mesures est supérieur à 3 dB(A), une troisième mesure de quinze (15) secondes doit être prise et le niveau sonore mesuré est constitué par la moyenne des trois mesures.

Les précédentes dispositions ne s'appliquent pas pour les activités agricoles.

À QUI INCOMBE LA RESPONSABILITÉ DE FAIRE RESPECTER LE RÉGLEMENT?

6.1 Responsabilité du Service de police

Il incombe au Service de police de faire observer les articles 3, 4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.7 et 5.8 du présent règlement et le directeur est autorisé à prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la stricte observance.

6.2 Responsabilité de la Division permis et programmes

L'article 5.6 est sous la responsabilité de la Division permis et programmes dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés.

À titre d'information : « Une conversation normale émet entre 40 et 60 dB(A) (décibels) »

PLAINTE CONCERNANT DES DEMANDES DE VIGNETTES DE STATIONNEMENT

Des citoyens, résidant dans le secteur du CEGEP de Jonquière, manifestent leur mécontentement en signant une nouvelle 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.

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Le projet est encore à l'étude.

Suivi des dossiers types présentés en 2013

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.

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Malgré les travaux de drainage qui ont été réalisés, il y a toujours problème d'écoulement d'eau.

À cet effet :

Un comité a été formé par la Direction de la Ville de Saguenay afin d'analyser de nouveau la problématique et trouver une solution durable.

Un fossé drainant a été fait pour capter et canaliser les eaux vers un puisard à proximité.

Ce que, de l'avis du comité pourrait être la solution durable.

Suivi des dossiers types présentés en 2013

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 expliquant son problème et comme il y a d'autres résidents dans ce quartier qui vivent la même situation, 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.

2015

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.

Le tout devrait être finalisé en décembre 2015 dans le cadre du plan triennal.

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 assujetti à la date à laquelle il devient failli, ou auxquels il peut devenir assujetti 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.

Contrairement à l'application de la politique d'Hydro-Jonquière et celle d'Hydro-Québec **POUVANT EXIGER** un dépôt ne sont pas les mêmes 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 certaines situations il n'y a pas d'exigence de dépôt, mais pour Hydro-Jonquière, il ne semble pas y avoir de cas d'espèce.

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

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

La Direction du service nous confirme que l'analyse de l'application de la politique d'Hydro-Jonquière demandant qu'elle soit la même que celle d'Hydro-Québec est toujours en cours.

PLAINTE 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.

2015

SUIVI DE L'ADMINISTRATION

Travaux réalisés en novembre 2015.

Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

Dossier #1

LISTE AUTOMATISÉE D'APPELS (SOMUM)

Une citoyenne téléphone au bureau et elle nous demande si on était au courant de la coupure d'eau dans sa rue car elle n'a pas été avisée.

Cette « demande » étant du ressort des travaux publics, nous la référons alors à la réceptionniste de la Ville afin qu'elle soit dirigée au service concerné.

La réceptionniste l'informe alors qu'elle faisait probablement partie du groupe des « exclus » de la liste d'appels. On lui explique que c'est Bell Canada et Vidéotron qui fournissent leur liste à la Ville et que si quelqu'un s'est fait exclure de la liste de sollicitation, soit qu'il ait un numéro confidentiel ou un cellulaire par exemple; alors son nom n'apparaît pas sur la liste fournie à la Ville.

Elle nous explique que cette situation lui cause des problèmes et se demande pourquoi la Ville n'a pas un autre système pour rejoindre tous les citoyens concernés.

Il y a peut-être un manque dans le système actuel d'appels automatisés. Il est bien sur que quelqu'un qui fait partie des « exclus » ne peut pas être averti. Auparavant, un avis écrit était distribué de porte à porte, ainsi tous les gens étaient mis au courant mais cette pratique n'existe plus.

Avec le système d'appel automatisé (SOMUM), tous ceux qui sont inscrits comme abonnés Bell Canada ou Vidéotron sont automatiquement appelés les avisant qu'il y aura une coupure de services quelconques.

La procédure devrait peut-être être modifiée concernant les appels aux citoyens. Beaucoup de personnes maintenant n'ont plus de téléphone à leur résidence mais seulement des cellulaires et ces personnes ne sont pas avisées par le système d'appel automatisé (SOMUM).

NOUS RECOMMANDONS : De trouver une solution afin que le plus grand nombre de personnes possible soient avisées par le Service d'appels automatisés. (SOMUM)

Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

Dossier #2

ACCUMULATION D'EAU IMPORTANTE EN COUR ARRIERE D'UNE DIZAINE DE RÉSIDENCES

Une citoyenne nous appelle et elle nous dit qu'il y a accumulation importante d'eau sur le terrain arrière de sa maison depuis 4 ans.

Elle n'est pas la seule a être concernée relativement à ce problème en arrière cour. Elle dit qu'ils étaient au moins une dizaine de résidences touchées.

Elle appelle à l'arrondissement et on lui dit que c'était le contracteur qui devait régler ce problème et qu'il devait poser un drainage sur les terrains.

Elle contacte le Bureau de l'ombudsman et nous dit que quand le contracteur a construit à cet endroit les futurs propriétaires étaient au courant de ce « ruisseau » mais celui-ci leur avait dit qu'il règlerait le problème. Après 4 ans, il n'y a pas encore rien de réglé.

Cette citoyenne nous dit qu'il y a eu jusqu'à 8 pieds d'eau à un moment donné, que c'était dangereux et inacceptable en arrière cour de maisons résidentielles.

Ce surplus d'eau important serait dû à la crue printanière du ruisseau.

Elle dit que le contracteur leur avait dit qu'il canaliserait ce ruisseau; suite à nos démarches, il appert que ça prend la permission du Ministère de l'environnement et l'entrepreneur ne l'aura pas car la Ville en a la permission seulement quand il faut construire une rue ou une route, sinon le ministère n'accepte pas la canalisation.

La Ville a déjà communiqué avec le contracteur et elle l'a obligé à drainer le terrain, lors d'une accumulation importante d'eau et il l'a fait, mais le problème est récurrent.

Il faut savoir que dans cette situation la responsabilité incombe au contracteur qui développe un nouveau quartier domiciliaire et celui-ci est propriétaire du terrain tant et aussi longtemps qu'il ne remet pas le quartier construit à la Ville.

C'est la responsabilité du contracteur de faire le drainage du terrain et la Ville va certainement exiger que cela se fasse s'il demande à la Ville pour ouvrir une autre rue.

La dame nous dit qu'elle marche sur le terrain et l'eau sort sous ses pas. On lui dit que, si elle le désire, elle a un recours en justice possible contre le vendeur du terrain et le contracteur.

En attendant, le Bureau de l'ombudsman SUGGÈRE à la dame de communiquer avec le contracteur lorsqu'il y aura accumulation importante d'eau et s'il ne bouge pas, on lui SUGGÈRE de téléphoner aux pompiers en spécifiant qu'il y a un danger et ces derniers vont s'occuper du dossier.

Dossiers présentés à titre d'exemple 2015

Dossier #3

PLAINTE CONCERNANT UN PROBLÈME DE FUMÉE PROVENANT D'UN SÉCHOIR À BOIS.

Une citoyenne appelle au Bureau de l'ombudsman et se plaint, dépendamment de la direction des vents, d'avoir à respirer, de la fumée provenant d'un séchoir à bois et l'odeur déplairait aux gens du voisinage.

Au cours de nos recherches, nous apprenons qu'un permis avait été accordé au propriétaire du séchoir à bois, répondant aux normes du plan d'urbanisme de cette époque.

Nous apprenons aussi que précédant notre intervention, une rencontre avait eu lieu au printemps 2015, en présence des citoyens du secteur, y compris la plaignante, et le propriétaire de l'industrie en question où il a été convenu avec le MDDELCC ***(Ministère du développement durable, Environnement et Lutte contre les changements climatiques)*** de l'élaboration d'un plan correctif y compris l'analyse de conformité de l'équipement causant la fumée.

Le propriétaire a déposé au Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte aux Changements Climatiques les spécifications de l'équipement causant la fumée et qui est en analyse par ledit ministère et une réponse sera donnée sous peu.

Suite à la réception de ce document, une rencontre de suivi sera effectuée avec tous les intervenants du milieu y compris la plaignante.

NOUS RECOMMANDONS que dans le futur, au lieu d'octroyer un permis de construction dans une zone rurale pour ce type d'entreprise, il faudrait accorder ce permis mais dans un parc industriel.

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 2015. Ils ne sont présentés que dans le seul but de servir d'outils de référence aux gestionnaires des différents services.

QUELQUES STATISTIQUES :

En 2015, **86** 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 **639** différentes interventions représentant une moyenne de **7,43** interventions par dossier, comparativement à **7,20** en 2014 pour **74** dossiers et **8,03** en 2013 pour **64** dossiers.

Ces **86** dossiers ont été réglés dans un délai moyen de **3,40** semaines, comparativement à **3,88** semaines pour 2014 pour **74** dossiers et **3,74** semaines en 2013 pour **64** dossiers. Sur les **86** dossiers, **81,40%** ont été réglés dans un délai n'excédant pas 4 semaines, dont **39** 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.

	2013	2014	2015
Nombre de dossiers traités	64	74	86
Nombre total d'interventions	514	533	639*
Nombre d'interventions en moyenne par dossier	8,03	7,20	7,43
Nombre de semaines d'intervention en moyenne par dossier	3,74	3,88	3,40
Pourcentage de dossiers traités en 4 semaines et moins	69%	73%	81,40%

* 1 dossier de 2014 a été terminé en 2015 pour 32 interventions.

DEPUIS L'OUVERTURE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN SEPTEMBRE 2005, **740** DOSSIERS ONT ÉTÉ TRAITÉS POUR UNE MOYENNE DE **72** DOSSIERS PAR ANNÉE. LE TRAITEMENT DE CES DOSSIERS A NÉCESSITÉ PLUS DE **5953** INTERVENTIONS CE QUI REPRÉSENTE UNE MOYENNE DE PRÈS DE **580** 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

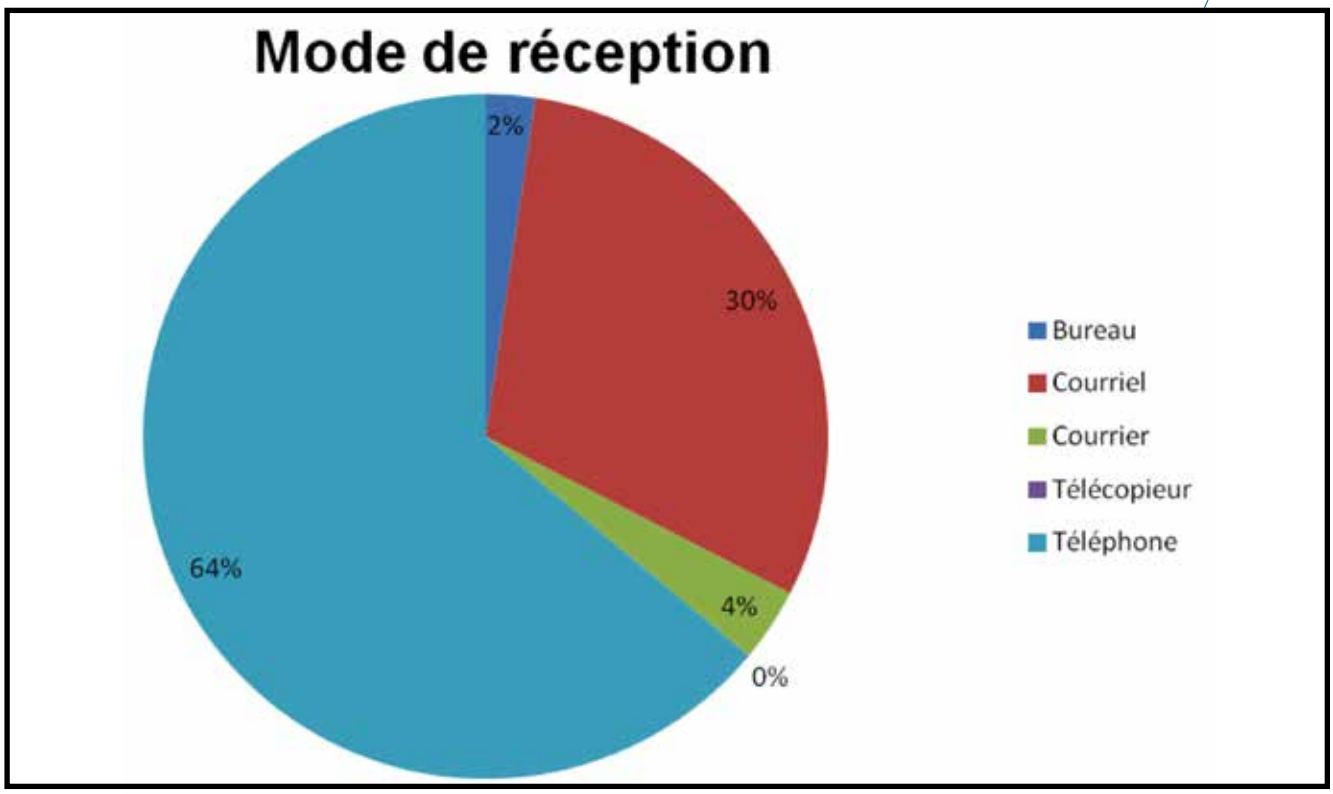
Pour ce qui est de la catégorie «Autre», celle-ci englobe les demandes qui :

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 2015

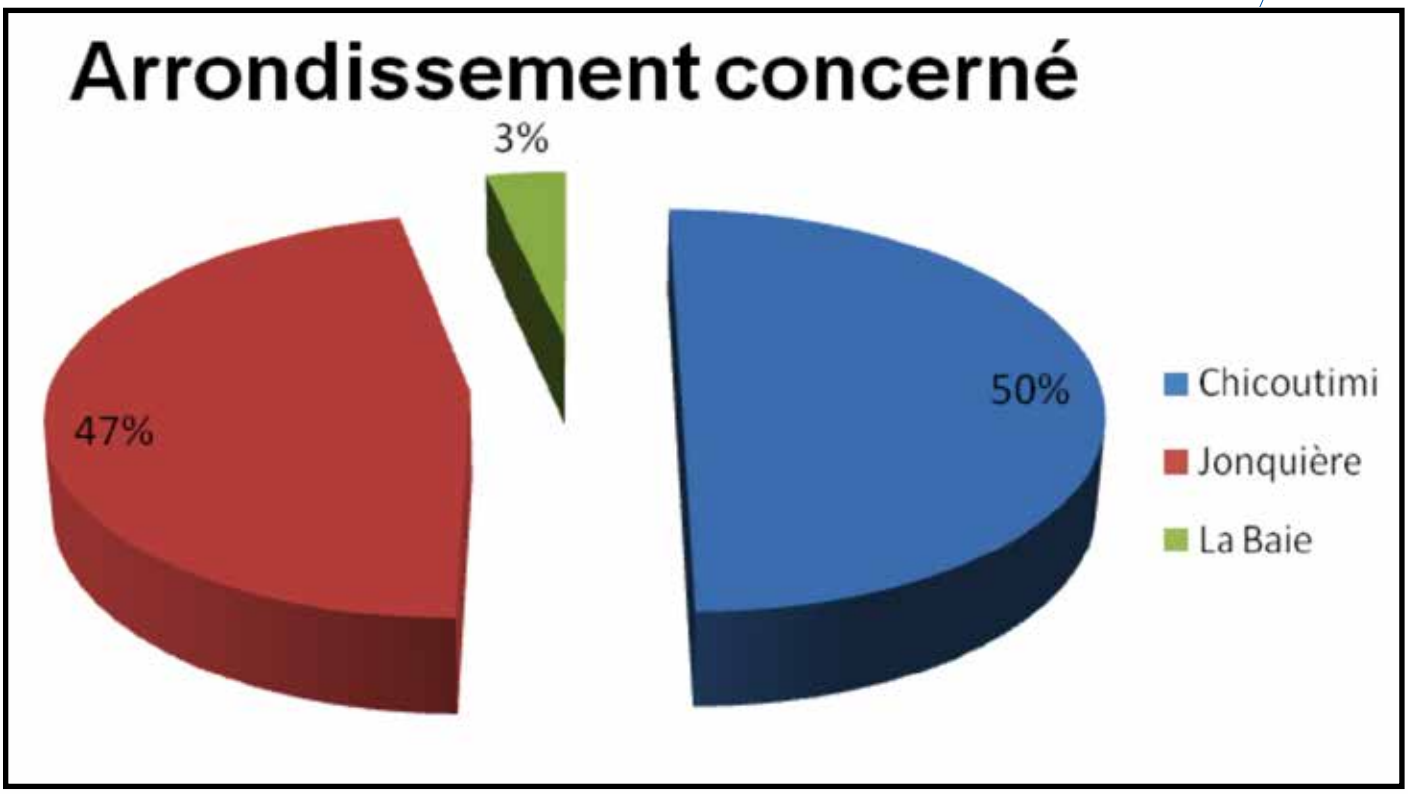
Mode de réception	Nombre	Pourcentage
Bureau	2	2%
Courriel	26	30%
Courrier	3	4%
Télécopieur	0	0%
Téléphone	55	64%
TOTAL	86	100%



Les graphiques

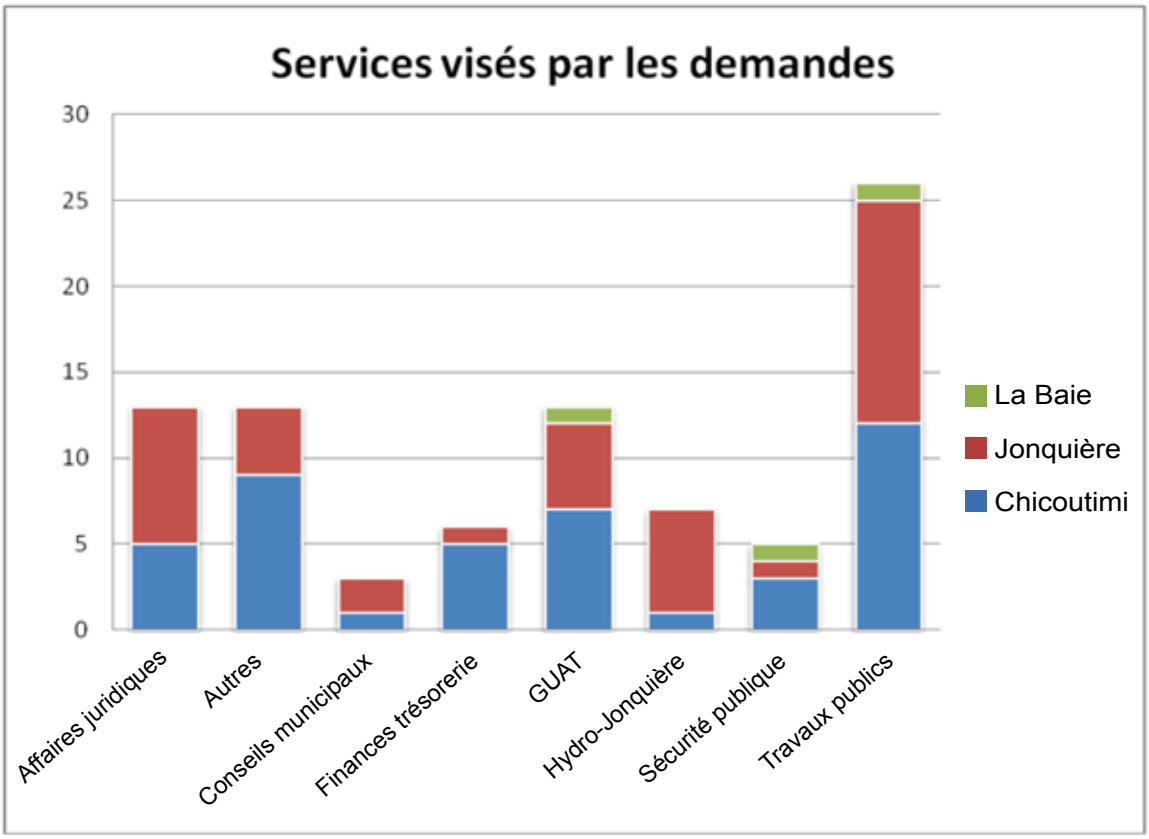
Statistiques - Lieux visés par les demandes
Période du 1er janvier au 31 décembre 2015

Arrondissement	Nombre	Pourcentage
Chicoutimi	43	50%
Jonquière	40	47%
La Baie	3	3%
TOTAL	**86**	**100%**



Les graphiques

Service concerné	Chicoutimi	Jonquière	La Baie	Total	Pourcentage
Affaires juridiques	5	8	0	13	15%
Autres	9	4	0	13	15%
Conseils municipaux	1	2	0	3	4%
Finances trésorerie	5	1	0	6	7%
GUAT	7	5	1	13	15%
Hydro-Jonquière	1	6	0	7	8%
Sécurité publique	3	1	1	5	6%
Travaux publics	12	13	1	26	30%
TOTAL	43	40	3	86	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.

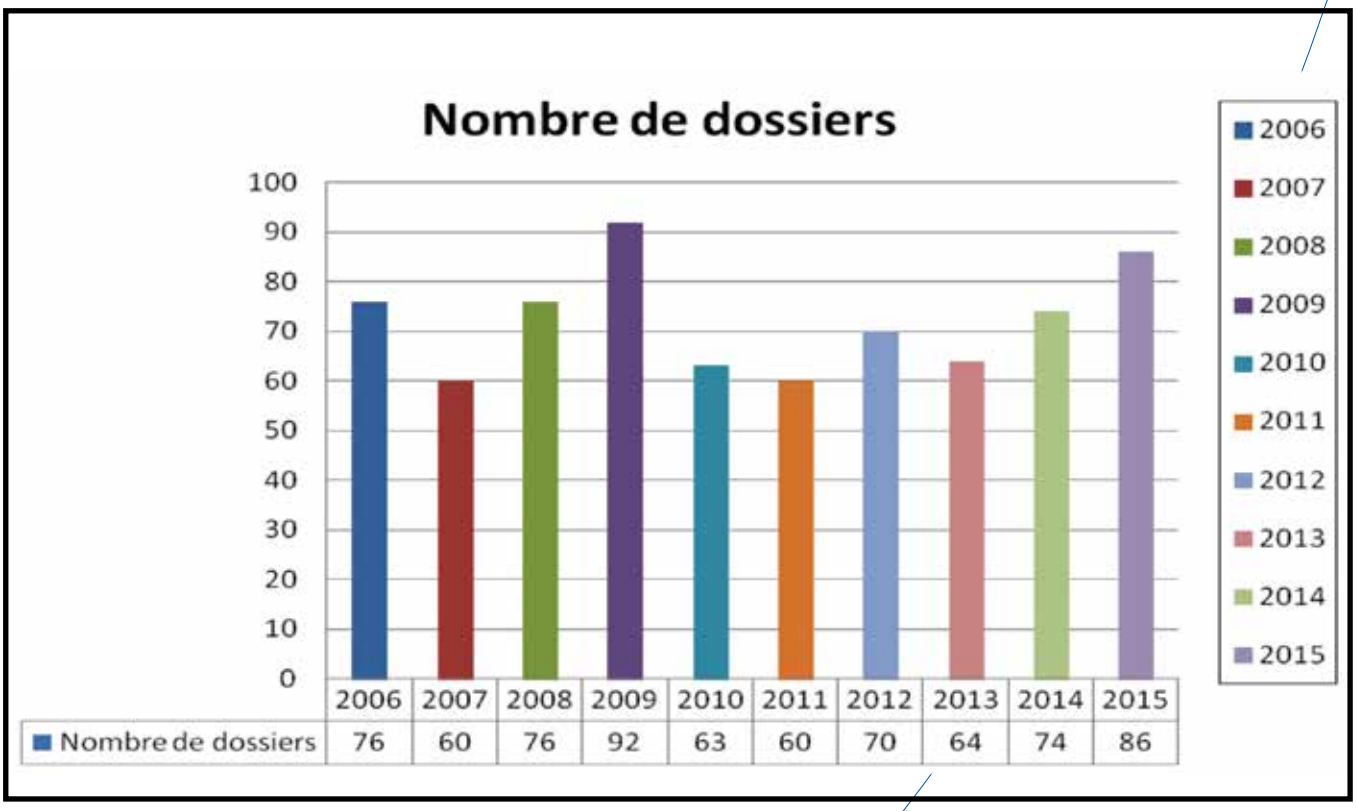
8 - Rejetée initialement : Dossier fermé sans intervention auprès de l'Administration. (plainte hors compétence ou non fondée)

9 - Solution administrative : Dossier fermé par une solution administrative.

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

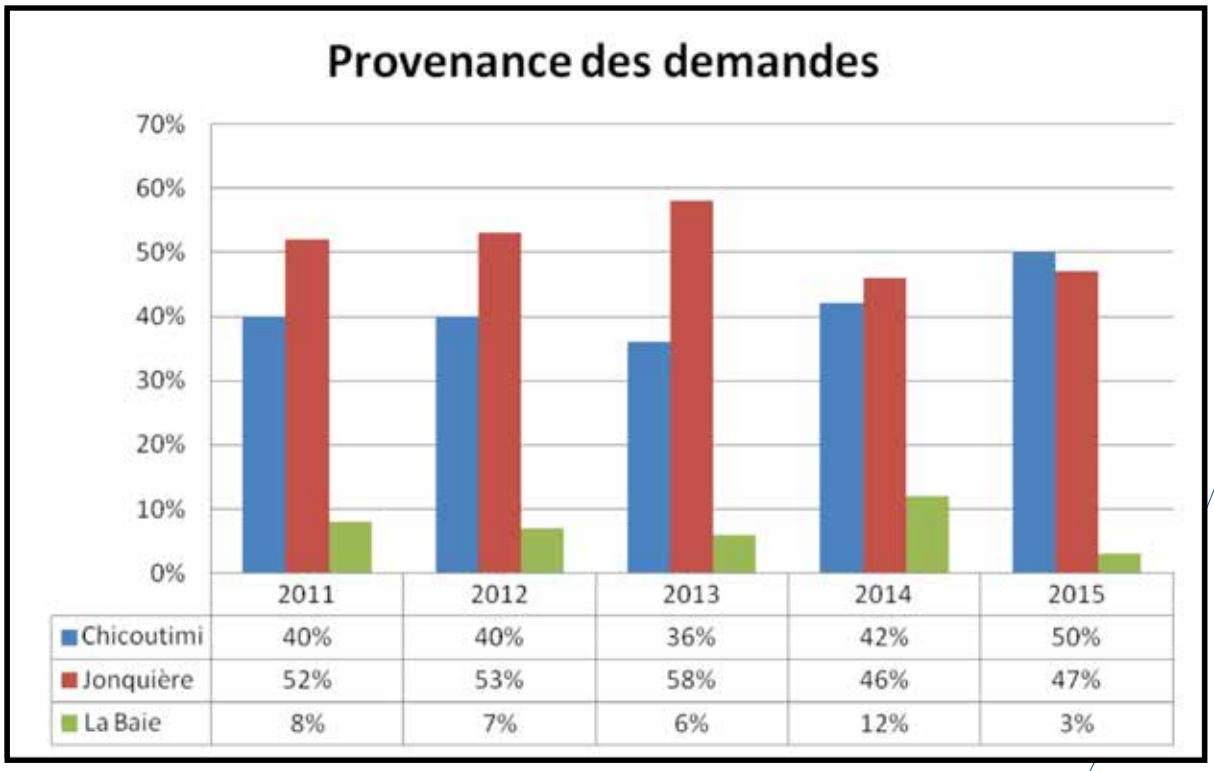
Les graphiques

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

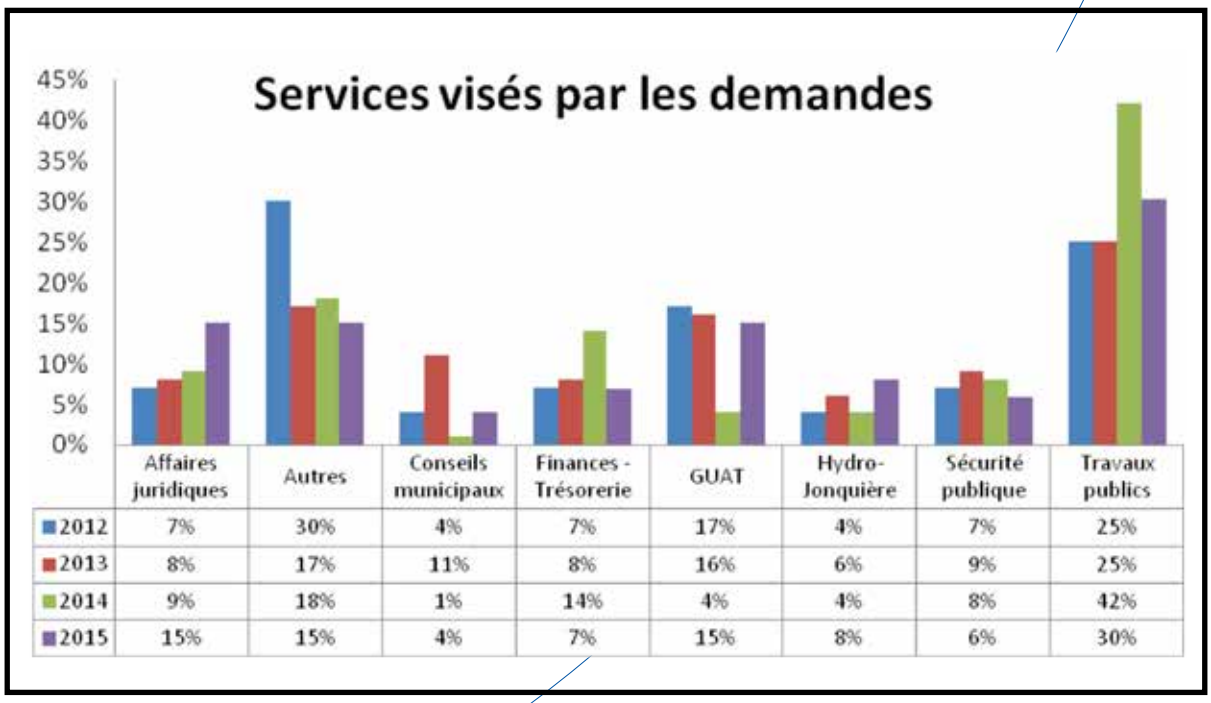


Le Bureau de l'ombudsman a ouvert ses portes le 19 septembre 2005.

Les graphiques



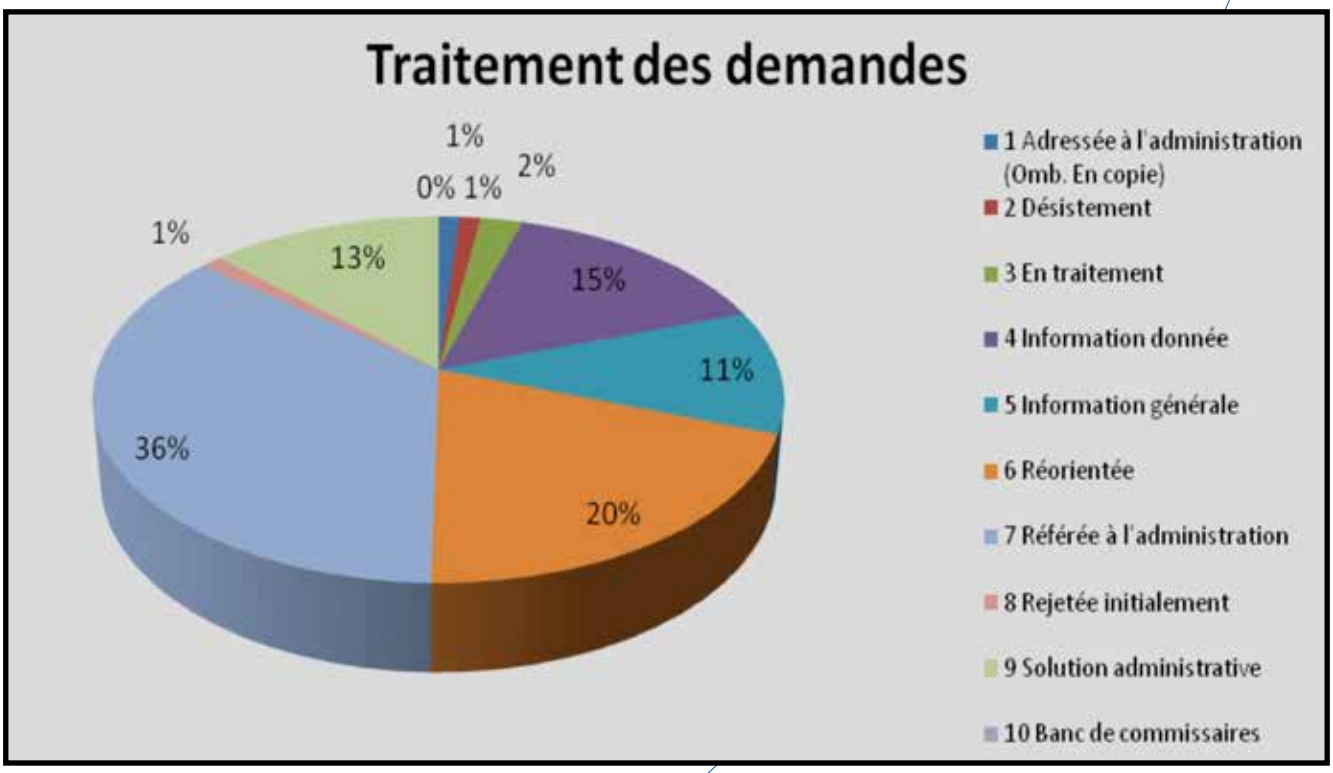
	2011	2012	2013	2014	2015
Chicoutimi	40%	40%	36%	42%	50%
Jonquière	52%	53%	58%	46%	47%
La Baie	8%	7%	6%	12%	3%



	Affaires juridiques	Autres	Conseils municipaux	Finances - Trésorerie	GUAT	Hydro-Jonquière	Sécurité publique	Travaux publics
2012	7%	30%	4%	7%	17%	4%	7%	25%
2013	8%	17%	11%	8%	16%	6%	9%	25%
2014	9%	18%	1%	14%	4%	4%	8%	42%
2015	15%	15%	4%	7%	15%	8%	6%	30%

Les graphiques

Classification	Traitement donné aux demandes	Nombre de dossiers	Pourcentage
1	Adressée à l'administration (Omb. En copie)	1	1%
2	Désistement	1	1%
3	En traitement	2	2%
4	Information donnée	13	15%
5	Information générale	9	11%
6	Réorientée	17	20%
7	Référée à l'administration	31	36%
8	Rejetée initialement	1	1%
9	Solution administrative	11	13%
10	Banc de commissaires	0	0%
		86	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 A L'ECOUTE DU CITOYEN PERMET DE MIEUX COMPRENDRE CE QU'IL VEUT DANS LE 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 de mieux comprendre la décision prise par la Ville.

Les observations et recommandations présentées dans les rapports annuels du Bureau de l'ombudsman témoignent d'un souci toujours constant d'aider à l'amélioration des services offerts aux citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman constitue un outil indispensable et peu coûteux pour une ville comme la nôtre qui a le souci du bien-être des citoyens comme objectif.

L'année 2015 nous a permis de constater que le Bureau de l'ombudsman est mieux connu par le citoyen car plus de dossiers ont été traités 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