OMBUDSMAN
de Sherbrooke

RAPPORT ANNUEL 2012

OMBUDSMAN
de Sherbrooke

600, rue Thibault, C.P. 610
Sherbrooke (Québec)
J1H 5H9

Le 15 avril 2013

Conseil municipal
Ville de Sherbrooke
C. P. 610
Sherbrooke (Québec)
J1H 5H9

Objet : Rapport annuel 2012 de l'ombudsman de Sherbrooke

Monsieur le maire,
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

C'est avec plaisir que je vous transmets, au nom de mes collègues commissaires et en mon nom, le rapport annuel 2012 de l'ombudsman de Sherbrooke.

Ce rapport relate les faits saillants de l'ombudsman, de ses activités, de ses préoccupations et de ses perspectives pour l'année 2013.

Veuillez agréer, Monsieur le maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Micheline Larouche

Micheline Larouche, présidente
Ombudsman de Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE 4

1. FAITS SAILLANTS 5

2. L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE 6

2.1 MANDAT 6
2.2 FONCTIONNEMENT 6
2.3 VALEURS ET PRINCIPES 7
2.4 COMPOSITION DE L'OMBUDSMAN 8

3. LES DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS 10

3.1 TRAITEMENT DES DEMANDES 10
3.2 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION 10
3.3 EXEMPLES DE CAS 11
3.4 ENQUÊTE 13

4. LES ACTIVITÉS INTERNES DE L'OMBUDSMAN 15

5. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2013 17

6. ANNEXES 18

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom de mes collègues commissaires et du personnel de l'ombudsman, c'est avec plaisir que je vous présente notre rapport annuel portant sur une première année complète d'activités.

L'année 2012 aura été l'année des apprentissages : familiarisation avec les types de plaintes formulées, apprivoisement de notre mandat, tenue d'une première enquête et dépôt de son rapport, discussion autour de valeurs et d'éthique. La table est ainsi mise pour une deuxième année dont les contours sont moins flous!

La population de Sherbrooke, ses élus et son appareil administratif ont aussi à composer avec le nouvel organisme qu'est l'ombudsman. Nous devons établir ses balises, poser ses repères et bien utiliser chaque instance judicieusement. C'est une connaissance en devenir.

Nous sommes fiers du travail accompli. Comme présidente de l'ombudsman, je suis rassurée par la diversité des expertises autour de la table, par la pertinence des interventions et par le souci constant de donner le meilleur service possible. J'en remercie donc les commissaires et je salue de façon particulière deux d'entre eux qui nous ont quittés : M. Roger H. Gagnon et M. Fernand Fontaine. Merci d'avoir été là au tout début!

L'ombudsman ne pourrait tout simplement pas fonctionner sans la secrétaire générale, Mme Michèle Emond, et sa préoccupation constante d'offrir un service personnalisé sous le sceau de la confidentialité, de l'impartialité et de l'intégrité. Son travail a été facilité par l'ouverture des services et des directions et des services de la Ville à ses demandes.

Nous voulons ce premier rapport assez court, mais signifiant. Je vous souhaite une bonne lecture.

Micheline Larouche

Micheline Larouche, présidente
Ombudsman de Sherbrooke

1. FAITS SAILLANTS

L'année 2012 a été la première année complète de fonctionnement, tant pour le traitement des demandes citoyennes que pour le conseil des commissaires.

L'ombudsman est composé d'une secrétaire générale à temps partiel, d'une adjointe administrative et de dix commissaires bénévoles.

L'adoption d'un cadre portant sur les valeurs et les principes devant guider l'action de l'ombudsman a été l'un des premiers actes des commissaires.

Quarante-neuf dossiers ont été ouverts en 2012. Les services ayant été les plus interpellés sont le Service de la planification et du développement urbain, le Service des infrastructures urbaines et de l'environnement et le Service d'Hydro-Sherbrooke.

Les citoyens des arrondissements de Jacques-Cartier, du Mont-Bellevue et de Rock Forest–Saint-Élie–Deauville ont été les plus actifs à venir soumettre leur cause au bureau.

La majorité des dossiers se règlent grâce à la médiation et grâce à l'intervention de la secrétaire générale. Une seule enquête a été réalisée et complétée par les commissaires.

En 2013, l'ombudsman de Sherbrooke souhaite mieux faire connaître ses activités, réduire de façon significative les délais de traitement, se pencher sur la communication que reçoit le citoyen, revoir certains articles de sa constitution, et ce, tout en classant par priorité la réponse au citoyen et le règlement des litiges.

2. L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.1 Mandat

Créé le 11 janvier 2011 par le conseil municipal de la Ville de Sherbrooke, l'ombudsman de Sherbrooke est véritablement entré en activité avec l'embauche d'une secrétaire générale permanente au mois de mai suivant. C'est à l'automne 2011 que les commissaires ont ensuite été recrutés puis nommés par le conseil municipal. La première réunion du conseil des commissaires s'est tenue le 29 novembre 2011.

La Ville a choisi de constituer l'ombudsman de Sherbrooke selon le modèle retenu par d'autres villes du Québec de tailles semblables, à savoir :

- Une permanence assurée par la secrétaire générale et par son personnel.
- Un conseil de commissaires bénévoles qui assurent la gouvernance du bureau, assiste et conseille la secrétaire générale et procède aux enquêtes, le cas échéant.

L'ombudsman a été créé conformément à la Loi sur les cités et villes du Québec (section XI.1).

Le mandat de l'ombudsman, comme décrit dans sa constitution, est d'intervenir ou d'enquêter chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville; il peut intervenir de sa propre initiative ou à la demande d'une personne. La constitution balise l'intervention de l'ombudsman en indiquant notamment les portions ou les dimensions de l'administration municipale qui sont exclues de son mandat. L'ombudsman a un pouvoir de recommandation.

2.2 Fonctionnement

Le conseil des commissaires peut, à partir de renseignements qu'il a obtenus, décider d'enquêter sur une situation qui pourrait porter préjudice aux citoyens. Toutefois, l'ombudsman agit habituellement à partir de plaintes formulées par des citoyens.

L'ombudsman constitue un dernier recours offert aux citoyens lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis normalement à leur disposition pour traiter leur différend avec l'administration municipale.

Il est du ressort de l'ombudsman de s'assurer que ces « moyens normaux » ont été correctement utilisés et cette étape suffit souvent à trouver des voies de solutions et à permettre aux citoyens d'être satisfaits. Ce rôle de prévention est essentiel et constitue une portion importante du travail de l'ombudsman. La constitution d'un banc de commissaires est une mesure d'exception.

2.3 Valeurs et principes

Assez tôt dans son mandat, le conseil des commissaires s'est doté d'un cadre énonçant les valeurs et les principes qui guideront l'action du bureau.

Les valeurs suivantes ont été jugées primordiales et constituent en quelque sorte l'assise morale du fonctionnement de l'ombudsman : respect des personnes, impartialité, équité, intégrité et recherche du bien commun.

Par ailleurs, découlant de ces valeurs, des principes ont été énoncés, balisant concrètement le travail de l'ombudsman, notamment :

- l'ombudsman est à la disposition des citoyens, mais c'est aussi un outil de développement et d'amélioration des pratiques au bénéfice de la Ville;

- l'ombudsman est apolitique et jouit d'une totale liberté de pensée et d'action;

- l'ombudsman est accessible dans tous les sens du terme;

- les membres de l'ombudsman entendent fonctionner en collégialité.

Les membres de l'ombudsman ont aussi convenu de règles de déontologie, en cohérence avec les valeurs et principes retenus.

2.4 Composition de l'ombudsman

En plus de sa secrétaire générale et de son personnel, qui constituent sa permanence et sa porte d'entrée, l'ombudsman de Sherbrooke est composé d'un groupe de dix commissaires bénévoles qui ont été choisis à la suite d'un appel de candidatures. Présentement, ce groupe est composé d'un nombre égal d'hommes et de femmes, de personnes de différents groupes d'âge et, fait à signaler, de personnes offrant une variété de compétences et d'expériences. Nous pouvons penser qu'il se trouvera toujours, parmi les commissaires, trois personnes susceptibles de siéger avec compétence sur un banc chargé d'une enquête.

Dès sa première réunion le conseil des commissaires a élu en son sein une présidente, Mme Micheline Larouche, et un vice-président, M. André Normandeau, tous deux pour des mandats d'un an, qui ont d'ailleurs été renouvelés à l'automne 2012.

Les commissaires en poste au 31 décembre 2012 sont :

Mesdames :	Messieurs :
Anik Bonvouloir	André Normandeau, vice-président
Francine Lachapelle	Jacques Hébert
Luce Laguë	Jean-Guy Saint-Gelais
Micheline Larouche, présidente	Jean-Pierre Marier
Me Myriam Paré	Sylvain Houle

La permanence est assurée par Michèle Emond, secrétaire générale, et par Julie Milot, adjointe administrative.

1re rangée de gauche à droite :

Jean-Pierre Marier, Anik Bonvouloir, Micheline Larouche, présidente, Me Myriam Paré et André Normandeau, vice-président.

2e rangée de gauche à droite :

Jean-Guy Saint-Gelais, Luce Laguë, Sylvain Houle, Jacques Hébert, Francine Lachapelle et Michèle Emond, secrétaire-générale.

De gauche à droite :

Julie Milot, adjointe administrative et Michèle Emond, secrétaire générale.

3. LES DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS

Avant d'élaborer concernant le traitement des demandes, leurs natures et les statistiques, quelques éléments doivent être soulignés. Il faut en effet se rappeler que l'ombudsman de Sherbrooke est ouvert aux citoyens depuis le 13 septembre 2011. La secrétaire générale est présente au bureau deux jours par semaine. Elle est soutenue dans son travail par une adjointe administrative qui peut recevoir les appels des citoyens du lundi au vendredi.

3.1 Traitement des demandes

Au cours de l'année 2012, l'ombudsman de Sherbrooke a été interpellé à plusieurs occasions concernant différents sujets. Les demandes sont d'abord portées à l'attention de la secrétaire générale qui se prononce sur leur recevabilité en fonction du règlement sur la constitution et le cadre de fonctionnement de l'ombudsman de Sherbrooke. Dans l'éventualité où la demande relève de la juridiction de l'ombudsman, la secrétaire générale procède alors à la cueillette de renseignements auprès du service municipal impliqué. Les échanges avec les services municipaux mènent soit à une solution satisfaisante pour le citoyen et la Ville, soit, dans le cas contraire, à une enquête menée par des commissaires de l'ombudsman. Les citoyens qui communiquent avec l'ombudsman avant d'avoir épuisé leurs recours administratifs ou légaux sont recommandés au service municipal approprié. Les citoyens sont également référés aux ressources appropriées lorsque l'ombudsman n'a pas juridiction sur la problématique qui lui est exposée.

La secrétaire générale peut aussi, dans certains cas, accompagner le citoyen pour l'aider dans ses démarches auprès d'un service municipal.

3.2 Données concernant les demandes d'intervention

En 2012, l'ombudsman de Sherbrooke a reçu 375 appels téléphoniques, son site Web a été visité 983 fois par 772 visiteurs et ses bureaux ont accueilli 133 visiteurs. Le détail de ces statistiques et toutes les autres données sont en annexe.

Quarante-neuf dossiers ont été ouverts en 2012. Ce sont les mois de janvier et d'octobre qui ont été les plus achalandés.

Les services les plus interpellés sont le Service de la planification et du développement urbain, le Service des infrastructures urbaines et de l'environnement et, finalement, le Service d'Hydro-Sherbrooke.

Les citoyens des arrondissements de Jacques-Cartier, du Mont-Bellevue et de Rock Forest–Saint-Élie–Deauville ont été les citoyens les plus actifs à venir soumettre leur cause à l'ombudsman.

Les dossiers dont les réponses consistent en des demandes d'information ou en référence sont traités rapidement. C'est lorsque les dossiers nécessitent des réponses de plus grande envergure, venant

des services municipaux, que les délais s'allongent. Nous pouvons alors parler de plusieurs semaines, voire de mois.

3.3 Exemples de cas

L'ombudsman de Sherbrooke, en 2012, a reçu des demandes de différentes natures, comme le révèlent les statistiques. Voici quelques dossiers pour lesquels l'ombudsman a été interpellé.

Amélioration de l'information au citoyen

Une citoyenne a communiqué avec l'ombudsman de Sherbrooke après avoir reçu un jugement de la cour municipale. Elle avait eu un constat d'infraction du Service de police de la Ville de Sherbrooke. Elle avait fait un paiement partiel qu'elle croyait être le paiement total du constat. Le paiement avait été fait à une caisse populaire Desjardins. Ce mode de paiement est d'ailleurs prévu sur le site du Service des affaires juridiques de la Ville. Le paiement s'étant fait par voie électronique, il n'y avait eu aucune intervention de la cour municipale quant à ce paiement. La loi prévoit qu'en cas de paiement partiel du montant réclamé, le dossier doit être transmis à la cour municipale. La procédure a donc été suivie conformément à la loi.

La problématique vient du fait que la citoyenne, qui croyait avoir fait le paiement total, n'a pas été informée que son paiement était incomplet. Elle a bien reçu l'avis d'audition de la cour municipale, mais ne s'est pas présentée à l'audition, croyant que c'était une erreur et ne voulant pas perdre une journée de travail, d'autant plus qu'elle était convaincue que son paiement était fait. Un jugement a été rendu contre la citoyenne.

L'ombudsman n'a pas juridiction sur une décision de la cour municipale. Toutefois, son intervention auprès du Service des affaires juridiques de la Ville aura permis une amélioration de la procédure. Dorénavant, un avis sera envoyé au citoyen qui effectue un paiement partiel, pour l'informer que son dossier est référé au tribunal. Le citoyen sera ainsi mieux informé et pourra procéder en toute connaissance de cause.

Rétablissement de la communication entre un service et un citoyen

Un citoyen a interpellé l'ombudsman en prétendant que la Ville était responsable de dommages d'érosion sur son terrain. Le citoyen alléguait que la Ville, en poussant la neige dans le fossé, faisait en sorte que l'eau s'accumulait sous la terre et ainsi causait des dommages. Il a communiqué avec son conseiller municipal qui a fait des interventions auprès du service concerné. Le citoyen avait aussi communiqué avec un employé du service qui s'était rendu sur place. Selon le citoyen, une entente avait été prise afin que la Ville fournisse certains matériaux pour réparer les dommages. N'ayant aucun suivi de cette entente malgré de nombreux messages laissés au service concerné, le citoyen a décidé de prendre lui-même des mesures pour réparer les dommages afin d'éviter que la situation ne se détériore davantage. Le citoyen demandait

l'intervention de l'ombudsman pour se faire rembourser les frais encourus par cette réparation.

Après l'intervention de l'ombudsman, le directeur du service concerné et un chef de division sont allés rencontrer le citoyen et ont réglé le dossier de façon définitive et satisfaisante pour toutes les parties en cause.

Activation d'un dossier :

En début d'année, un citoyen a communiqué avec l'ombudsman ne sachant plus à qui s'adresser pour faire avancer son dossier à la Ville. À l'automne 2011, le citoyen avait déposé une plainte à la Ville après plusieurs échanges avec un inspecteur du Service de la planification et du développement urbain (SPDU). L'immeuble voisin du sien empiétait sur son terrain. L'empiétement faisait en sorte que l'accumulation de neige et de glace de la résidence du voisin se retrouvait chez le citoyen plaignant et mettait en danger ses locataires. Les travaux qui ont causé l'empiétement n'avaient pas fait l'objet d'une demande de permis à la Ville. À l'été 2011, la Ville avait fait une demande de démantèlement relativement à cet empiétement, mais rien n'avait été fait.

L'intervention de la secrétaire générale auprès de la directrice du SPDU a permis de réactiver le dossier.

Dans le même ordre d'idée, un citoyen a demandé à l'ombudsman d'intervenir auprès de la Ville. Un an auparavant, il avait fait des démarches auprès du Service des infrastructures urbaines et de l'environnement pour qu'un miroir parabolique brisé soit remplacé dans sa rue. On l'avait alors informé que le remplacement de ce miroir serait fait. Des mois plus tard, rien n'avait été fait.

L'intervention de l'ombudsman auprès du directeur du Service des infrastructures urbaines et de l'environnement a accéléré le processus et le miroir a été remplacé.

Reconnaissance de droits acquis

Un citoyen a fait l'achat d'un immeuble de quatre logements. Lorsqu'il a reçu le compte de taxes municipales, on y faisait plutôt état d'un immeuble de trois logements. Voulant faire corriger cette erreur, il s'est rendu à son bureau d'arrondissement. Il y a rencontré un inspecteur en bâtiment. Le citoyen a alors expliqué que son immeuble comportait quatre logements depuis les années 1960. L'inspecteur lui a demandé de rassembler des preuves à cet effet, ce que le citoyen a fait. On lui a alors demandé de faire une demande de modification de zonage. Ce qu'il a également fait, en acquittant des frais d'ouverture de dossier de 750 $. Peu de temps après, une agente en urbanisme de la Ville lui a remboursé les frais de 750 $ en l'informant qu'elle ne pouvait rien faire pour lui.

Le citoyen a consulté alors la Division de l'évaluation de la Ville pour comprendre et, surtout, pour trouver une solution à son problème. Quelques vérifications ont été faites et le citoyen a reçu un compte de taxes modifié, qui ajoutait un quatrième logement tout en lui réclamant des arrérages de taxes, vu cet ajustement. Le citoyen croyait alors la situation réglée.

Toutefois, au début de l'année 2012, il a reçu une lettre de la Ville lui donnant 30 jours pour enlever un de ces logements, le zonage n'en permettant que trois. C'est à ce moment que le citoyen a communiqué avec le bureau de l'ombudsman.

Dans un premier temps, le citoyen a été recommandé à la directrice du Service de la planification et du développement urbain. On a répété au citoyen que le règlement de zonage ne prévoyait que des immeubles de trois logements dans son secteur. Le citoyen a alors communiqué à nouveau avec le bureau de l'ombudsman.

L'ombudsman a alors communiqué avec les divers intervenants de la Ville qui avaient traité ce dossier pour finalement mettre en lumière que l'immeuble du citoyen bénéficiait en fait d'un droit acquis.

3.4 Enquête

Lorsque les processus de médiation sont épuisés et que le litige persiste, un banc de commissaires est alors formé. Ce banc revoit l'ensemble de la documentation, rencontre les parties concernées, rédige un rapport et soumet des recommandations. Voici la synthèse du premier banc d'enquête.

Synthèse du rapport d'enquête : OMB-2011-9B-RFSED-01

Cette enquête portait sur la requête de citoyens qui, désireux de vendre leur résidence, ont été informés par les représentants de la Ville de

Sherbrooke que cette résidence unifamiliale ne pouvait pas compter un deuxième logement.

L'existence de ce logement constituait l'objet principal du litige. Les demandeurs soutenaient que le tout était conforme aux plans initiaux approuvés, il y a 14 ans, par leur municipalité d'alors, maintenant intégrée à la Ville de Sherbrooke depuis la fusion de 2001. Leur prétention s'appuyait notamment sur le fait que le compte de taxes qui leur était adressé avait fait mention durant plusieurs années de l'existence dudit logement.

La position de la Ville nécessitait, pour les demandeurs, des réparations coûteuses ou une modification de zonage qui entraînait des frais qu'ils ne considéraient pas devoir assumer.

À la lumière des documents consultés et des entrevues menées auprès des personnes requérantes et des représentants de la Ville de Sherbrooke, les commissaires en sont arrivés à la conclusion que la résidence faisant l'objet du litige avec son deuxième logement ne correspondait pas au plan approuvé lors de l'émission du permis de construction.

En effet, la preuve soumise aux commissaires a révélé que le règlement de zonage ne permettait pas de deuxième logement dans cette zone. De plus, aucune dérogation n'avait été demandée ou autorisée par le Service de la planification et du développement urbain. En fait, seul le compte de taxes municipales en faisait mention. Il faut rappeler qu'à l'époque le Service des finances, Section de la taxation et le Service de la planification et du développement urbain ne s'échangeaient pas toujours toute l'information nécessaire. Il semblerait que cette situation se résorbe, mais les commissaires ont recommandé ce qui suit :

> *« Que la Ville de Sherbrooke maintienne les frais exigés à la demande de modification du règlement de zonage formulée par les demandeurs. Cette modification vise l'ajout de l'usage « logement au sous-sol » à même la résidence principale.*
>
> *Que la Ville de Sherbrooke informe les citoyens :*
>
> 1. *Que les renseignements contenus sur le compte de taxes municipales servent à des fins d'évaluation de la propriété.*
> 2. *Que les renseignements contenus au compte de taxes municipales n'attestent en aucun cas de leur conformité aux autres règlements municipaux. »*

4. LES ACTIVITÉS INTERNES DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman de la Ville de Sherbrooke est une toute petite équipe composée d'une secrétaire générale à temps partiel (14 heures par semaine), d'une adjointe administrative qui a aussi d'autres responsabilités et de dix commissaires bénévoles. Le bureau de l'ombudsman de Sherbrooke est actuellement situé sur la rue Thibault, dans les bureaux de l'arrondissement du Mont-Bellevue.

La secrétaire générale reçoit les demandes des citoyens, les informe et les aide à préciser leur requête. Elle sert aussi d'intermédiaire avec les différents services ou les différentes directions. À l'usage, il se révèle qu'une information de qualité de même que la médiation règlent la majorité des plaintes. L'ensemble des données relatives aux dossiers est actuellement sur un simple chiffrier « feuille de calcul ». Des démarches ont été entreprises pour acheter un progiciel d'un autre bureau d'ombudsman afin d'être plus efficace au point de vue administratif.

Les commissaires ont tenu sept réunions. Ils se sont approprié les cadres légal et administratif de leur mandat. Dès la deuxième rencontre, ils ont souhaité se donner un document balisant leurs valeurs et des règles d'éthique. Lors de chaque rencontre, un tableau récapitulatif des demandes et leur avancement leur est présenté. Des rencontres d'information se sont tenues avec le Service de la planification et du développement urbain de même qu'avec le Service de l'entretien et de la voirie, ces deux services couvrant une bonne partie des plaintes reçues.

Deux bancs de commissaires ont été formés pour se prononcer sur des conflits n'ayant pas trouvé résolution par la médiation. L'un de ces bancs était toujours actif à la fin de 2012. Tout en maintenant le caractère confidentiel des données nominales, les commissaires-enquêteurs ont tenu à partager avec leurs collègues de l'ombudsman leurs questionnements et leurs recommandations afin que, globalement, chaque membre de l'équipe se sente à l'aise avec les conclusions et les propositions. Ils mettent ainsi de l'avant la pratique de la collégialité et du partage des expertises.

Il faut habituellement un certain temps pour que les citoyens connaissent l'existence d'un nouveau mécanisme ou d'un nouveau service. À cet égard, un groupe de commissaires, assisté de la secrétaire générale, s'est penché sur la question de la visibilité. Concrètement, l'ombudsman sera un peu plus visible en 2013 : il se retrouvera désormais dans les pages de l'annuaire téléphonique et apparaîtra dans la prochaine liste de téléphone des services et des directions de la Ville. Un carton d'information a été glissé dans le Publisac de trois arrondissements, à l'automne 2012, et, finalement, un article a

été rédigé dans l'*InfoSherbrookois*. Le comité s'est penché aussi sur le terme « ombudsman », le trouvant un peu rébarbatif. Comme il reflète bien les valeurs prônées par le service, comme la neutralité, la recherche du bien commun et le respect des personnes, l'ombudsman a décidé de continuer de se nommer ainsi et plutôt de se faire mieux connaître. Tant que son existence est peu ou pas connue, il est bien difficile de savoir quel niveau de demandes ou de plaintes est garant de services municipaux de qualité.

En ce qui concerne les ressources humaines, la continuité des activités a été maintenue malgré l'arrivée et le départ successifs de trois personnes au secrétariat, un processus impliquant chaque fois de la formation et une familiarisation avec les façons de faire. Pour sa part, la secrétaire générale a participé à un séminaire de cinq jours en médiation : il est prévu que les commissaires soient informés du contenu, plus précisément des techniques de médiation qui pourraient leur servir dans le cadre des enquêtes. L'appréciation du rendement de la secrétaire générale a aussi été faite. En dernier lieu, il a fallu remplacer deux commissaires. Si d'autres départs survenaient, un nouvel appel public de signification d'intérêt sera sans doute nécessaire.

La secrétaire générale et la présidente ont participé à deux rencontres à l'automne : l'une avec le directeur général de la Ville et la seconde avec les directeurs de services et des arrondissements. C'est principalement la question des délais qui a été abordée. Comme l'ombudsman est un dernier recours, il apparaît pour bien des demandeurs que déjà trop de temps s'est écoulé. À la suite de discussions, il a été convenu d'une procédure toute simple : à la réception d'une demande de l'ombudsman, le service concerné répondra par un accusé de réception dans lequel une date de réponse aux questions sera inscrite. Ainsi, les demandeurs seront mieux informés des délais et le travail de la secrétaire générale en sera facilité.

2012 aura donc été une première année d'activités. À l'analyse, les contours de notre champ d'expertise et de notre mandat se sont précisés, sans toutefois s'éclaircir tout à fait. Il y a eu certains problèmes d'intendance qui peuvent s'apparenter à une période de rodage. L'ombudsman est désormais plus au fait des processus administratifs propres à son fonctionnement.

5. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2013

Bien que nous ayons seulement une année complète d'activités, les membres de l'ombudsman de Sherbrooke se questionnent au sujet du volume peu élevé de plaintes déposées. Cela est-il dû à la nouveauté du service, à sa méconnaissance par les citoyens? Est-ce que les intervenants du service municipal parlent de l'ombudsman lorsqu'un citoyen est insatisfait au terme des recours exercés? Et qu'est-ce qu'un niveau de plainte acceptable pour un service d'ombudsman? Et si un afflux important de plaintes arrivait, comment le traiterions-nous avec un effectif réduit? Toutes ces questions nous préoccupent et seront encore d'actualité en 2013.

Le comité sur la visibilité continuera ses travaux pour s'assurer que l'ombudsman soit de plus en plus connu et que les citoyens puissent recourir à ses services, lorsqu'ils ont épuisé les recours administratifs et judiciaires normaux pour solutionner leur situation. L'existence de l'ombudsman peut aussi être source de confusion pour le citoyen déjà familier à porter plainte auprès des conseillers ou des directions d'arrondissement. Il importerait de clarifier davantage les rôles respectifs et de savoir, notamment, quand passer le relais.

La question des délais des réponses reçues par les services ou des directions, à la suite d'une demande de l'ombudsman, fera aussi l'objet d'un suivi particulier. Nous souhaitons une réelle réduction de ces délais puisque le citoyen a déjà fait beaucoup de démarches préalables et que tous souhaitent un dénouement le plus rapide possible.

L'expérience de 2012 et les médiations menées par la secrétaire générale nous amènent à penser qu'une communication efficace et claire règle bien des problèmes et dirige le citoyen vers les bonnes personnes ou les bons recours. A cet égard, l'ombudsman se questionne sur l'information donnée au citoyen lorsque la Ville répond négativement à sa demande. Nous nous pencherons sur cette question. Le suivi des recommandations faites à la suite d'une enquête se fera aussi en continu.

Et finalement, à l'usage, certains articles des règlements qui nous gouvernent depuis notre création doivent être revus parce qu'ils sont vagues ou imprécis, simplement pour refléter davantage la réalité. Des membres de l'équipe de l'ombudsman travailleront à ces modifications.

Mais, il est certain que notre priorité ira toujours à la réception des plaintes, à l'écoute du citoyen et au règlement des litiges. Nous sommes heureux de cette première année et souhaitons que notre service puisse se développer, grandir et ainsi, mieux servir les citoyens de Sherbrooke pour une qualité de service toujours améliorée.

6. ANNEXES

STATISTIQUES - GRAPHIQUES ET TABLEAUX

Moyens employés pour communiquer avec l'ombudsman de Sherbrooke…p.19

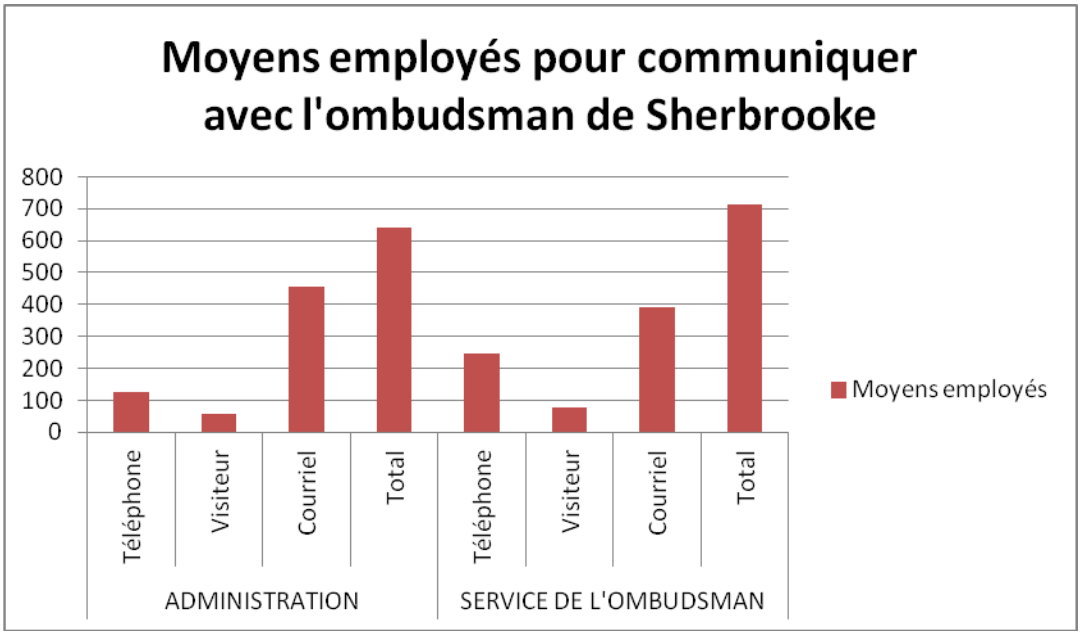
Statistiques des visites du site internet de l'ombudsman de Sherbrooke…...p.20

Nombre de dossiers par arrondissement…….p.21

Nombre de dossiers ouverts par mois……..p.22

Nombre de dossiers par service municipal……..p.23

Délais de traitement…….p.24



SERVICE DE L'OMBUDSMAN[1]			
Téléphone	**Visiteur**	**Courriel**	**Total**
248	76	390	**714**
34,73	10,64	54,62	**100**

ADMINISTRATION[2]			
Téléphone	**Visiteur**	**Courriel**	**Total**
127	57	456	**640**
19,84	8,91	71,25	**100**

[1] Tout contact en lien avec le service qu'offre l'ombudsman, c'est-à-dire avec des dossiers.
[2] Toute demande qui n'est pas en lien avec les dossiers de l'ombudsman.

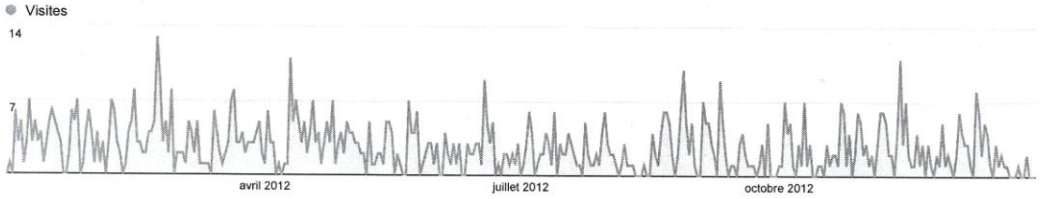
Google Analytics

http://ombudsmansherbrooke.ca - ht...
ombudsmansherbrooke.ca [P...

Présentation de l'audience 1 janv. 2012 - 31 déc. 2012

% des visites: 100,00 %

Vue d'ensemble



Nombre d'internautes ayant visité ce site : 772

Visites: 983

Visiteurs uniques: 772

Pages vues: 2 338

Pages/visite: 2,38

Durée moy. de la visite: 00:01:31

Taux de rebond: 59,72 %

Nouvelles visites (en %): 77,62 %

77,62 % New Visitor
763 Visites

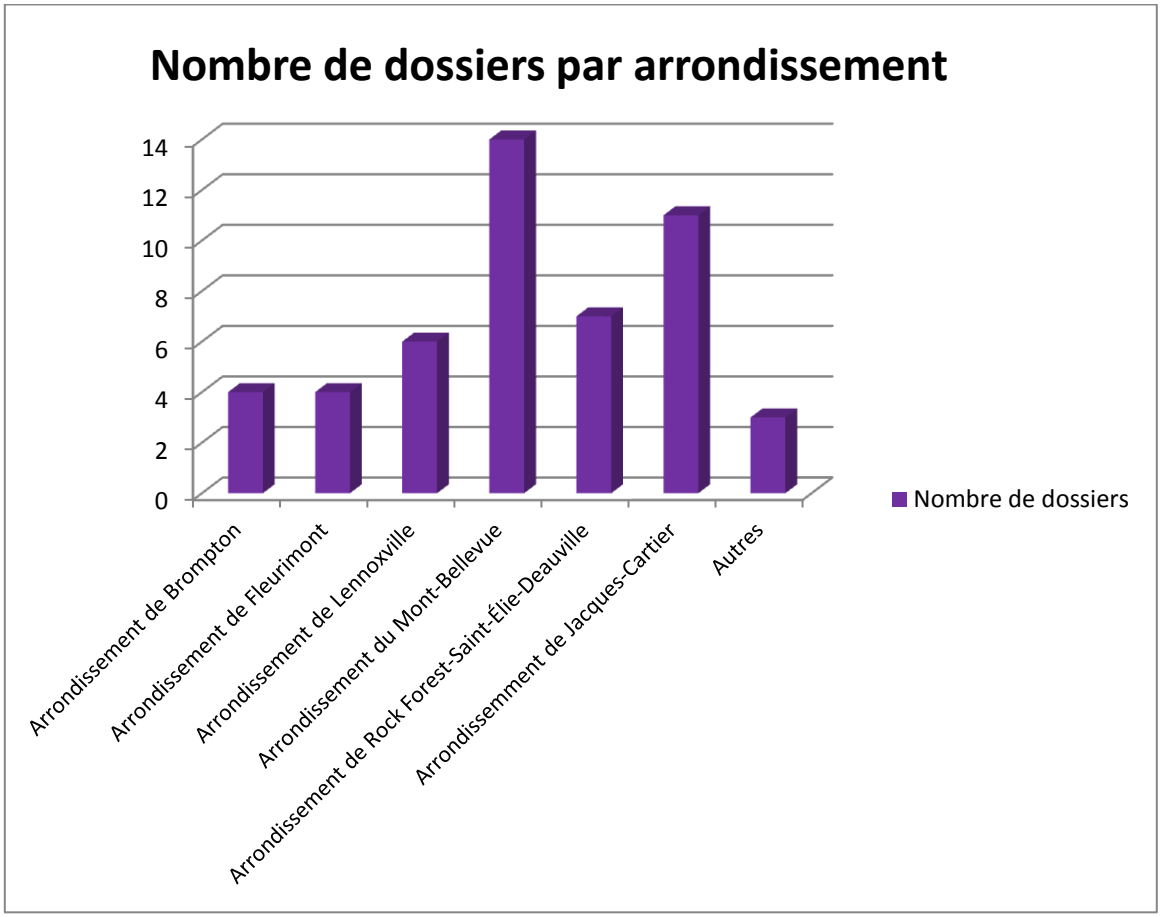
22,38 % Returning Visitor
220 Visites

Langue	Visites	% Visites
1. fr	736	74,87 %
2. en-us	150	15,26 %
3. fr-fr	59	6,00 %
4. fr-ca	13	1,32 %
5. en	8	0,81 %
6. en-gb	4	0,41 %
7. es	2	0,20 %
8. pt-br	2	0,20 %
9. ar	1	0,10 %
10. c	1	0,10 %

Afficher le rapport complet

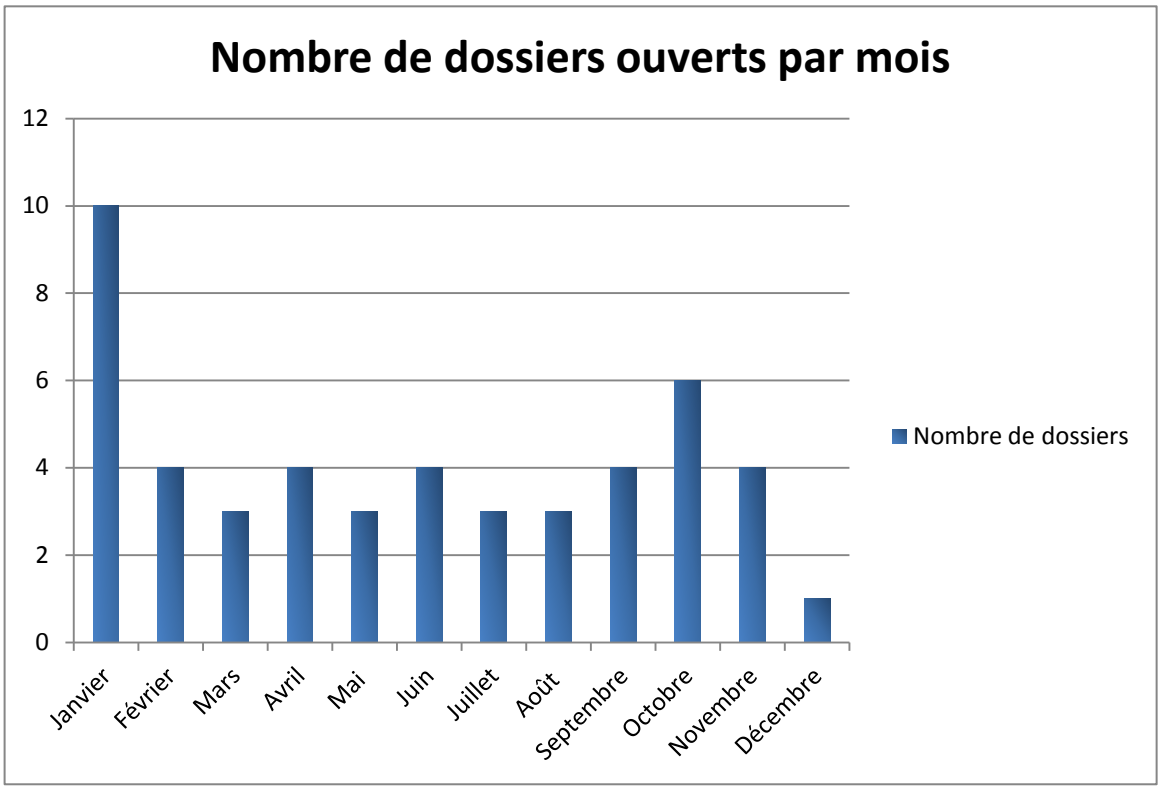
© 2013 Google

Note : le taux de rebond est le pourcentage de visites d'une seule page, c'est-à-dire le pourcentage de visites au cours desquelles l'internaute quitte le site dès la page d'entrée (ou « page de destination»).

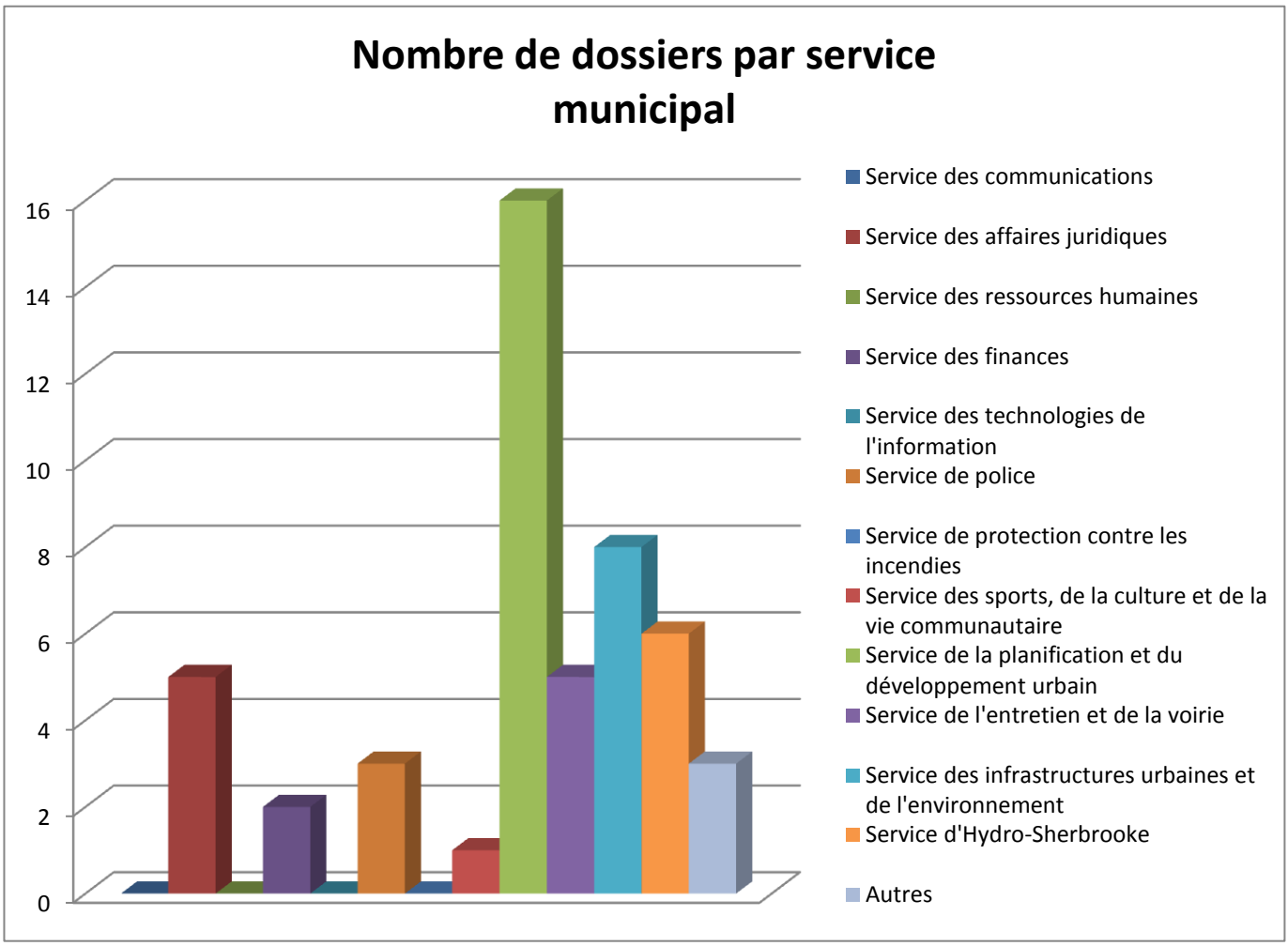


Arrondissements	Nombre de dossiers	%
Arrondissement de Brompton	4	8
Arrondissement de Fleurimont	4	8
Arrondissement de Lennoxville	6	12
Arrondissement du Mont-Bellevue	14	29
Arrondissement de Rock Forest–Saint-Élie–Deauville	7	14
Arrondissement de Jacques-Cartier	11	22
Autres[3]	3	6
Total des dossiers	**49**	**100**

[3] Toute demande provenant de citoyens qui ne sont pas résidents de Sherbrooke.

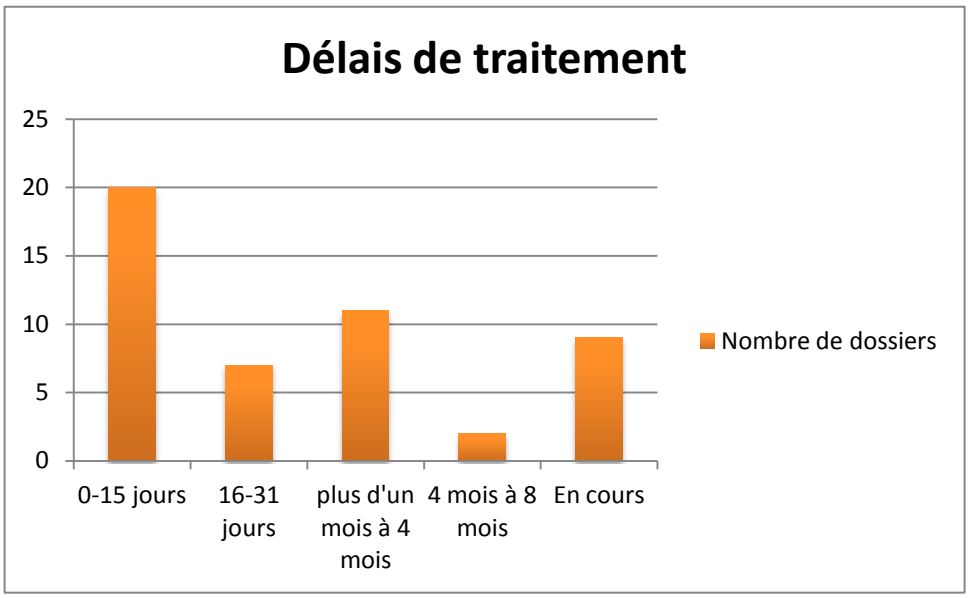


Mois d'ouverture	Nombre de dossiers	%
Janvier	10	20
Février	4	8
Mars	3	6
Avril	4	8
Mai	3	6
Juin	4	8
Juillet	3	6
Août	3	6
Septembre	4	8
Octobre	6	12
Novembre	4	8
Décembre	1	2
Nombre total de dossiers ouverts	**49**	100



Services concernés	Nombre de dossiers	%
Service des communications	0	0
Service des affaires juridiques	5	10
Service des ressources humaines	0	0
Service des finances	2	4
Service des technologies de l'information	0	0
Service de police	3	6
Service de protection contre les incendies	0	0
Service des sports, de la culture et de la vie communautaire	1	2
Service de la planification et du développement urbain	16	33
Service de l'entretien et de la voirie	5	10
Service des infrastructures urbaines et de l'environnement	8	16
Service d'Hydro-Sherbrooke	6	12
Autres[4]	3	8
Total des dossiers	**49**	**100**

[4] Toute demande qui ne concerne aucun des services municipaux.



Délais de traitement des dossiers		
Délais	Nombre de dossiers	%
0-15 jours	20	41
16-31 jours	7	14
plus d'un mois à 4 mois	11	22
4 mois à 8 mois	2	4
En cours	9	18
TOTAL	49	100

OMBUDSMAN
de Sherbrooke

600, rue Thibault, C.P. 610
Sherbrooke (Québec)
J1H 5H9

Téléphone :(819) 563-7352
Télécopieur :(819) 563-3203

Site internet : http://ombudsmansherbrooke.ca/
Courriel : ombudsman@ville.sherbrooke.qc.ca

Vous pouvez joindre le bureau de l'ombudsman de Sherbrooke du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.