

OMBUDSMAN
de Sherbrooke



RAPPORT ANNUEL 2011

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
2. LES COMMISSAIRES ET LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE	5
3. MISE EN PLACE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	6
4. STATISTIQUES	7
5. ORIENTATIONS 2012	9

1. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Mesdames, Messieurs,

Au nom des collègues commissaires membres du Bureau de l'Ombudsman de la ville de Sherbrooke, il me fait plaisir de déposer le rapport annuel 2011.

Quoique peu volumineux, ce premier rapport rend compte cependant des débuts du bureau de l'ombudsman de Sherbrooke : l'embauche de la secrétaire générale, le recrutement des commissaires et leur nomination par le Conseil municipal, la mise en ligne du site Internet de l'ombudsman, les rencontres préliminaires avec les différents services et directions, la promotion du bureau et la réception des premières plaintes.

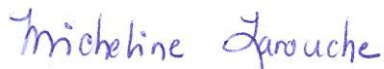
Nous, les membres du bureau, tenons à remercier le Conseil municipal d'être allé de l'avant avec la création de la fonction de l'ombudsman. Nous croyons que, ce qui est visé ultimement, c'est que les citoyens de la ville de Sherbrooke reçoivent le meilleur service possible de l'instance politique la plus proche d'eux : leur ville.

C'est aussi un beau risque que d'inviter des personnes extérieures à l'organisation municipale à travailler, sur une base volontaire, à des processus d'amélioration continue, à être davantage des citoyens que des contribuables. Merci!

Mes collègues et moi relevons le **défi** de participer aux premiers pas du bureau, d'établir ses règles de fonctionnement, de baliser les principes qui sous-tendront ses activités. Nous avons **le goût** de travailler avec l'ensemble des directions de la ville de Sherbrooke pour que les services rendus soient les meilleurs possibles. Nous souhaitons que **nos actions** reflètent la combinaison des expertises multiples que nous possédons et qu'elles soient sous le signe de **l'intégrité, de la neutralité, de l'efficacité et de la recherche du bien commun.**

Le vrai travail commence maintenant. Nous sommes enthousiastes à l'idée d'étudier les différents dossiers qui seront portés à notre attention. L'année 2012 sera une belle année!

La présidente,



Micheline Larouche

2. LES COMMISSAIRES ET LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Voici les commissaires ainsi que la secrétaire générale du bureau de l'ombudsman de Sherbrooke :



1^{re} rangée de gauche à droite : Micheline Larouche, présidente, Anik Bonvouloir, Myriam Paré, Francine Lachapelle,

2^e rangée de gauche à droite : Jacques Hébert, André Normandeau, vice-président, Fernand Fontaine, Luce Laguë, Roger H. Gagnon, Jean-Guy St-Gelais et Michèle Emond, secrétaire générale.

3. MISE EN PLACE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

La constitution et le cadre de fonctionnement de l'ombudsman stipule à son article 39 que le président doit présenter un rapport annuel au conseil municipal. Ce rapport sera succinct pour cette année puisque les activités de démarrage ce sont étalées sur plusieurs mois. La secrétaire générale de l'ombudsman est entrée en fonction au mois de mai 2011. Dans un premier temps, elle a rencontré les directions des services de la ville de façon à bien connaître leurs mandats et fonctionnements.

D'autre part, son travail a aussi consisté à mettre en place la structure d'accueil et de fonctionnement du service en conformité avec la constitution et le cadre de fonctionnement de l'ombudsman de Sherbrooke. La secrétaire générale a procédé à deux appels de candidatures pour les postes de commissaires devant former l'équipe de l'ombudsman. Vingt-sept candidatures ont été reçues. Le 21 novembre 2011, le conseil municipal a procédé à la nomination des dix commissaires suivants : André Normandeau, Anik Bonvouloir, Fernand Fontaine, Francine Lachapelle, Jacques Hébert, Jean-Guy Saint-Gelais, Luce Laguë, Micheline Larouche, Myriam Paré et Roger H. Gagnon. Le 29 novembre, lors de la première rencontre des commissaires, Micheline Larouche a été élue à titre de présidente et André Normandeau à titre de vice-président.

De plus, un site internet pour le service d'ombudsman a été mis en ligne. Il est accessible par les différents moteurs de recherche, par sa propre adresse URL ou par le lien fourni sur le site de la ville de Sherbrooke.

4. STATISTIQUES

Depuis mai dernier, date de son entrée en fonction, la secrétaire générale a accepté de recevoir des demandes des citoyens avant l'ouverture officielle aux citoyens de façon à ne pas retarder indûment les dossiers. Vingt-deux dossiers ont été ouverts depuis cette date. La plupart de ces dossiers sont actuellement sous étude. Vous trouverez ci-contre des graphiques représentant les dossiers ouverts depuis le mois de mai 2011.

Un premier graphique représente le nombre de dossiers ouverts par mois. On constate que 18 % des dossiers ont été ouverts dès le mois de juin. Le mois de juillet ne compte que 4 % d'ouverture de dossiers, ce qui est sans doute attribuable à la période des vacances. Le mois d'août compte le plus grand nombre d'ouverture de dossiers avec 27 %. Par la suite, 9% ont été ouverts au mois de septembre et 14 % par mois, pour les trois mois suivants.

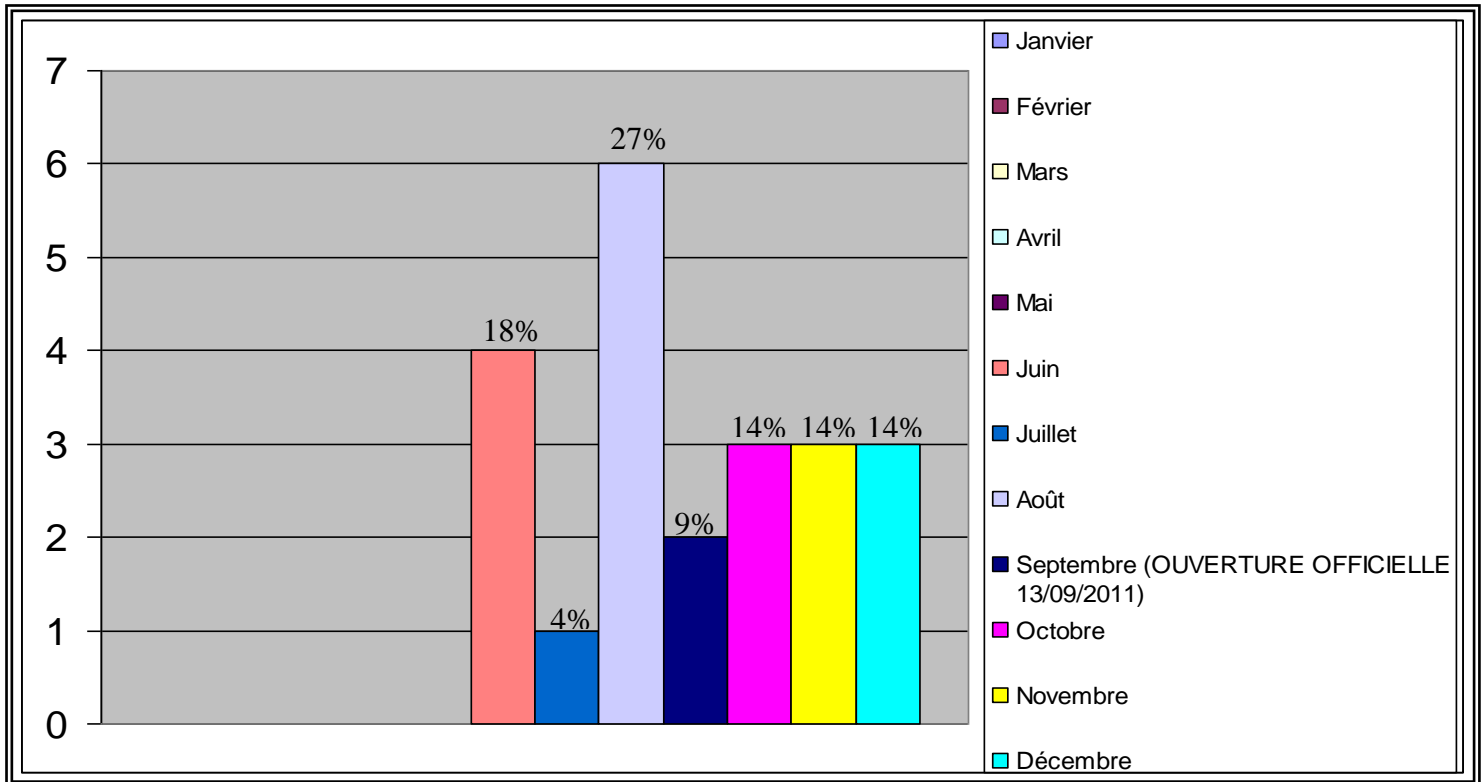
Le deuxième graphique permet d'identifier quels services de la ville sont visés par les demandes. Le service de l'entretien et de la voirie est touché par 41 % des demandes. La planification et le développement urbain sont interpellés par 27 % des demandes. Dix-huit pour cent des demandes sont attribuées aux affaires juridiques, 9 % aux infrastructures urbaines et à l'environnement et 5 % au service des finances.

Le dernier graphique nous permet d'identifier de quels arrondissements proviennent les demandes. Les citoyens de l'arrondissement de Jacques-Cartier ont fait 55 % des demandes. Les autres demandes proviennent des citoyens de Fleurimont à 17 % et 14 % des demandes sont issues des arrondissements du Mont-Bellevue et de Rock-Forest-Saint-Élie-Deauville.

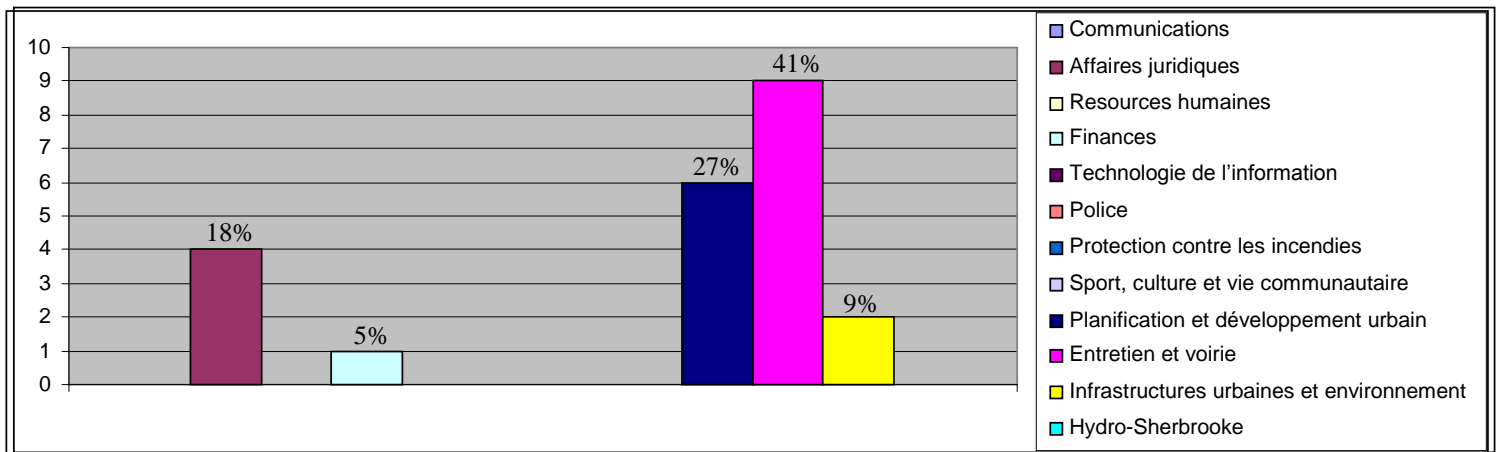
D'autre part, les présentes statistiques ne tiennent pas compte des demandes référées à d'autres services ou organismes, pour défaut de juridiction de l'ombudsman ou au motif que le citoyen n'a pas épuisé tous les autres recours.

Depuis novembre 2011, nous avons également accès à des statistiques sur le nombre de visiteurs du site web de l'ombudsman. Quatre-vingt-onze visites ont été enregistrées pour le mois de novembre seulement, ce qui indique que le site de l'ombudsman est une bonne source d'informations pour les citoyens.

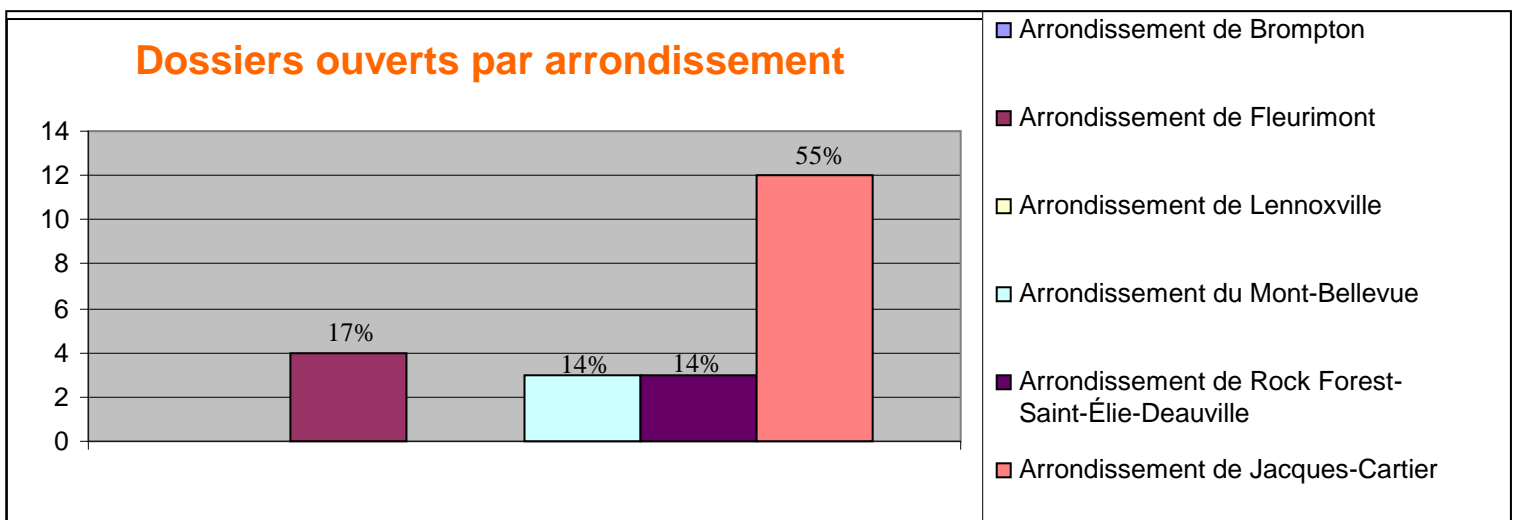
Ouverture de dossier par mois



Dossiers par service municipal



Dossiers ouverts par arrondissement



5. ORIENTATIONS 2012

L'un des principaux objectifs de l'ombudsman pour l'année 2012 est de faire connaître ses services par les citoyens. Nous donnerons de l'information sous différentes formes, soit en développant davantage le site web, en rencontrant divers organismes et en publicisant nos services.

Depuis le mois de mai 2011, la secrétaire générale de l'ombudsman de Sherbrooke a travaillé à l'implantation du service d'ombudsman pour les citoyens et citoyennes de Sherbrooke, suivant le cadre de fonctionnement et les objectifs du conseil municipal. En ce sens, tel que déjà mentionné, le 21 novembre dernier, dix commissaires étaient nommés par le conseil municipal. La qualité et la variété des compétences des commissaires laissent présager un travail d'enquête et des recommandations de qualité et sérieuses. La première rencontre des commissaires démontre déjà l'engagement et le dynamisme de cette belle équipe de travail.

Aussi, l'équipe de l'ombudsman se donne comme objectifs pour l'année 2012 de :

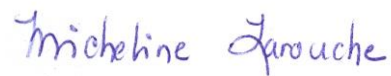
- compléter certains aspects de son organisation et bien établir les assises du fonctionnement de l'ombudsman;
- se doter d'outils pour faciliter la gestion des dossiers, faciliter la transmission d'informations et la rédaction des rapports ;
- sensibiliser la population sherbrookoise et l'administration municipale en publicisant les services offerts, en expliquant son mandat et ses compétences.

L'ombudsman de Sherbrooke est un service pour les Sherbrookoïses et un support à l'administration municipale dans ses efforts pour offrir des services de qualité à ses citoyens. C'est dans cet ordre d'idée que l'ombudsman entend continuer son travail.

Vous remerciant à l'avance de l'attention portée à ce rapport, nous vous prions d'accepter, Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Michèle Emond
Secrétaire générale



Micheline Larouche
Présidente