OMBUDSMAN
de Sherbrooke

RAPPORT ANNUEL 2015

OMBUDSMAN
de Sherbrooke

150, rue Queen, bureau 111
Sherbrooke (Québec)
J1M 1J6

Le 6 juin 2016

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

Objet : Rapport annuel 2015 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, le rapport annuel 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 2016.

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

Jacques Hébert, président

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT 4

1. FAITS SAILLANTS 6

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE 7

2.1 MANDAT 7
2.2 CARACTÉRISTIQUES 8
2.3 VALEURS 8
2.4 COMPOSITION 9

3. DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS 11

3.1 TRAITEMENT DES DEMANDES 11
3.2 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION 12
3.2.1 Traitement des dossiers 2015 13
3.3 RECENSION DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2015 14
3.3.1 Location de chambres, droits acquis et nouvelle réglementation municipale 14
3.3.2 « Dos d'âne » dans l'entrée charretière 15
3.3.3 Problème d'eau 16
3.3.4 Problématique de déneigement 17
3.3.5 Terrain constructible ou non? 18
3.3.6 Évaluation foncière 19

4. SUIVIS 21

4.1 SUIVIS D'ENQUÊTES 21
4.2 AUTRE SUIVI 23

5. FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OMBUDSMAN 24

6. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2016 25

7. ANNEXES 26

7.1 MOYENS DE COMMUNIQUER AVEC L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE UTILISÉS EN 2015 26
7.2 STATISTIQUES ILLUSTRANT LE NOMBRE, LA PROVENANCE ET LA DURÉE DES VISITES DU SITE INTERNET DE L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE 27
7.3 NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS PAR ARRONDISSEMENT 28
7.4 NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS PAR MOIS 29
7.5 NOMBRE DE DOSSIERS PAR SERVICE MUNICIPAL 30
7.6 NOMBRE DE DOSSIERS PAR DIVISION DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS 31
7.6.1 Service de la planification et du développement urbain 31
7.6.2 Service des affaires juridiques 32
7.6.3 Service de l'entretien et de la voirie 33
7.7 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS 2015 34

MOT DU PRÉSIDENT

Au nom de mes collègues commissaires et du personnel du Bureau de l'ombudsman, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2015 portant sur la quatrième année complète d'opérations.

Je profite d'abord de l'occasion pour souligner l'excellent travail de notre collègue, madame Micheline Larouche, qui a agi à titre de présidente du Bureau de l'ombudsman depuis sa création. Malgré sa décision de ne pas renouveler son mandat à ce titre, nous sommes heureux qu'elle demeure commissaire au sein du Bureau, ce qui nous permettra de bénéficier de sa compétence vivement reconnue et fort appréciée.

Le nombre de demandes émises par les citoyens a augmenté au cours de l'année 2015. La grande majorité des plaintes soumises se sont réglées par l'intervention menée par la secrétaire générale du Bureau, madame Michèle Émond. La section « Demandes d'intervention des citoyens » du présent rapport illustre bien le rôle de facilitatrice qu'elle a exercé. Cette approche a contribué non seulement à trouver des solutions à plusieurs requêtes formulées par les citoyens, mais a également permis à ceux-ci de mieux comprendre les motifs de certaines décisions émises par la Ville. Voilà qui confirme l'importance d'un dialogue d'ouverture entre les représentants de la Ville et les citoyens, auquel contribue grandement le Bureau de l'ombudsman.

Deux enquêtes ont été menées au cours de l'année 2015. Leurs conclusions et recommandations font partie de rapports qui seront émis en 2016.

L'année 2015 a donné lieu à la rédaction et à la présentation aux autorités de la Ville d'un document portant sur l'opportunité de mettre en place une démarche reliée à l'instauration d'une déclaration de services aux citoyens. Nous saluons l'accueil positif du directeur général de la Ville et de la directrice générale adjointe - relations avec la communauté, à cet égard.

À la demande de la Ville et pour des raisons administratives, nos bureaux ont été relocalisés en novembre 2015 dans l'arrondissement de Lennoxville.

Il m'importe de mettre en évidence le travail majeur effectué par la secrétaire générale, madame Michèle Émond ainsi que celui de mesdames Julie Milot, Cynthia De Grâce, Karine Bishop et Josiane Caron Côté qui, à tour de rôle, ont assumé la fonction d'adjointe administrative.

Je souligne enfin l'importante contribution des commissaires enquêteurs chargés des deux enquêtes tenues en cours d'année ainsi que le dynamisme et l'implication de l'ensemble des commissaires qui, par leur expertises variées, ont grandement contribué au développement du Bureau et à l'atteinte de nos objectifs.

Jacques Hébert, président
Ombudsman de Sherbrooke

1. FAITS SAILLANTS

Soixante-seize dossiers ont été ouverts, soit huit de plus que l'année dernière.

Les services les plus interpellés sont le Service de la planification et du développement urbain (33 %), ainsi que le Service des affaires juridiques (21 %) et le Service de l'entretien et de la voirie (10 %).

À l'intérieur de ces services, trois divisions reviennent le plus souvent : la Division de l'urbanisme, des permis et de l'inspection (25), la Division de la cour municipale et de la perception (12) et la Division de la voirie (6)

Les citoyens des arrondissements du Mont-Bellevue (25 %), de Fleurimont (24 %) et de Rock Forest - Saint-Élie - Deauville (21 %) ont été les plus nombreux à soumettre leur dossier.

En mars 2015, après plusieurs sessions de travail des commissaires, la présidente a déposé auprès de la Direction générale de la Ville un document de réflexion de l'ombudsman sur l'opportunité d'une déclaration de services aux citoyens pour la Ville de Sherbrooke.

En 2015, les commissaires ont créé un nouvel outil pour bonifier leur façon de faire lors des enquêtes, soit un schéma des pratiques.

En décembre 2015, l'ombudsman a accueilli mesdames Marie-France Delage, directrice générale adjointe - relations avec la communauté, et Sara Corriveau, consultante interne en communication à la Ville. Ces dernières, lors d'une rencontre avec les commissaires, ont donné de l'informations sur le "contact-citoyen" dans le cadre des travaux d'optimisation de la Ville de Sherbrooke.

Bien que la majorité des plaintes se règlent par la médiation et l'intervention de la secrétaire générale, deux enquêtes ont été initiées en 2015.

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.1 MANDAT

L'ombudsman de Sherbrooke a été créé, par le conseil municipal de la Ville de Sherbrooke, conformément à la Loi sur les cités et villes du Québec (section XI.1), en janvier 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 une 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.

Le mandat de l'ombudsman, tel que 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 intervient au niveau administratif et exerce un pouvoir de recommandation.

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 administratif offert aux citoyens lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis normalement à leur disposition par l'administration municipale pour traiter leur différend.

Il est du ressort de l'ombudsman de s'assurer que ces moyens ont été correctement utilisés et cette étape suffit souvent à trouver des voies de solutions. 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.

2.2 CARACTÉRISTIQUES

Certaines caractéristiques essentielles sont reconnues à toutes les personnes ou organismes qui agissent à titre d'ombudsman et l'ombudsman de Sherbrooke ne fait pas exception. Parmi ces caractéristiques, il est important de mentionner l'indépendance de l'ombudsman qui analyse les demandes sans influence d'aucune des parties quant à la façon d'effectuer son travail et sur l'issue des dossiers.

Soulignons également l'impartialité de l'ombudsman qui ne prend la défense ni de la Ville ni du citoyen, mais recherche le bien commun dans son intervention et l'application juste et équitable des processus administratifs.

De plus, toutes les demandes déposées à l'ombudsman sont traitées de façon confidentielle. Le personnel du Bureau de l'ombudsman et les commissaires sont tenus à la confidentialité, dès le dépôt des demandes jusqu'à l'issue des dossiers, qu'ils se terminent par une entente ou par le dépôt d'un rapport d'enquête.

2.3 VALEURS

Les commissaires exercent leurs fonctions selon un cadre énonçant les valeurs et les principes qui guident l'action du Bureau.

Ces valeurs jugées primordiales sont : le respect des personnes, l'impartialité, l'équité, l'intégrité et la recherche du bien commun.

Découlant de ces valeurs, des principes ont été énoncés, afin de baliser 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;

- les membres de l'ombudsman fonctionnent en collégialité.

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

2.4 COMPOSITION

En plus de la secrétaire générale et d'une adjointe administrative, qui constituent la permanence et le premier contact avec les citoyens, l'ombudsman de Sherbrooke est composé d'un groupe de dix commissaires bénévoles choisis à la suite d'un appel de candidatures. Ce groupe est composé de personnes de différents groupes d'âge offrant une variété de compétences et d'expériences. « Dans la mesure du possible, la parité homme-femme est respectée. »[1]

Tous les commissaires dont le mandat venait à échéance en 2015 ont vu celui-ci renouvelé.

Les commissaires en poste au 31 décembre 2015 sont :

Mesdames :	**Messieurs :**
Micheline Larouche, présidente	Jacques Hébert, vice-président
Anik Bonvouloir	Jean-Pierre Marier
Josée Fontaine	André Normandeau
Myriam Paré	Jn-Guy Saint-Gelais
	Sylvain Houle
	Réal Tremblay[2]

La permanence est assurée par Michèle Emond, secrétaire générale, et par l'adjointe administrative.

[1] Constitution et cadre de fonctionnement de l'ombudsman de la Ville de Sherbrooke, chapitre II, article 3.
[2] M. Réal Tremblay a été commissaire jusqu'au 6 octobre 2015, date à laquelle il a donné sa démission.

Photo : François Lafrance
info@lafrancephoto.ca

1re rangée, de gauche à droite :

Michèle Emond, secrétaire générale, Jn-Guy Saint-Gelais, Micheline Larouche, présidente, Josiane Caron Côté, adjointe administrative et Jean-Pierre Marier.

2e rangée, de gauche à droite :

André Normandeau, Jacques Hébert, vice-président, Sylvain Houle et Josée Fontaine.

Étaient absentes lors de la prise de photo : Myriam Paré et Anik Bonvouloir.

3. DEMANDES D'INTERVENTION DES CITOYENS

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 toutes les parties concernées. L'ombudsman travaille toujours de façon impartiale et neutre 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. Si la demande relève de la juridiction de l'ombudsman, la secrétaire générale procède alors à la cueillette de renseignements auprès du citoyen et 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 les recours administratifs ou judiciaires sont dirigés vers le service municipal approprié pour continuer le cheminement du processus administratif. La secrétaire générale peut aussi, dans certains cas, accompagner le citoyen pour l'aider dans ses démarches auprès d'un service municipal. Rappelons que l'ombudsman intervient lorsque le citoyen a épuisé les recours administratifs normaux pour solutionner le problème soulevé, conformément à l'article 27 de la *Constitution et du cadre de fonctionnement de l'ombudsman de Sherbrooke.* Les citoyens sont également référés aux ressources appropriées lorsque l'ombudsman n'a pas juridiction sur la problématique qui lui est exposée.

La majorité des dossiers soumis à l'ombudsman se règlent sans enquête.

3.2 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION

L'ombudsman de Sherbrooke compte à son actif, depuis 2012, près de **262 dossiers** traités, les demandes augmentant chaque année. Pour l'année 2015, l'ombudsman de Sherbrooke a reçu **402 appels** téléphoniques, son site a été visité **1 663 fois** par **1 349 visiteurs**[3] et son bureau a accueilli **126 citoyens**. Le détail de ces statistiques et toutes les autres données sont présentés en annexe du présent rapport.

Ce sont **76 dossiers** qui ont été ouverts en 2015, soit huit de plus qu'en 2014. Les mois les plus achalandés ont été ceux de mai, juin, août et septembre.

Les services les plus sollicités sont ceux de la planification et du développement urbain (SPDU), des affaires juridiques (SAJ) et de l'entretien et de la voirie (SEV). Parmi ceux-ci, nous avons ciblé les divisions qui font davantage l'objet de demandes à l'ombudsman. Vous retrouverez le détail de ces informations aux pages 31, 32 et 33, en annexe du présent rapport.

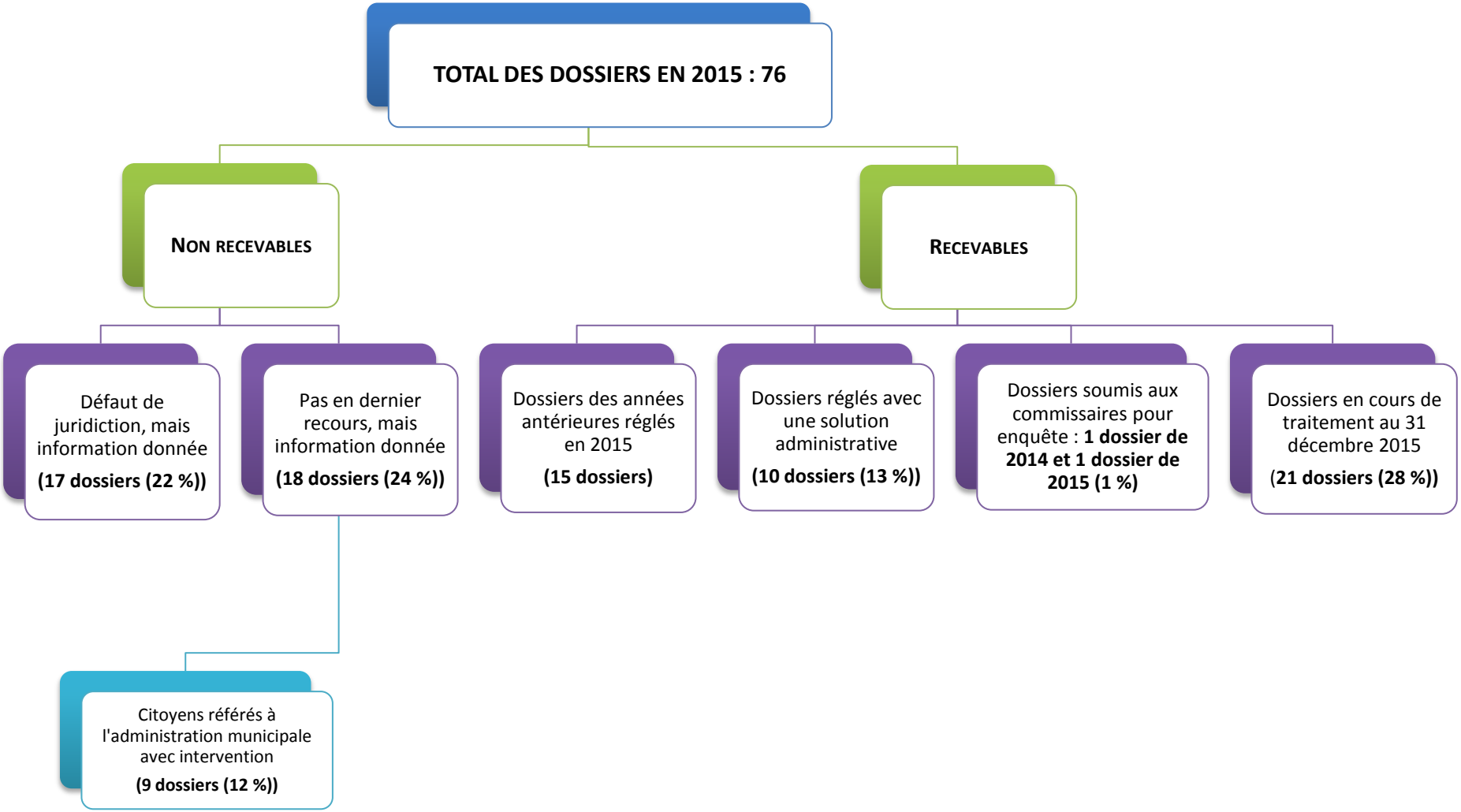
Les citoyens utilisant le plus le service de l'ombudsman proviennent des arrondissements du Mont-Bellevue, de Fleurimont et de Rock Forest - Saint-Élie - Deauville.

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, nécessitent des délais de traitement plus longs. Parfois, les citoyens demandent de garder leur dossier actif, le temps pour eux d'effectuer des démarches administratives et de s'assurer qu'un suivi administratif est donné à leur dossier. Nous parlons alors en termes de plusieurs semaines ou même de plusieurs mois. C'est pourquoi il est important que l'ombudsman soit en mesure d'exercer 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.

Vous trouverez à la page suivante un tableau qui résume le traitement des dossiers de l'ombudsman pour l'année 2015.

[3] En 2012, c'était 983 visites du site de l'ombudsman par 772 visiteurs. Nous constatons que ce moyen de communication semble privilégié par les citoyens.

3.2.1 Traitement des dossiers 2015



3.3 RECENSION DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2015

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.

3.3.1 Location de chambres, droits acquis et nouvelle réglementation municipale

Le rapport de l'année 2014 faisait état, sous la même rubrique, de plusieurs demandes déposées à l'ombudsman relativement à la location de chambres dans une résidence unifamiliale. Certains de ces dossiers étaient en suspens puisque la réglementation municipale applicable à ces cas était étudiée par un comité mis en place par la Ville à cette fin.

À la suite des travaux de ce comité, de nouvelles dispositions réglementaires ont été adoptées. La Ville en a informé les citoyens, entre autres par la tenue de consultations publiques sur le sujet, par la présence d'inspecteurs « sur le terrain » et par le traitement des demandes individuelles d'informations.

L'ombudsman a de nouveau été interpellé par des citoyens sur le sujet. La plupart de ces citoyens, en attente de reconnaissance de droits acquis à la location de plus de deux chambres, étaient, par conséquent, inquiets de la longueur du traitement de leur dossier. Ces délais avaient entre autres pour conséquence le fait que les propriétaires locateurs ne faisaient pas de publicité pour louer leurs chambres et craignaient ainsi de se retrouver avec des chambres non occupées.

Certains d'entre eux se disaient alors être « pris entre l'arbre et l'écorce », ne pouvant annoncer leurs chambres à louer tant que leurs droits acquis n'étaient pas reconnus, alors que les étudiants chambreurs étaient mis en garde de ne pas louer auprès des propriétaires sans permis.

L'ombudsman est intervenu auprès du service concerné pour s'assurer qu'un suivi était donné aux demandeurs ou en référant ces derniers à la bonne personne-ressource.

En cette matière, l'année 2015 a été une année de transition réglementaire, ce qui explique en partie les délais de traitement des dossiers.

Certains citoyens ont interpellé l'ombudsman sur le sujet de la location de chambres en soulevant leur désaccord vis-à-vis la nouvelle réglementation. L'ombudsman, n'intervenant qu'au niveau administratif et en toute impartialité, a incité ces citoyens à soumettre leur point de vue aux instances appropriées.

3.3.2 « Dos d'âne » dans l'entrée charretière

Un citoyen s'est adressé à l'ombudsman après que la ville ait refusé, suite à ses démarches, de réparer un « dos d'âne » dans son entrée. Le citoyen ne comprenait pas pourquoi la Ville refusait de procéder à la réparation alors qu'elle l'avait fait pour une propriété voisine. Il percevait une injustice et se croyait lésé par le refus de la Ville d'accéder à sa demande. De son côté, la Ville ne se considérait pas responsable de la problématique soulevée par le citoyen et maintenait son refus de réparer le « dos d'âne » dans l'entrée charretière de la propriété du citoyen.

L'intervention de l'ombudsman auprès de la direction du service concerné a fait en sorte que le citoyen a obtenu des explications du Service de l'entretien et de la voirie à l'effet que la réparation de la propriété voisine effectuée par la Ville avait été faite parce que les dommages encourus résultaient de travaux d'installation de câbles souterrains faits par la Ville.

Dans le présent cas, aucune intervention de la Ville n'avait causé ces dommages. Elle ne pouvait par conséquent être tenue responsable des réparations.

Le citoyen n'a pas obtenu que la Ville fasse des travaux pour réparer son entrée, mais il comprend maintenant les motifs du refus de celle-ci. Il procédera en conséquence pour effectuer les réparations.

3.3.3 Problème d'eau

L'hiver 2014-2015 a été plus froid que la présente saison hivernale, entraînant ainsi une problématique de gel de conduite d'eau pour certains citoyens. Parmi ceux-ci, un citoyen s'est adressé à l'ombudsman.

En fait, le citoyen avait signalé ce problème à la Ville, qui avait raccordé temporairement la conduite à une borne-fontaine. Le froid intense a continué à sévir et l'installation temporaire a gelé elle aussi, nécessitant à nouveau l'intervention du personnel de la Ville.

Quelques temps après, le citoyen a constaté un bruit de fuite en provenance de l'entrée d'eau. Un employé municipal est allé constater la situation sur place. À la fin du mois de mai, une équipe de travailleurs de la Ville a installé une valve, effectué des tests et avisé le citoyen que la fuite provenait en fait de son côté et qu'il relevait de sa responsabilité de la faire réparer.

Le citoyen a demandé si un employé de la Ville devait être présent lors de ces travaux et il s'est fait répondre que non. Il retient donc les services d'une entreprise de plomberie qui ne réussit pas à fermer la valve installée par la Ville. Un employé municipal se déplace alors et constate qu'effectivement, la valve ne fonctionne pas, ayant été installée au mauvais endroit. L'employé est alors retourné à son bureau pour chercher les plans lui permettant de localiser la bonne valve et permettre une intervention adéquate dans les circonstances.

L'entreprise engagée par le citoyen a ainsi été retardée de trois heures dans ses travaux, temps qu'elle a facturé au citoyen. Ce dernier s'est également vu requis par la Ville de procéder au paiement des frais occasionnés par l'employé municipal, démarches rendues nécessaires par l'erreur initiale lors de l'installation de la valve, selon les dires du citoyen. La possibilité de l'imposition au citoyen d'une amende pour avoir touché à la valve appartenant à la Ville a également été abordée.

Le citoyen a reçu de la Ville une proposition pour régler tous ses frais, mais ça ne lui semblait pas équitable dans les circonstances. Il avait le choix d'accepter cette offre ou d'envoyer un avis de réclamation au Service des affaires juridiques de la Ville. Le citoyen, qui ne souhaitait vraiment pas opter pour la réclamation juridique, était ouvert à une entente, mais ne voulait pas perdre ses droits.

C'est à ce moment que le citoyen a soumis sa problématique à l'ombudsman. Il n'était pas en dernier recours, mais étant donné le court délai qui restait avant de déposer un avis de réclamation et la volonté du citoyen à vouloir régler la problématique autrement que par la voie juridique, l'ombudsman est intervenu auprès de la direction du service concerné pour lui faire part de la situation. Une entente est alors intervenue entre le citoyen et le service en cause.

3.3.4 Problématique de déneigement

La problématique soulevée par le citoyen concerne le déneigement de la rue où il réside et l'amoncellement de neige autour de la borne-fontaine située à proximité de son terrain. Après avoir effectué des démarches auprès de la Ville sans obtenir de solution au problème soulevé, le citoyen se sentant lésé par la situation dépose une demande à l'ombudsman.

Le citoyen prétend que le circuit de déneigement fait en sorte que son terrain se retrouve avec une quantité de neige si importante que son contractant en déneigement ne dispose plus d'espace pour dégager son entrée. D'autre part, il signale que la borne-fontaine est soit inaccessible à cause de l'amoncellement de neige ou tellement dégagée que son terrain se retrouve avec la neige qui l'entourait, ce qui ramène alors à la problématique initiale.

Le citoyen avait proposé diverses solutions au Service de l'entretien et de la voirie, mais elles ne pouvaient pas être retenues, aux dires de la Ville, pour des raisons d'efficacité et d'efficience.

L'intervention de l'ombudsman auprès du service concerné a permis à ce dernier de cibler la problématique du citoyen et d'expliquer au citoyen les motifs pour lesquels les solutions qu'il proposait ne pouvaient être retenues. Les discussions avec le citoyen ont par ailleurs amené l'instauration d'un projet pilote dans ce secteur pour le dégagement des bornes-fontaines, permettant le contrôle des dépôts de neige et de la largeur du dégagement afin d'éviter les amoncellements de neige.

3.3.5 Terrain constructible ou non?

Une demande a été déposée à l'ombudsman pour éclaircir une situation pour laquelle le citoyen ne savait plus quelles informations étaient pertinentes à sa situation ni quel intervenant il devait interpeller pour obtenir les informations exactes. Dans les faits, la problématique du citoyen pouvait être analysée sous plusieurs angles et nécessitait par conséquent des informations provenant de différents services de la ville.

Le citoyen est propriétaire d'une résidence située sur un terrain qu'il croit être suffisamment grand pour permettre la construction d'une deuxième résidence. Il projette donc faire lotir ce terrain pour en vendre une partie comme un terrain constructible. Comme la partie du terrain pouvant accueillir cette construction est traversée par une ligne électrique, le citoyen s'informe auprès de la Ville au sujet des procédures requises en de telles occasions.

On l'informe alors que, bien que la superficie de son terrain soit suffisante selon le règlement de lotissement pour y faire la construction d'une deuxième résidence, le frontage sur la rue est trop étroit en vertu des normes réglementaires. On lui suggère alors d'adresser une demande de dérogation mineure pour lui permettre malgré cela de rendre cette partie de son terrain constructible et d'entreprendre les procédures de lotissement nécessaires.

Il dépose effectivement une demande de dérogation mineure qui lui est accordée par la Ville. Dans le cadre de ces procédures de dérogation, on l'informe que le déplacement de la ligne électrique était possible et coûterait environ 5 000 $.

Le citoyen met en vente son terrain et accepte, peu de temps, après une offre d'achat. Le nouvel acquéreur se voyant refuser le déplacement de la ligne électrique, annule l'achat. Le propriétaire du terrain ne comprend pas que l'on ait autorisé une dérogation mineure en soulignant que le terrain était constructible et qu'il soit obligé d'annuler la vente puisqu'il ne semble plus possible de déplacer la ligne électrique.

Le citoyen entreprend alors d'autres démarches pour obtenir des informations sur la situation. D'une part, on l'informe que le déplacement de la ligne électrique pourrait engendrer des frais d'un tout autre ordre, soit environ 50 000 $. D'autre part, des intervenants lui proposent une solution qui serait beaucoup moins onéreuse. Le citoyen ne sait plus quelle information est la bonne et ne veut pas remettre son terrain à vendre tant qu'il n'obtient pas les informations justes et appropriées à transmettre à un éventuel acheteur. Malgré des tentatives de parler à des personnes en autorité, le citoyen n'y parvenant pas, il demande à l'ombudsman d'intervenir.

L'ombudsman intervient donc auprès du Service de la planification et du développement urbain et auprès du Service d'Hydro-Sherbrooke puisqu'ils ont tous deux été impliqués au dossier. Le citoyen a été rencontré par les personnes responsables qui lui ont donné les informations pertinentes et lui ont proposé une solution pour régler la problématique. Le citoyen a alors pu remettre son terrain en vente.

3.3.6 Évaluation foncière

En fin d'année, quelques citoyens se sont adressés à l'ombudsman au sujet de l'évaluation de leur résidence. Le rôle d'évaluation pour les années 2016 à 2018 est effectivement entré en vigueur le 1er janvier 2016, après avoir été déposé à l'automne 2015.

Certaines résidences faisant l'objet d'une évaluation à la hausse, leurs propriétaires ont voulu en comprendre les motifs et pouvoir contester l'évaluation.

La Division de l'évaluation du Service des finances de la Ville est l'unité administrative responsable de la confection du rôle d'évaluation. Les citoyens qui s'adressaient dans un premier temps à l'ombudsman ont donc été référés à cette division et au site Internet de la Ville pour obtenir les informations précises concernant leur propriété. Quant à la contestation de l'évaluation, une procédure de révision administrative est déjà prévue par la loi et les règlements sur la fiscalité municipale.

Si le citoyen n'est pas en accord avec la révision administrative, la loi permet alors de s'adresser au tribunal administratif du Québec. À cette étape, il s'agit donc d'un recours juridique sur lequel l'ombudsman n'a pas juridiction. Par conséquent, les citoyens qui demandaient à l'ombudsman de contester l'évaluation foncière de leur propriété étaient informés de la procédure à suivre et référés au site de la Ville où les citoyens peuvent consulter le rôle d'évaluation pour leur propriété et obtenir des informations sur les procédures applicables.

4. SUIVIS

4.1 SUIVIS D'ENQUÊTES

Bien que deux enquêtes aient été initiées par l'ombudsman, les rapports n'ont pas été déposés avant la fin de l'année 2015. Le rapport annuel de 2014 faisait un suivi quant aux recommandations qui avaient été déposées dans le cadre de sept dossiers d'enquête portant sur le règlement 34, soit le règlement concernant les ententes relatives à des travaux municipaux pour un développement résidentiel ou commercial.

À la lumière de l'actualité 2015 relative au prolongement du boulevard Portland, il nous semble important de revenir sur une de ces recommandations. Rappelons que dans ces dossiers, des propriétaires d'immeubles avaient reçu une lettre de la Ville les informant qu'ils étaient considérés comme des «bénéficiaires tiers» puisqu'une nouvelle rue contigüe à leur terrain était construite et qu'ils bénéficieraient par conséquent des travaux d'infrastructure qui y étaient faits. Des sommes substantielles leurs étaient alors réclamées à titre de quote-part du coût de ces travaux d'infrastructure. C'était la première communication officielle que ces citoyens recevaient de la Ville.

Aussi, une des recommandations du banc de commissaires ayant enquêté sur ces dossiers était à l'effet de :

> « Établir un mode de communication personnalisé auprès des « bénéficiaires tiers » permettant notamment d'informer les citoyens, de recevoir leurs commentaires, suggestions et questionnements. »

En réponse à cette recommandation, la Ville mentionnait que :

> « Les tiers sont identifiés rapidement et ils sont informés de leur participation financière au coût des travaux après que le projet soit approuvé par le conseil. […] Par ailleurs, le système de suivi a été amélioré au Service des finances puisqu'une mention apparaît dorénavant sur la fiche de propriété permettant aux notaires de savoir immédiatement qu'une quote-part sera éventuellement imposée sur le terrain. »

L'amélioration apportée au niveau du Service des finances est certainement efficiente pour informer un nouvel acquéreur qu'une quote-part du coût des infrastructures sera éventuellement imposée sur le terrain convoité. Toutefois, les commissaires s'interrogent sur la communication aux citoyens résidants qui ont été identifiés comme «bénéficiaires tiers».

Tel que mentionné dans le rapport annuel 2014, l'ombudsman de Sherbrooke reconnaît le travail colossal qui a été fait dans ces dossiers par les services de la Ville. Toutefois, il déplore qu'un mode de communication personnalisé n'ait pas été mis en place, notamment par l'identification d'une « […] personne-ressource dédiée aux citoyens concernés pour répondre à leurs interrogations […] ».

Dans le cadre du prolongement du boulevard de Portland, le constat a été fait par la Ville à l'effet qu'il y avait eu un manquement quant à l'information transmise aux commerçants du secteur.[4] Par la suite, nous pouvions lire dans les médias que, dorénavant, la Ville voulait, dans tous les projets de même nature, porter une attention particulière à la communication avec les citoyens et au service à la clientèle.

[4] Communiqué de presse de la Ville de Sherbrooke daté du 23 avril 2015.

D’ailleurs, l’ombudsman a été informé par la direction générale que des actions avaient été mises en place en ce sens et que les intervenants concernés à la Ville travaillent actuellement à améliorer les processus et la transmission d’informations aux citoyens.

Il va sans dire que l’ombudsman suivra avec grand intérêt les mesures qui seront mises en place à cet égard.

4.2 AUTRE SUIVI

Au début du présent rapport, un des faits saillants mentionné était le dépôt auprès de la direction générale de la Ville d’un document de réflexion sur l’opportunité d’adopter une déclaration de services aux citoyens pour la ville de Sherbrooke.

L’ombudsman a été heureux de constater lorsqu’il a accueilli, à la suite de son invitation, mesdames Marie-France Delage, directrice générale adjointe - relations avec la communauté et Sara Corriveau, consultante interne en communication, que leurs travaux rejoignent certains éléments soulignés dans le document de réflexion de l’ombudsman, notamment en ce qui a trait à l’importance pour l’administration municipale de placer le citoyen au centre de ses préoccupations et, en ce sens, de bonifier la communication avec celui-ci.

Madame Delage soulignait que c’est avec cette prémisse que la Ville travaille à la bonification du « contact citoyen ».

5. FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OMBUDSMAN

Jusqu'au 20 novembre 2015, le Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke avait sa permanence au bureau d'arrondissement du Mont-Bellevue. À cette même date, il a été relocalisé au bureau de l'arrondissement de Lennoxville, au 150, rue Queen. La secrétaire générale est présente au bureau deux jours et demi par semaine et peut compter sur la collaboration d'une adjointe administrative, pour recevoir les appels des citoyens du lundi au vendredi.

La secrétaire générale reçoit les demandes des citoyens, les informe, les aide à préciser leur requête. Elle agit aussi à titre d'intermédiaire avec les différents services et directions.

Les commissaires ont tenu cinq réunions régulières. On y partage entre autres l'information concernant les demandes reçues et leur cheminement. Lors de ces discussions, le caractère confidentiel des données nominales est préservé. Les travaux des commissaires en 2015 représentent environ 500 heures de bénévolat.

À la suite du départ d'un commissaire, des entrevues ont été tenues et une candidate a été recommandée au conseil municipal.

Au chapitre des ressources humaines, la continuité des opérations n'a pas été facilitée par la succession des personnes occupant le poste d'adjointe administrative. Toutefois, la situation est en voie d'être réglée.

La secrétaire générale et la présidente rencontrent la direction générale de la Ville de Sherbrooke pour faire le point sur différents dossiers.

La secrétaire générale participe à des activités de formation, notamment à des rencontres de co-développement avec les secrétaires générales des ombudsmans municipaux du Québec. De plus, elle a voulu parfaire sa formation en s'inscrivant au programme de *Prévention et règlement des différends* de l'Université de Sherbrooke, programme qu'elle a commencé au mois d'août 2015.

6. PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS À SUIVRE EN 2016

Le Bureau de l'ombudsman portera attention au suivi qui sera donné au document de réflexion qu'il a déposé sur l'opportunité d'une déclaration de services aux citoyens pour la Ville de Sherbrooke, particulièrement concernant la communication avec les citoyens.

Le Bureau de l'ombudsman sera attentif à l'amélioration des processus administratifs en place à la Ville et particulièrement à ceux qui ont fait l'objet d'échanges avec la secrétaire générale, ainsi qu'à ceux découlant des rapports d'enquêtes. Il développera, à cet égard, un outil de suivi des dossiers ainsi qu'une pratique permettant de mesurer l'amélioration des pratiques mises en place.

Le Bureau de l'ombudsman fera également connaître davantage le rôle de celui-ci auprès des citoyens et de l'administration municipale. À cet égard, il est prévu de mettre en place une stratégie de communication.

Le schéma des pratiques d'enquête, outil interne qui a été mis en place et à l'usage des commissaires enquêteurs, sera bonifié au fur et à mesure de la tenue des enquêtes et des réflexions que celles-ci auront suscitées.

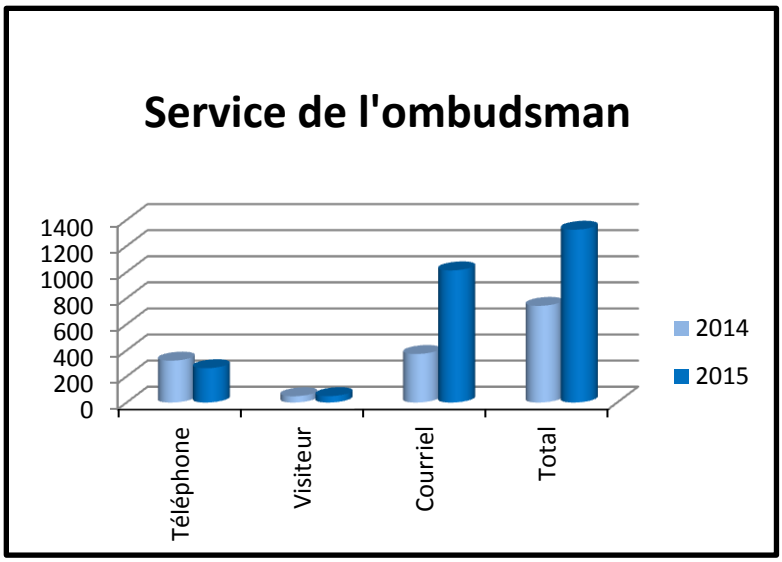
L'ombudsman entend offrir davantage d'activités de formation et de perfectionnement à l'ensemble des membres du Bureau, soit à la secrétaire générale, l'adjointe administrative et les dix commissaires bénévoles, notamment sur les services municipaux, les normes et dispositions qui les régissent, la rédaction des rapports, le nouveau Code de procédure civile du Québec, etc..

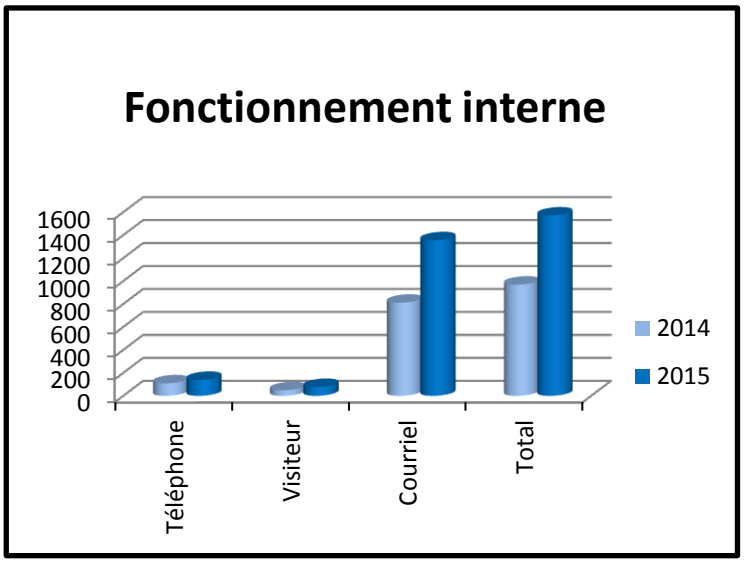
Dans le même sens, l'ombudsman s'intéressera au nouveau Code de procédure civile du Québec qui met de l'avant dans ses dispositions préliminaires l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre, de même que la prévention et le règlement des différends et litiges par d'autres moyens que le recours aux tribunaux. Il s'intéressera particulièrement aux impacts de ces nouvelles dispositions sur l'ombudsman et sur l'administration municipale.

Les communications établies avec les bureaux d'ombudsman municipaux du Québec seront maintenues afin de comparer les pratiques en cours et d'en améliorer l'efficacité, s'il y a lieu.

7. ANNEXES

7.1 MOYENS DE COMMUNIQUER AVEC L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE UTILISÉS EN 2015





SERVICE DE L'OMBUDSMAN[5]			
Téléphone	**Visiteur**	**Courriel**	**Total**
263	49	1013	**1325**
19,85 %	3,70 %	76,45 %	**100 %**

FONCTIONNEMENT INTERNE[6]			
Téléphone	**Visiteur**	**Courriel**	**Total**
139	77	1355	**1571**
8,85 %	4,90 %	86,25 %	**100 %**

[5] Tout contact en lien avec le service qu'offre l'ombudsman, c'est-à-dire avec des dossiers.
[6] Toute demande de nature administrative qui concerne l'ombudsman.

7.2 STATISTIQUES ILLUSTRANT LE NOMBRE, LA PROVENANCE ET LA DURÉE DES VISITES DU SITE INTERNET DE L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE [7]

Google Analytics

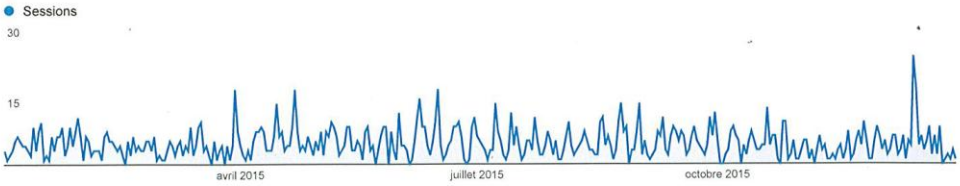
http://ombudsmansherbrooke.ca - http:... ombudsmansherbrooke.ca Accéder à ce rapport

Présentation de l'audience

1 janv. 2015 - 31 déc. 2015

Toutes les sessions
100,00 %

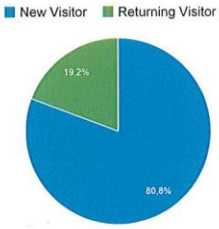
Vue d'ensemble



Sessions	Utilisateurs	Pages vues
1 663	1 349	3 310

Pages/session	Durée moyenne des sessions	Taux de rebond
1,99	00:01:24	69,81 %

% nouvelles sessions
80,70 %

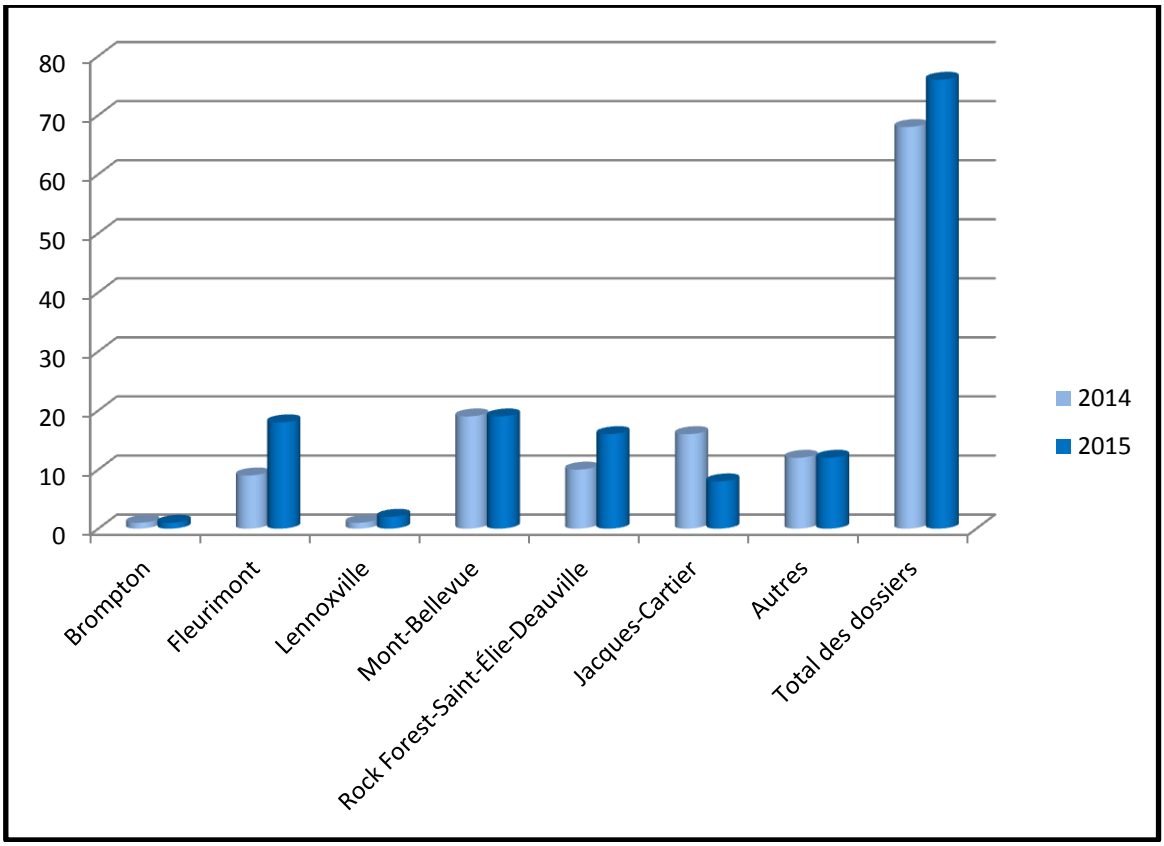


Langue	Sessions	% Sessions
1. fr	570	34,28 %
2. fr-ca	255	15,33 %
3. en-us	236	14,19 %
4. pt-br	222	13,35 %
5. fr-fr	154	9,26 %
6. it-it	52	3,13 %
7. en-gb	30	1,80 %
8. es-es	24	1,44 %
9. en-ca	17	1,02 %
10. pt-pt	13	0,78 %

© 2016 Google

[7] 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»).

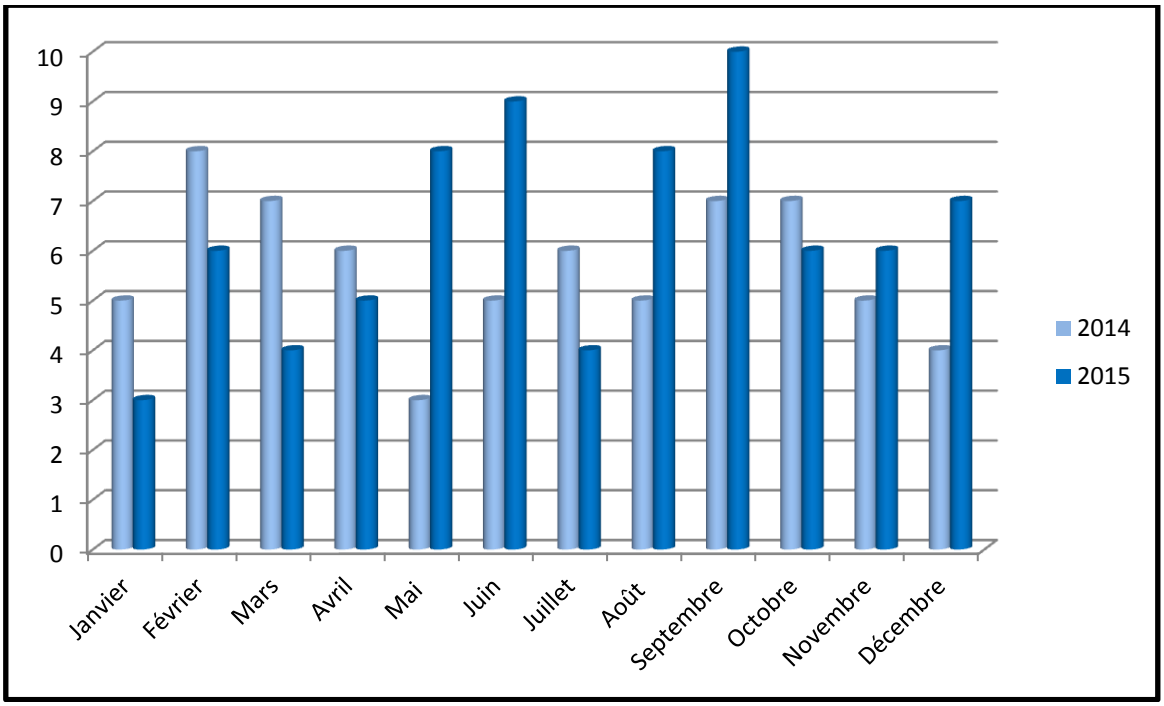
7.3 NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS PAR ARRONDISSEMENT



Arrondissements	Nombre de dossiers	%
Arrondissement de Brompton	1	1
Arrondissement de Fleurimont	18	24
Arrondissement de Lennoxville	2	3
Arrondissement du Mont-Bellevue	19	25
Arrondissement de Rock Forest–Saint-Élie–Deauville	16	21
Arrondissement de Jacques-Cartier	8	10
Autres[8]	12	16
Total des dossiers	**76**	**100**

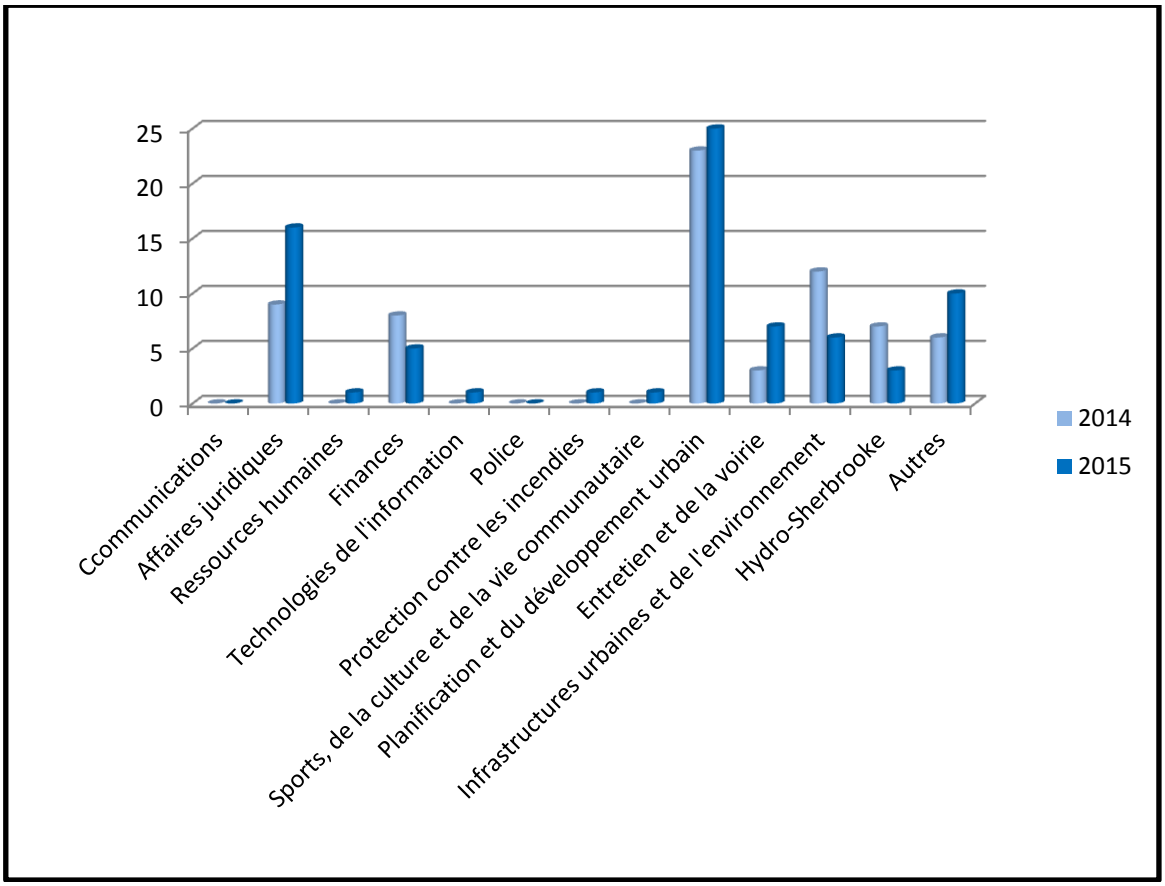
[8] Toute demande provenant de citoyens qui ne sont pas résidents de Sherbrooke ou de citoyens pour lesquelst nous n'avons pas l'adresse.

7.4 NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS PAR MOIS



Mois d'ouverture	Nombre de dossiers	%
Janvier	3	4
Février	6	8
Mars	4	5
Avril	5	6
Mai	8	11
Juin	9	12
Juillet	4	5
Août	8	11
Septembre	10	13
Octobre	6	8
Novembre	6	8
Décembre	7	9
Total des dossiers	**76**	**100**

7.5 NOMBRE DE DOSSIERS PAR SERVICE MUNICIPAL

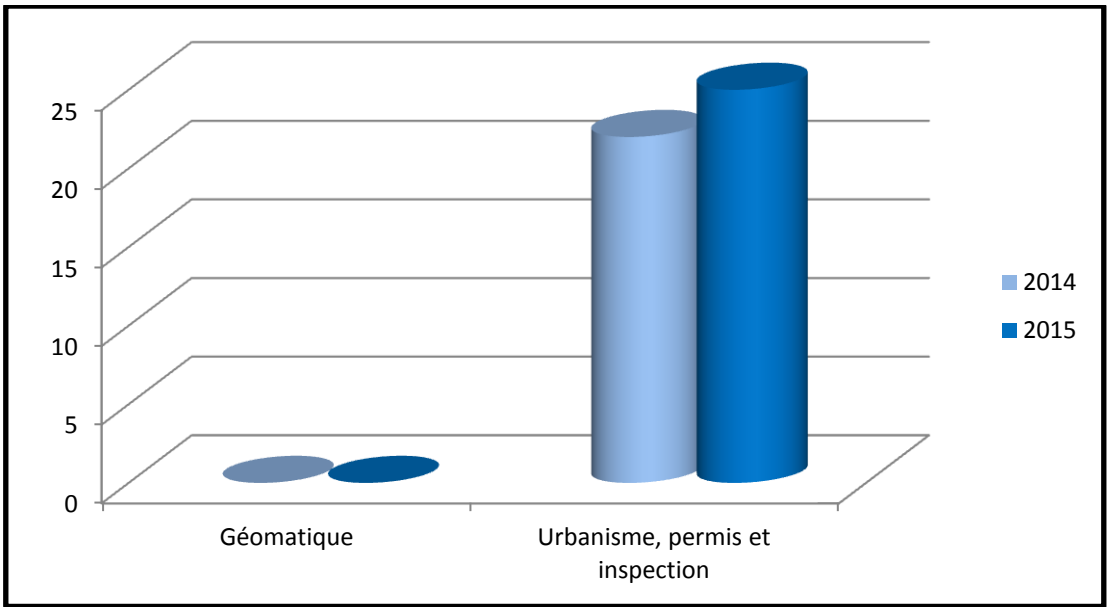


Services concernés	Nombre de dossiers	%
Communications	0	0
Affaires juridiques	16	21
Ressources humaines	1	1
Finances	5	7
Technologies de l'information	1	1
Police	0	0
Protection contre les incendies	1	1
Sports, culture et vie communautaire	1	1
Planification et développement urbain	25	33
Entretien et voirie	7	10
Infrastructures urbaines et environnement	6	8
Hydro-Sherbrooke	3	4
Autres[9]	10	13
Total des dossiers	**76**	**100**

[9] Toute demande qui ne concerne pas un service municipal ou qui n'est pas de la juridiction de l'ombudsman.

7.6 NOMBRE DE DOSSIERS PAR DIVISION DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS

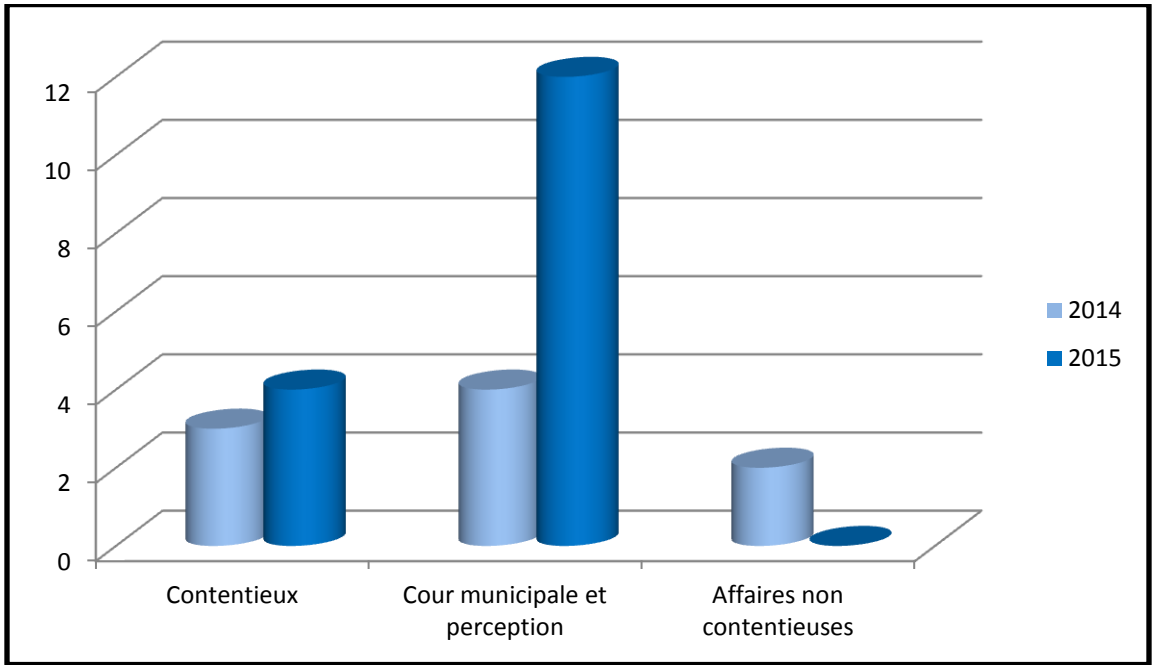
7.6.1 Service de la planification et du développement urbain



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Géomatique	0	0
Urbanisme, permis et inspection	25[10]	100
Total	**25**	**100**

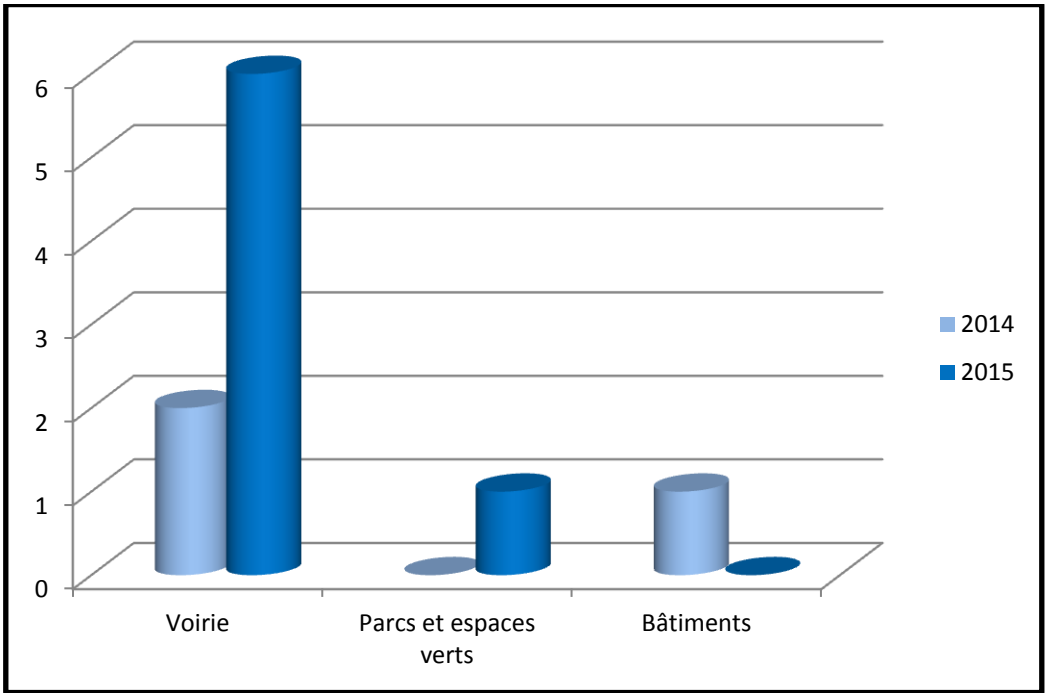
[10] Des vingt-cinq dossiers, 51 % concernaient la location de chambres et/ou la reconnaissance de droits acquis.

7.6.2 Service des affaires juridiques



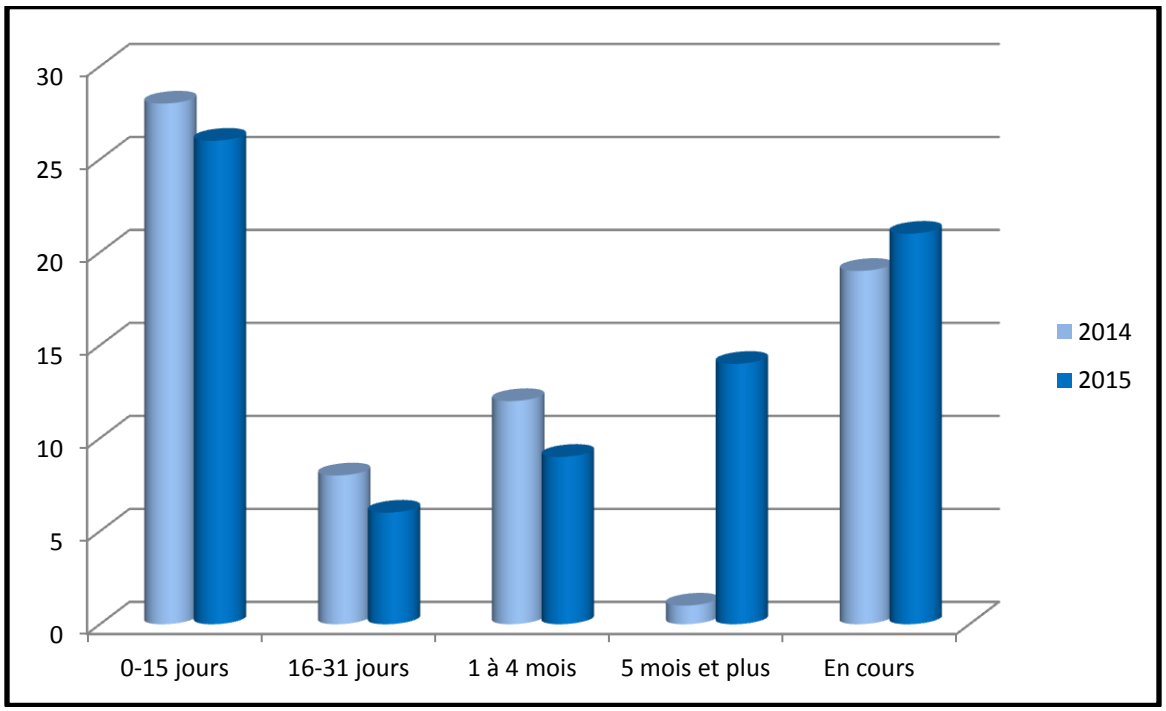
Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Contentieux	4	25
Cour municipale et perception	12	75
Affaires non contentieuses	0	0
Total	**16**	**100**

7.6.3 Service de l'entretien et de la voirie



Divisions	Nombre de dossiers	%
Voirie	6	86
Parcs et espaces verts	1	14
Bâtiments	0	0
Total	**7**	**100**

7.7 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS 2015



Délais	Nombre de dossiers	%
0-15 jours	26	34
16-31 jours	6	8
Plus d'un mois à 4 mois	9	12
5 mois à 9 mois	14	18
En cours	21	28
TOTAL	**76**	**100**

OMBUDSMAN
de Sherbrooke

150, rue Queen, bureau 111
Sherbrooke (Québec)
J1M 1J6

Téléphone : 819 563-7352
Télécopieur : 819 563-3705

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 12 h et de 13 h à 16 h 30.