

OMBUDSMAN
de Sherbrooke



RAPPORT ANNUEL 2013

Le 5 mai 2014

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

Objet : Rapport annuel 2013 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 2013 de l'ombudsman de Sherbrooke.

Ce rapport relate les faits saillants du Bureau de l'ombudsman, ses activités, ses préoccupations et ses perspectives pour l'année 2014.

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



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	7
3. LES DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS	9
3.1 TRAITEMENT DES DEMANDES	9
3.2 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION	9
3.3 EXEMPLES DE CAS.....	10
3.4 ENQUÊTES ET SUIVIS.....	12
3.4.1 <i>Synthèse du rapport d'enquête portant sur la conformité d'un immeuble aux règlements municipaux et sur son caractère unifamilial: OMB-2011-9B-FL-08.....</i>	<i>13</i>
3.4.2 <i>Synthèse des enquêtes portant sur le règlement 34 : OMB-2012-11-LE-25 OMB-2013-11-MB-02 OMB-2012-11-LE-26 OMB-2013-11-LE-10 OMB-2012-11-LE-37 OMB-2013-11-JC-16 OMB-2012-11-LE-39.....</i>	<i>14</i>
3.4.3 <i>Suivi du premier rapport d'enquête sur la reconnaissance d'un deuxième logement : OMB-2011-9B-RFSED-01.....</i>	<i>16</i>
4. LE FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OMBUDSMAN.....	17
5. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2014	19
6. ANNEXES	20

MOT DE LA PRÉSIDENTE

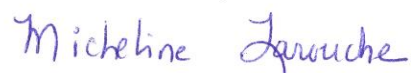
Au nom de mes collègues-commissaires et du personnel du Bureau de l'ombudsman, c'est avec plaisir que je vous présente notre rapport annuel portant sur la deuxième année complète d'opérations.

L'année 2013 en a été une de maturation. Les processus se sont affinés. Les collaborations avec les services municipaux ont été davantage formalisées. Le Bureau est davantage connu : le nombre de plaintes a augmenté. Et bien que la majorité des plaintes reçues se règlent par la médiation, les enquêtes ont pris beaucoup de place. Une première enquête, amorcée en 2012, a été complétée en février et une autre s'est étendue sur plusieurs mois puisqu'elle regroupait sept dossiers concernant le même règlement. Je remercie les commissaires-enquêteurs de leur disponibilité et de leur professionnalisme démontrés tout au long de ces investigations. Il nous faut aussi souligner la pleine collaboration des services municipaux impliqués.

L'année 2013 a aussi été celle de la première présentation du rapport annuel aux membres du comité exécutif ainsi qu'en rencontre publique. Cela a donné lieu à des échanges fructueux. Par la suite, le rapport a été déposé sur le site Internet de l'ombudsman de Sherbrooke et des exemplaires ont été rendus disponibles dans chacun des arrondissements.

Nous sommes fiers du travail accompli. Comme présidente du Bureau, je suis confortée 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 toute particulière la contribution de M. André Normandeau à titre de vice-président. Sa rigueur et sa présence attentive ont fait grandir le Bureau. Merci! Un merci également à M^{me} Francine Lachapelle qui a laissé ses fonctions de commissaire en janvier 2014. Sa contribution nous a été précieuse.

Le Bureau ne pourrait tout simplement pas fonctionner sans mesdames Emond et Milot et sans leur préoccupation constante d'offrir un service personnalisé sous le sceau de la confidentialité, de l'impartialité et de l'intégrité. Nous tenons aussi à remercier l'ancien directeur général de la Ville, monsieur Marcoux, pour le soutien et pour l'aide qu'il a apportés à notre jeune organisation.



Micheline Larouche, présidente
Ombudsman de Sherbrooke

1. FAITS SAILLANTS

L'année 2013 est la deuxième année complète de fonctionnement, tant pour le traitement des demandes citoyennes que pour le conseil des commissaires.

La permanence du Bureau est assumée par une secrétaire générale à temps partiel et par une adjointe administrative. Dix commissaires-bénévoles contribuent aux activités, par le biais des rencontres ou des enquêtes menées. En 2013, les commissaires ont effectué plus de 500 heures de travail bénévole, que ce soit sur le plan des rencontres ou par la tenue des enquêtes.

Soixante-trois dossiers ont été ouverts : ce sont 14 de plus que l'an dernier. Les services les plus sollicités sont le Service des infrastructures urbaines et de l'environnement, le Service de la planification et du développement urbain ainsi que le Service d'Hydro-Sherbrooke.

Les citoyens des arrondissements de Fleurimont, du Mont-Bellevue ainsi que de Rock-Forest–St-Élie–Deauville ont été les plus nombreux à soumettre leur dossier.

Le site Internet a gagné en popularité de même que le courriel, comme moyens de communication ou d'information. Les services de l'ombudsman semblent un peu plus connus.

La majorité des plaintes se règlent par la médiation et par l'intervention de la secrétaire générale. Les commissaires ont, quant à eux, complété en février 2013, une enquête entamée en 2012 et bouclé une deuxième enquête regroupant sept dossiers concernant le même règlement. Les recommandations ont été acheminées à la Direction générale.

En 2014, le Bureau souhaite faire connaître davantage ses activités en mettant à contribution les services municipaux. Nous sommes toujours préoccupés par les mécanismes actuels d'information et d'échanges entre l'administration municipale et les citoyens. Nous serons aussi attentifs aux suites données aux recommandations faites par le biais des enquêtes.

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 adjointe administrative.
- Un conseil de commissaires-bénévoles qui assure 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 les principes retenus.

2.4 COMPOSITION

En plus de sa secrétaire générale et de son adjointe administrative, 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.

En 2013, le mandat de la présidente, M^{me} Micheline Larouche, a de nouveau été renouvelé. Le vice-président, M. André Normandeau, a quant à lui manifesté son intérêt à continuer d'agir comme commissaire, mais de mettre fin à son implication à titre de vice-président. M. Jacques Hébert a alors été élu à titre de vice-président.

Les commissaires en poste au 31 décembre 2013 sont :

Mesdames :

Anik Bonvouloir
Francine Lachapelle
Luce Laguë
Micheline Larouche, présidente
M^e Myriam Paré

Messieurs :

André Normandeau, vice-président
Jacques Hébert
Jn-Guy Saint-Gelais
Jean-Pierre Marier
Sylvain Houle

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



Photo : François Lafrance
info@lafrancephoto.ca

1^{re} rangée de gauche à droite :

Julie Milot, adjointe administrative, Michèle Emond, secrétaire générale, Micheline Larouche, présidente, Jacques Hébert, vice-président et Francine Lachapelle.

2^e rangée de gauche à droite :

André Normandeau, Anik Bonvouloir, Jn-Guy Saint-Gelais, Sylvain Houle, Jean-Pierre Marier, M^e Myriam Paré et Luce Laguë.

3. LES DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS

Le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke a sa permanence au bureau d'arrondissement du Mont-Bellevue. La secrétaire générale est présente au bureau deux jours par semaine et peut compter sur la collaboration d'une adjointe administrative, madame Julie Milot, pour recevoir les appels des citoyens du lundi au vendredi.

3.1 TRAITEMENT DES DEMANDES

L'ombudsman de Sherbrooke reçoit des demandes de plusieurs natures qui sont traitées en toute confidentialité et avec respect pour les parties concernées. L'ombudsman travaille toujours avec l'objectif de trouver une solution qui soit satisfaisante pour le citoyen et pour la Ville.

Les demandes sont d'abord portées à l'attention de la secrétaire générale, qui se prononce sur leur recevabilité en fonction du règlement, de la constitution et du cadre de fonctionnement de l'ombudsman de Sherbrooke. Si 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 du Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke. 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 dans ses démarches auprès d'un service municipal.

La majorité des dossiers soumis à l'ombudsman se règlent par médiation.

3.2 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION

Il est toujours intéressant pour une organisation de suivre son évolution. L'ombudsman de Sherbrooke est encore une jeune organisation, mais avec son existence d'un peu plus de deux ans, nous pouvons déjà faire des comparables entre 2012, la première année d'existence de l'ombudsman et 2013. La tenue de statistiques est l'outil d'analyse du développement de notre organisation.

En 2013, l'ombudsman de Sherbrooke a reçu **238 appels** téléphoniques, son site a été visité **1 050 fois** par **826 visiteurs** et ses bureaux ont accueilli **71 citoyens**. Le détail de ces statistiques et toutes les autres données sont en annexe du présent rapport.

Ce sont **63 dossiers** qui ont été ouverts en 2013. Il s'agit de 14 de plus qu'en 2012. Les mois les plus achalandés ont été avril et mai au printemps, et à l'automne, octobre et novembre.

Encore cette année, les services les plus sollicités sont le **Service des infrastructures urbaines et de l'environnement (SIUE)**, le **Service de la planification et du développement urbain (SPDU)** et le **Service d'Hydro-Sherbrooke**.

Les citoyens utilisant le plus le service de l'ombudsman ont été ceux des **arrondissements de Fleurimont et du Mont-Bellevue**.

Les dossiers dont les réponses consistent en des demandes d'information ou en référence sont traités rapidement. Les dossiers qui nécessitent des réponses plus élaborées ou qui suscitent plus d'échanges entre l'ombudsman et les services, ou des échanges entre les services eux-mêmes ont des délais de traitement plus long. Nous parlons alors en termes de plusieurs semaines ou même de plusieurs mois. C'est pourquoi il est important pour l'ombudsman d'être en mesure de faire un suivi régulier des dossiers auprès des citoyens qui ont déposé une demande. En ce sens, nous apprécions la collaboration des services qui nous informent, habituellement et dans la mesure du possible, des délais nécessaires pour répondre à nos demandes, permettant ainsi un meilleur suivi auprès des citoyens.

3.3 EXEMPLES DE CAS

Les exemples de demandes que vous pourrez lire dans cette section reflètent la variété et la nature des demandes déposées auprès de l'ombudsman de Sherbrooke.

Activation de dossiers

Un citoyen a fait appel à l'ombudsman pour obtenir un permis de location de chambres dans sa résidence. À l'été 2013, il avait reçu la visite d'un inspecteur qui lui avait demandé de faire divers travaux à son immeuble pour le rendre conforme aux règlements municipaux, le tout dans le but de louer des chambres. Le citoyen s'est conformé aux demandes de l'inspecteur qui lui a confirmé, lors d'une visite au début du mois d'octobre, que l'immeuble était maintenant conforme à la réglementation municipale et qu'il obtiendrait son permis de location dans la semaine suivant sa visite. Le citoyen, malgré des appels au Service de la planification et du développement urbain, n'avait toujours pas de permis émis en décembre, soit deux mois plus tard. L'intervention de l'ombudsman a fait en sorte qu'un suivi soit donné à ce dossier. Quelques jours plus tard, le citoyen recevait son permis de location de chambres.

Dans un autre dossier, une citoyenne a communiqué avec l'ombudsman, se disant lésée par l'inaction de la Ville, malgré de nombreuses plaintes de sa part concernant l'état et l'entretien d'une propriété voisine. La citoyenne prétendait que des acheteurs potentiels de sa résidence ne donnaient pas suite à la visite de sa propriété parce qu'ils avaient des commentaires négatifs au sujet de la propriété voisine. Bien que le Service de la planification et du développement urbain était déjà intervenu par le passé à

cet endroit, l'intervention de l'ombudsman a fait en sorte qu'un inspecteur s'est de nouveau rendu sur les lieux et a donné suite aux plaintes de la citoyenne.

Inspection municipale

Alléguant des propos « arrogants » et « des abus de pouvoir » de l'inspecteur municipal, quelques citoyens ont déposé des demandes à l'ombudsman à la suite des visites de leur immeuble. L'ombudsman a communiqué avec la direction du Service de la planification et du développement urbain et des révisions administratives sont en cours dans certains dossiers. Pour d'autres, des délais plus longs pour faire les travaux demandés par l'inspecteur ont été accordés, étant donné la période hivernale.

Sécurité – Solution

Un citoyen a déposé une demande à l'ombudsman relativement à la sécurité de la rue où il réside et des rues limitrophes. En effet, résidant sur une rue empruntée par plusieurs automobilistes à un endroit où plusieurs accidents sont survenus et ont même endommagé son immeuble, le citoyen craignait pour sa sécurité, celle des piétons et d'autres dommages matériels à son immeuble. Après diverses démarches infructueuses auprès de la Ville et des élus, le citoyen a fait appel à l'ombudsman pour faire cheminer son dossier. L'ombudsman a facilité le contact avec le Service des infrastructures urbaines et de l'environnement (SIUE). Un représentant de la Ville s'est rendu sur les lieux. Le citoyen a pu exprimer ses suggestions qui ont été prises en considération et des modifications à la signalisation ont été apportées, de même que des recommandations au citoyen pour protéger sa résidence.

Solution judiciaire

Un autre citoyen avait fait de nombreuses plaintes depuis plusieurs années à la Ville relativement au non-respect du règlement de zonage par un de ses voisins lui causant plusieurs désagréments (usage, bruit, odeur, environnement). À la suite de ces plaintes, des inspecteurs se présentaient sur les lieux, mais le propriétaire voisin ne se conformait que partiellement aux demandes des inspecteurs et les désagréments recommençaient pour le citoyen. Il a donc déposé une demande à l'ombudsman. Après vérification, la Ville a informé l'ombudsman qu'elle avait déposé un recours devant les tribunaux pour ce dossier. Ce dernier étant engagé dans un processus judiciaire, l'ombudsman n'a plus juridiction. Toutefois, l'ombudsman a pu informer le citoyen que ses

demandes avaient non seulement été considérées par la Ville, mais que le litige avait été soumis à un tribunal de droit commun qui rendrait éventuellement une décision judiciaire.

Amélioration locale

Quelques citoyens ont fait appel à l'ombudsman à la suite de la réception d'une facture de la Ville pour des travaux d'amélioration locale. Les citoyens avaient déjà fait des démarches auprès du Service des infrastructures urbaines et de l'environnement, mais n'étaient pas satisfaits des réponses reçues et mettaient en question le processus appliqué pour en venir à les facturer pour ces travaux. L'intervention de l'ombudsman a facilité une rencontre des parties, soit les citoyens, les élus, les directeurs de services, le directeur d'arrondissement de même qu'une responsable du Service des affaires juridiques de la Ville. Ces dossiers et les processus appliqués ont soulevé des questionnements qui sont toujours à l'étude à l'heure actuelle. L'intervention de l'ombudsman et la rencontre précitée ont provoqué une prise en charge de ces dossiers et une révision des processus appliqués par l'administration municipale.

Dans le même ordre d'idée, l'ombudsman a été sollicité par plusieurs citoyens qui avaient reçu des avis de la Ville leur réclamant des frais pour des travaux d'infrastructures dans le cadre de nouveaux développements résidentiels. Par cet avis, on les informait que la notion de « bénéficiaire-tiers » prévue au règlement 34 de la Ville de Sherbrooke (sur les ententes relatives à des travaux municipaux pour un développement résidentiel) était applicable aux terrains dont ils étaient propriétaires. Les citoyens prétendaient être lésés par l'application de cette notion et ne voyaient pas quels bénéfices ils gagnaient de ces travaux pour les nouveaux développements résidentiels, puisqu'ils payaient déjà ces services qu'ils obtenaient à partir de rues existantes. Ces dossiers ont été référés pour enquête.

3.4 ENQUÊTES ET SUIVIS

Lorsque les processus de médiation sont épuisés et que le litige persiste, un banc de commissaires est alors formé. Les commissaires rencontrent chacune des parties, le citoyen et le service municipal en cause, ils établissent une chronologie des événements, s'assurent d'avoir bien compris les arguments avancés de part et d'autre et émettent une ou des recommandations. En 2013, deux enquêtes ont eu cours : l'une portant sur le caractère unifamilial d'une maison et l'autre regroupant sept dossiers concernant un même règlement.

3.4.1 Synthèse du rapport d'enquête portant sur la conformité d'un immeuble aux règlements municipaux et sur son caractère unifamilial: OMB-2011-9B-FL-08

Une résidence unifamiliale est construite en 1979. Par deux fois, les propriétaires procèdent à un agrandissement, d'abord en 1988 puis en 2010, si bien que l'étage qui a été ajouté offre, au final, la même surface que le rez-de-chaussée. Chaque fois, les travaux ont été réalisés après l'émission des permis requis. En 1988, le permis stipulait que le caractère unifamilial devait être préservé. En 2010, le permis stipulait plutôt que son émission était conforme à une directive encadrant les maisons de cogénération.

Des citoyens, habitant sur la même rue, se sont adressés à la Ville à plusieurs reprises afin de comprendre pourquoi ils se retrouvent avec une propriété voisine qui, selon eux, constitue un « immeuble de deux logements » alors que ce type de construction n'est pas permis dans leur zone, non plus que les logements « bigénérationnels ». N'obtenant pas de réponses satisfaisantes, ils ont demandé à l'ombudsman d'intervenir.

Après analyse, les commissaires ont conclu que l'examen des faits n'a pas démontré que les citoyens demandeurs avaient été lésés par « le fait ou l'omission de la Ville » ni que la Ville n'était fautive dans cette affaire. La directive mentionnée sur le permis de 2010 n'avait pas force de loi, mais encadrait l'émission de permis pour un type d'aménagement de style cogénérationnel. Quant aux propriétaires de la maison visée par l'agrandissement, ils avaient respecté la réglementation en cours, le deuxième étage ne constituant pas un logement indépendant.

Les commissaires ont recommandé spécifiquement que :

→ « l'administration municipale fasse en sorte, par les moyens qu'elle jugera appropriés, que toute ambiguïté soit formellement levée autour du statut de la résidence (en cause) afin que les gens du voisinage soient rassurés quant au fait que cette maison conservera son statut de résidence unifamiliale comme le prévoit le règlement de zonage en vigueur ».

La Ville a acquiescé à cette demande et a apporté des correctifs dans l'inscription de renseignements administratifs pour éviter à l'avenir d'autres ambiguïtés. De plus, dans une lettre adressée

aux citoyens, la Ville les informait qu'elle était à rédiger les nouveaux règlements d'urbanisme qui seront soumis à une consultation publique au cours de l'automne 2014.

3.4.2 Synthèse des enquêtes portant sur le règlement 34 :

OMB-2012-11-LE-25

OMB-2013-11-MB-02

OMB-2012-11-LE-26

OMB-2013-11-LE-10

OMB-2012-11-LE-37

OMB-2013-11-JC-16

OMB-2012-11-LE-39

Toutes ces plaintes concernent le règlement 34 sur les ententes relatives à des travaux municipaux pour un développement résidentiel. Lorsqu'il est devenu évident qu'un banc de commissaires devait être formé, le Bureau a choisi de regrouper les plaintes. Bien que chaque plainte ait donné lieu à un rapport d'enquête distinct pour respecter la confidentialité de chaque demande, on y retrouve au-delà des recommandations spécifiques à chaque cas, des recommandations générales. Mais d'abord, qu'est-ce que le règlement 34?

Lorsqu'un projet de développement domiciliaire est convenu entre la Ville et un promoteur immobilier, des travaux relatifs aux infrastructures et aux équipements municipaux sont requis comme les égouts, l'aqueduc, l'asphalte et d'autres. Les coûts sont partagés entre le promoteur, la Ville, s'il y a lieu et des « bénéficiaires-tiers ». Ceux-ci peuvent être des propriétaires dont les terrains bénéficient directement de nouveaux services publics (par exemple, quand le terrain fait partie du développement) ou encore des personnes dont la propriété bénéficie ou bénéficiera éventuellement des travaux réalisés. On désigne ces terrains comme des « bénéficiaires-tiers ». Ce sont habituellement des propriétaires qui ont un grand terrain qui est contigu à un nouveau développement et ces propriétaires reçoivent déjà des services municipaux à partir des infrastructures déjà existantes. Les principaux critères appliqués par la Ville pour qualifier un terrain de « bénéficiaire-tiers » sont à l'effet qu'il soit divisible et constructible.

Les sept propriétaires visés par l'examen du Bureau avaient tous reçu une lettre de la Ville les informant qu'ils étaient dorénavant considérés comme des « bénéficiaires-tiers » puisqu'une nouvelle rue contigüe à leur terrain était construite. Des sommes substantielles étaient alors réclamées, allant de 3 780 \$ à plus de 72 000 \$, sommes payables sur dix ans. C'était la première communication officielle qu'ils recevaient à l'effet qu'un projet

immobilier se réaliserait près de leur propriété et qu'ils devaient y contribuer financièrement.

Les commissaires ont reçu tous les citoyens impliqués, consulté l'abondante documentation mise à leur disposition par les autorités de la Ville, rencontré les services municipaux impliqués et visité tous les sites. Leurs travaux les ont menés à formuler cinq recommandations d'ordre général :

- « Limiter, lors de l'analyse des projets de développement résidentiel, le nombre de « bénéficiaires-tiers ». Pour ce faire, mettre en place les pratiques appropriées. »
- « Instaurer, dès le début du processus, un mécanisme pour identifier les éventuels « bénéficiaires-tiers. »
- « Considérer les coûts requis pour rendre le terrain divisible et constructible pour s'assurer qu'ils ne sont pas supérieurs aux bénéfices escomptés. »
- « Établir un mode de communication personnalisé auprès des « bénéficiaires-tiers », permettant notamment d'informer les citoyens, de recevoir leurs commentaires, leurs suggestions et leurs questionnements. »
- « Maintenir la pratique de l'étalement de la réclamation sur une période de dix ans. »

Des recommandations plus spécifiques ont aussi été faites au regard des sommes exigées.

À noter que durant l'enquête, dans deux de ces dossiers, la Ville en est venue à un règlement avec les citoyens. Le comité exécutif de la Ville a discuté de l'ensemble de ces dossiers au début du mois de février 2014. Les services municipaux évaluent actuellement les solutions qui pourraient être proposées aux citoyens demandeurs en fonction des recommandations faites par l'ombudsman et des coûts afférents. Des modifications réglementaires sont également à l'étude.

3.4.3 Suivi du premier rapport d'enquête sur la reconnaissance d'un deuxième logement : OMB-2011-9B-RFSED-01

Dans ce dossier, le citoyen s'était appuyé notamment sur la description de son compte de taxes foncières pour faire reconnaître l'existence d'un deuxième logement à même sa résidence principale. Faute de preuve formelle, l'enquête avait avalisé la position de l'administration municipale de maintenir les frais exigés pour la modification au règlement de zonage. Les commissaires enquêteurs avaient toutefois formulé une recommandation d'ordre général :

→ « Informer les citoyens que les renseignements contenus sur le compte de taxes municipales servent à des fins d'évaluation et qu'ils n'attestent en aucun cas de leur conformité aux autres règlements. »

La Ville a donné suite à cette recommandation en inscrivant une note sur les comptes de taxes municipales de 2014 à cet effet.

4. LE FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Sherbrooke est une 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 loge sur la rue Thibault, dans les bureaux d'arrondissement du Mont-Bellevue.

La secrétaire générale reçoit les demandes des citoyens, les informe, 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 loge actuellement sur un chiffrier « feuille de calcul ». Les démarches entreprises pour acheter un progiciel d'un autre Bureau d'ombudsman, afin d'être plus efficace au point de vue administratif, ont été complétées en décembre 2013.

Les commissaires ont tenu cinq réunions régulières. Essentiellement, on y partage l'information concernant les demandes reçues et leur cheminement. C'est également là que les commissaires-enquêteurs présentent à leurs collègues les conclusions de leur enquête. Ces « discussions de cas » permettent à l'ensemble des membres de s'approprier le contenu, les arguments et les conclusions. Lors de ces discussions, le caractère confidentiel des données nominales est préservé.

Deux bancs de commissaires ont été formés pour se prononcer sur des litiges n'ayant pas trouvé résolution par la médiation. Les résultats de ces enquêtes ont été présentés à la section 3.4. Madame Emond, secrétaire générale, est partie prenante de tous les bancs.

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, l'ombudsman étant un service encore relativement récent dans le paysage municipal, un groupe de commissaires s'est penché sur la question de visibilité, sujet de préoccupation l'an dernier et qui le demeure. Concrètement, le Bureau a été un peu plus visible en 2013 : il se retrouve désormais dans les pages de l'annuaire téléphonique et dans la prochaine liste de téléphone des services et des directions de la Ville remise aux citoyens dans l'*InfoSherbrookoïis*. Un carton d'information a été conçu et imprimé : il fera l'objet d'un publipostage en 2014. L'*InfoSherbrookoïis* l'a publié en décembre.

Au chapitre des ressources humaines, la continuité des opérations a été facilitée par le maintien en poste du personnel rémunéré et bénévole. L'appréciation du

rendement de la secrétaire générale a été faite, conformément aux procédures en place. Des opérations administratives ont été simplifiées afin de libérer le plus de temps possible pour le service à la clientèle.

La secrétaire générale et la présidente ont rencontré le directeur général de la Ville pour faire le point sur les opérations du Bureau. Globalement, le délai de réponses des services, élément qui faisait problème en 2012, a été amélioré. Comme convenu avec les directeurs de services, à la réception d'une demande du Bureau, le service concerné répond par un accusé de réception dans lequel une date de réponse aux questions est inscrite. Ainsi, les citoyens demandeurs sont mieux informés des délais et le travail de la secrétaire générale en est facilité. Un tableau de suivi des recommandations a aussi été présenté à la Direction générale.

Le Bureau a donc été fort actif en 2013, que ce soit par le nombre de plaintes ou par l'ampleur des enquêtes réalisées. Les processus administratifs et les modes de collaboration avec les différents services ont gagné en efficacité. Le Bureau de l'ombudsman est désormais plus au fait des processus administratifs municipaux propres à son fonctionnement.

5. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2014

Le Bureau de l'ombudsman demeurera à l'écoute des citoyens tout en maintenant une communication proactive auprès des autorités municipales. À cet égard, les modes de communication établis avec le directeur général de la Ville récemment nommé, s'annoncent prometteurs quant au traitement des recommandations soumises.

Nous observerons avec grand intérêt l'entrée en vigueur des dispositions contenues au règlement 34 et les pratiques qui en découleront, et ce, en regard notamment des recommandations formulées en 2013.

Les enquêtes, menées en cours d'année, ont démontré quelques lacunes en ce qui a trait notamment à la communication établie entre la Ville et ses citoyens. Outre les recommandations formulées en cette matière dans le cadre des enquêtes relatives au règlement 34, nous amorcerons une réflexion quant à l'opportunité de suggérer aux autorités municipales, la rédaction et l'adoption d'une déclaration de services aux citoyens.

De leur côté, les commissaires ayant jusqu'à maintenant procédé à la tenue d'enquêtes, s'assureront de formuler et de diffuser à leurs confrères, les renseignements permettant de raffiner les modes de fonctionnement et les pratiques pouvant s'avérer utiles pour les enquêtes à venir.

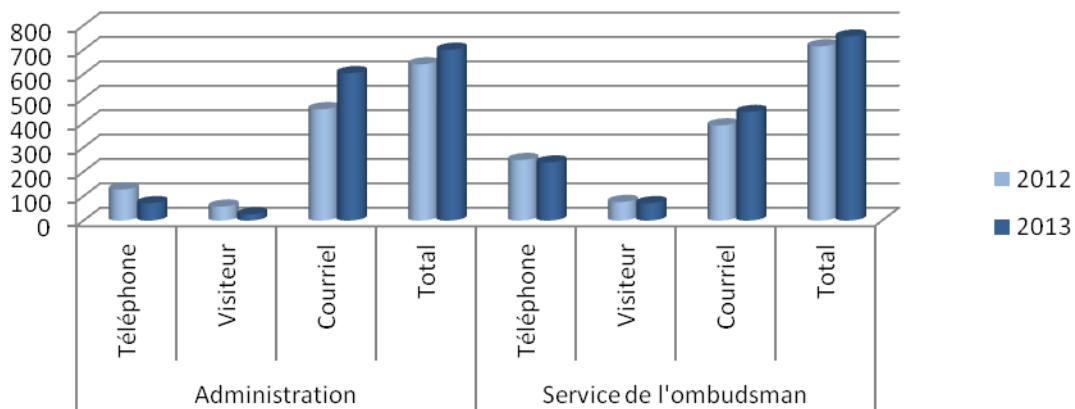
Enfin, dans le but de bien positionner son rôle et ses interventions, le Bureau compte maintenir ses communications avec les collègues des divers bureaux d'ombudsmans municipaux du Québec, afin d'échanger et de bénéficier de leurs expériences et de leurs pratiques.

6. ANNEXES

STATISTIQUES - GRAPHIQUES ET TABLEAUX

Moyens employés pour communiquer avec l'ombudsman de Sherbrooke..	P. 21
Statistiques des visites du site internet de l'ombudsman de Sherbrooke....	P. 22
Nombre de dossiers par arrondissement.....	P. 23
Nombre de dossiers ouverts par mois.....	P. 24
Nombre de dossiers par service municipal.....	P. 25
Délais de traitement.....	P. 26

Moyens employés pour communiquer avec l'ombudsman de Sherbrooke



SERVICE DE L'OMBUDSMAN¹			
Téléphone	Visiteur	Courriel	Total
238	71	445	754
31,56 %	9,42 %	59,02 %	100 %

ADMINISTRATION²			
Téléphone	Visiteur	Courriel	Total
71	25	604	700
10,14 %	3,57 %	84,29 %	100 %

¹ Tout contact en lien avec le service qu'offre l'ombudsman, c'est-à-dire avec des dossiers.

² Toute demande de nature administrative qui concerne l'ombudsman.

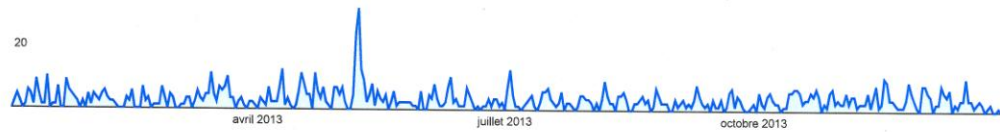
Présentation de l'audience

1 janv. 2013 - 31 déc. 2013

Toutes les visites
100,00 %

Vue d'ensemble

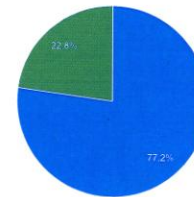
Visites
40



Nombre d'internautes ayant visité ce site : 826



New Visitor Returning Visitor



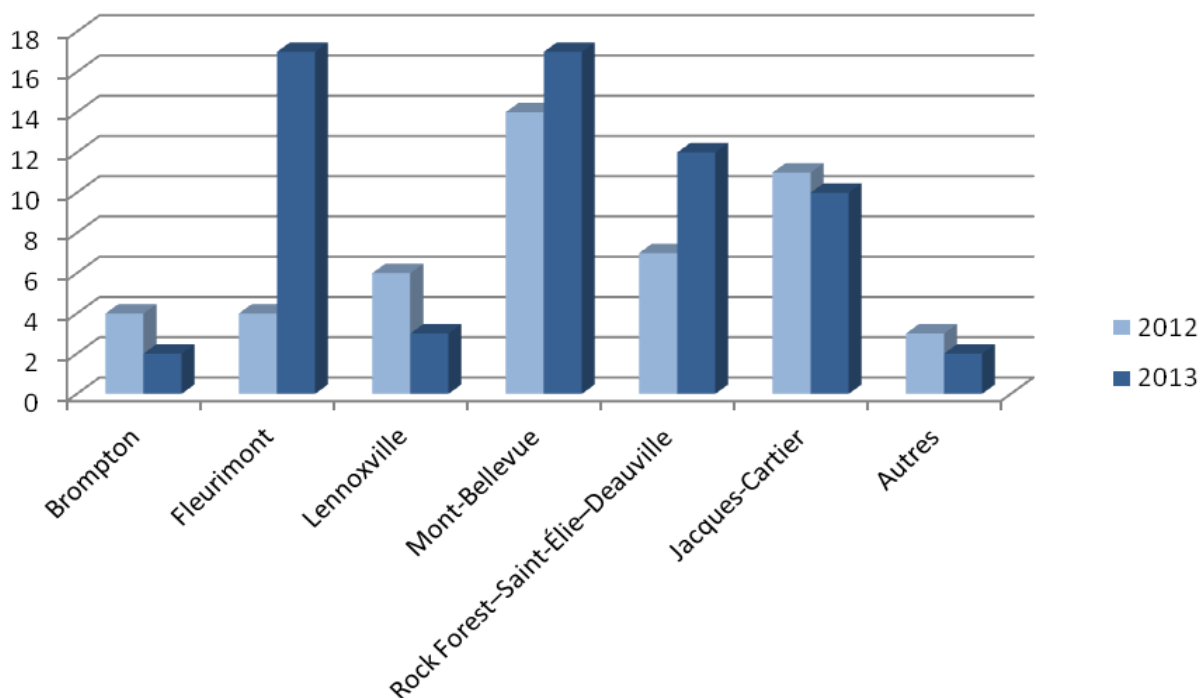
Nouvelles visites (en %)
77,14 %



Langue	Visites	% Visites
1. fr	677	64,48 %
2. fr-fr	217	20,67 %
3. en-us	114	10,86 %
4. fr-ca	22	2,10 %
5. en	5	0,48 %
6. en-gb	5	0,48 %
7. es	2	0,19 %
8. es-es	2	0,19 %
9. de-de	1	0,10 %
10. it-it	1	0,10 %

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»).

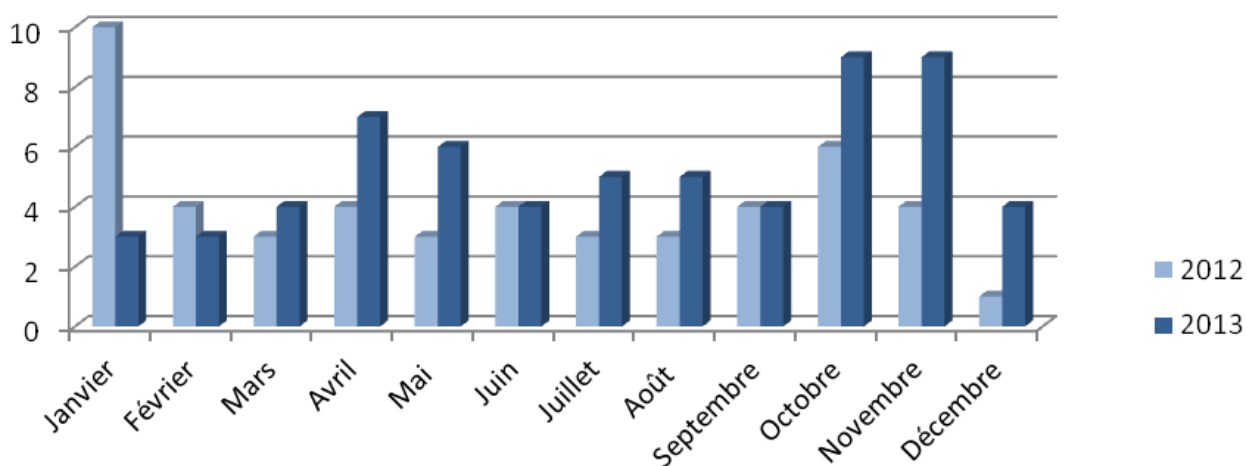
Nombre de dossiers par arrondissement



Arrondissements	Nombre de dossiers	%
Arrondissement de Brompton	2	3
Arrondissement de Fleurimont	17	27
Arrondissement de Lennoxville	3	5
Arrondissement du Mont-Bellevue	17	27
Arrondissement de Rock Forest-Saint-Élie-Deauville	12	19
Arrondissement de Jacques-Cartier	10	16
Autres ³	2	3
Total des dossiers	63	100

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

Nombre de dossiers ouverts par mois

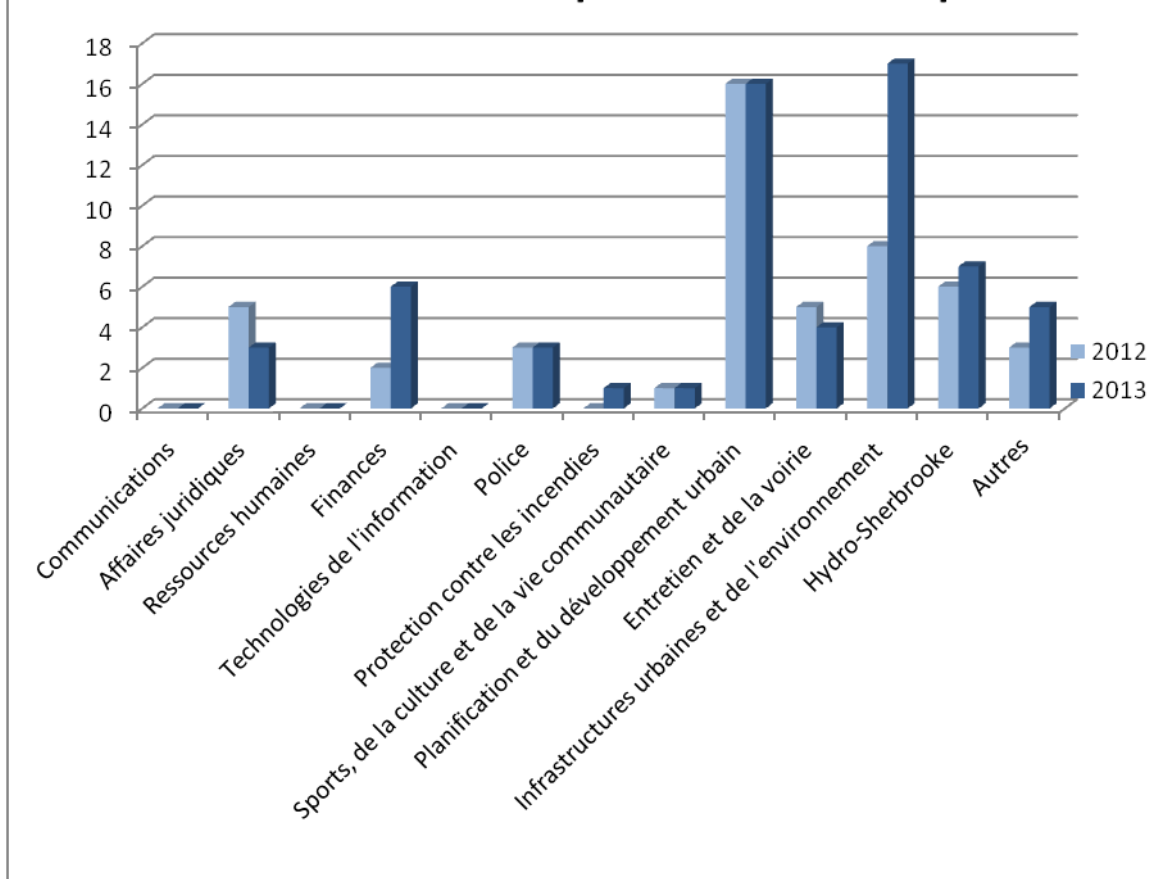


Total annuel 2012 : 49

Total annuel 2013 : 63

Mois d'ouverture	Nombre de dossiers	%
Janvier	3	5
Février	3	5
Mars	4	6
Avril	7	11
Mai	6	10
Juin	4	6
Juillet	5	8
Août	5	8
Septembre	4	6
Octobre	9	14
Novembre	9	14
Décembre	4	6
Nombre total de dossiers ouverts	63	100

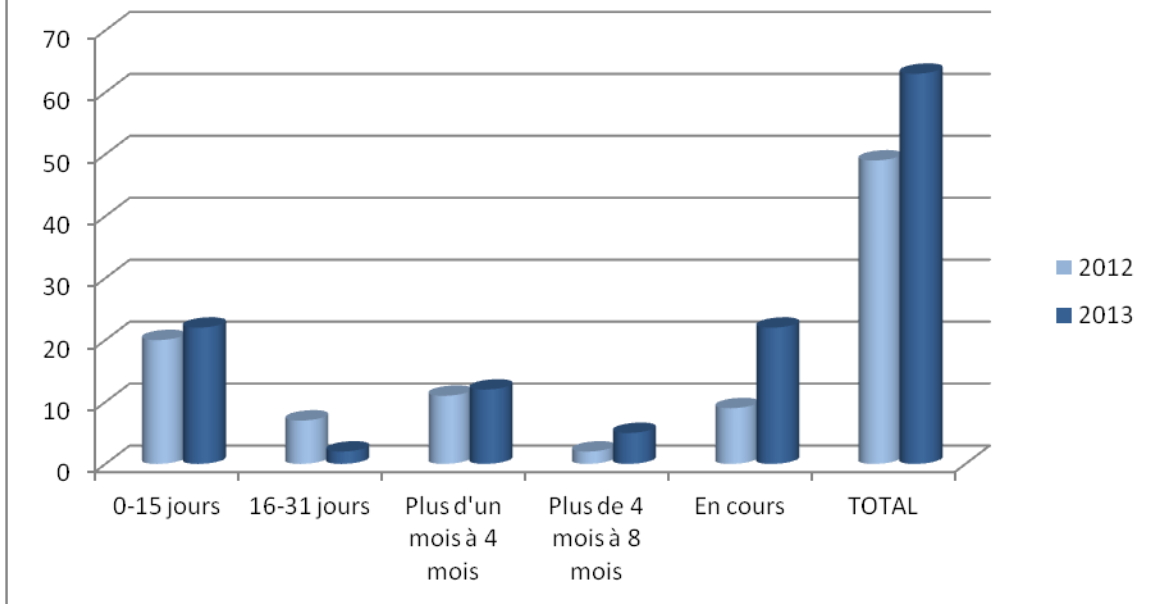
Nombre de dossiers par service municipal



Services concernés	Nombre de dossiers	%
Service des communications	0	0
Service des affaires juridiques	3	5
Service des ressources humaines	0	0
Service des finances	6	10
Service des technologies de l'information	0	0
Service de police	3	5
Service de protection contre les incendies	1	2
Service des sports, de la culture et de la vie communautaire	1	2
Service de la planification et du développement urbain	16	25
Service de l'entretien et de la voirie	4	6
Service des infrastructures urbaines et de l'environnement	17	27
Service d'Hydro-Sherbrooke	7	11
Autres ⁴	5	8
Total des dossiers	63	100

⁴ Toute demande qui ne concerne aucun des services municipaux.

Délais de traitement



Délais de traitement des dossiers - 2013		
<i>Délais</i>	<i>Nombre de dossiers</i>	<i>%</i>
0-15 jours	22	35
16-31 jours	2	3
plus d'un mois à 3 mois	11	17
4 mois à 9 mois	6	10
En cours	22	35
TOTAL	63	100

OMBUDSMAN

de Sherbrooke

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

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

Site Internet : ombudsmansherbrooke.ca
Courriel : ombudsman@ville.sherbrooke.qc.ca

**Vous pouvez joindre le bureau de l'ombudsman de Sherbrooke du
lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.**