

OMBUDSMAN
de Sherbrooke



Rapport annuel

2018





La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web du Bureau de l'ombudsman : <https://ombudsmansherbrooke.ca/publications/>

*Coordination de la rédaction par Michèle Emond, secrétaire générale du Bureau de l'ombudsman
Mise en page réalisée par Nancy Laliberté, adjointe administrative*



OMBUDSMAN de Sherbrooke

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

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

Sherbrooke, le 10 juin 2019

Conseil municipal
Ville de Sherbrooke
C.P. 610
Sherbrooke (Québec) J1H 1H9

Objet : Rapport annuel 2018 du Bureau de l'ombudsman de Sherbrooke

Monsieur le Maire,
Madame la Présidente du conseil exécutif,
Membres du conseil municipal,
Mesdames et Messieurs,

J'ai le plaisir de vous transmettre, au nom de mes collègues commissaires, de la secrétaire générale et en mon nom, le rapport portant sur l'accomplissement de notre mandat pour la période du 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018.

Veuillez agréer l'expression de nos meilleurs sentiments.



Jacques Hébert
Président

JH/nl

TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel 2018

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE L'OMBUDSMAN	1
1. FAITS SAILLANTS	3
2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE	4
2.1 Le mandat	4
2.2 Caractéristiques	6
2.3 Valeurs	6
2.4 Composition	7
2.5 Traitement des demandes	9
2.6 Processus d'intervention	10
2.6.1 Schéma du processus d'intervention	11
3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS	12
3.1 Données concernant les demandes d'intervention	12
3.1.1 Schéma des demandes d'intervention	13
3.2 Exemples de quelques demandes traitées en 2018	17
3.2.1 « Je ne fais pas d'entreposage commercial chez moi »	17
3.2.2 « Les raccordements de mes immeubles aux infrastructures municipales devraient coûter moins cher »	18
3.2.3 « La grille tarifaire pour les loisirs municipaux me pénalise parce que j'ai un enfant handicapé »	19
3.2.4 « Mais, je suis sherbrookoise »	20
3.2.5 « Mon projet de maison va-t-il tomber à l'eau? »	20

TABLE DES MATIÈRES (suite) Rapport annuel 2018

4. SUIVI	22
4.1 Suivi d'enquêtes	22
5. ACTIVITÉS.....	24
6. CHAMPS D'INTÉRÊT ET DOSSIERS EN 2019	25
7. ANNEXES.....	26
7.1 Moyens utilisés en 2018 pour communiquer avec l'ombudsman de Sherbrooke	26
7.2 Nombre de demandes reçues par arrondissement.....	27
7.3 Nombre de demandes reçues par mois.....	28
7.4 Nombre de demandes reçues par service municipal	29
7.5 Nombre de demandes reçues / divisions des services les plus interpellés.....	30
7.5.1 Service de la planification urbaine et du développement durable	30
7.5.2 Service des finances.....	31
7.5.3 Service des infrastructures urbaines	32
7.5.4 Service des affaires juridiques.....	33
7.5.5 Service d'Hydro-Sherbrooke.....	34
7.6 Délais de traitement des dossiers 2018.....	35

Le rapport est également accessible sur notre site à l'adresse suivante <http://ombudsmansherbrooke.ca>

« LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN EST D'ABORD À LA DISPOSITION DES CITOYENNES ET CITOYENS COMME LIEU DE DERNIER RECOURS POUR QUICONQUE SE CONSIDÈRE LÉSÉ PAR UNE ACTION OU UNE DÉCISION DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE.

LE BUREAU EST AUSSI UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT ET D'AMÉLIORATION DES PRATIQUES AU BÉNÉFICE DE LA VILLE ET DE SON ADMINISTRATION. »

(Extrait du document « Rôles, valeurs, principes, règles de déontologie de l'ombudsman de Sherbrooke »)



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE L'OMBUDSMAN

C'est notamment sous l'angle de la communication que s'est déroulée l'année 2018.

Cette communication s'est traduite par une rencontre avec le nouveau maire de notre Ville et a donné lieu à un échange quant à nos préoccupations communes.

À la suite de l'élection de plusieurs nouveaux membres au conseil municipal à l'automne 2017, il nous a paru important de rencontrer les élus avec les directeurs d'arrondissements, afin de leur présenter la juridiction, le rôle et le fonctionnement de l'ombudsman. Voilà qui a permis de bien situer nos rôles respectifs et d'établir des liens professionnels qui nous permettent de travailler avec l'objectif commun que les citoyens et les citoyennes de Sherbrooke bénéficient de bons services de leur administration municipale et que leurs droits soient respectés.

Une plus grande visibilité auprès de la population nous apparaissait aussi de toute importance. Le nombre de demandes adressées à notre Bureau ayant légèrement diminué, nous a incités à accentuer notre contact avec la population. C'est ainsi que la mise en place de mesures contenues à notre stratégie de communication auprès des citoyens et des citoyennes a donné lieu à la diffusion d'informations dans certains journaux locaux ainsi qu'à la création d'une affiche et d'un dépliant descriptifs du mandat et des caractéristiques de notre Bureau.

Enfin, des communications et des rencontres ont été maintenues auprès des responsables des bureaux d'ombudsmans municipaux afin d'échanger sur nos pratiques en cours et d'en améliorer l'efficacité.

Ces diverses mesures nous sont apparues essentielles afin de bonifier l'exercice des responsabilités inhérentes à notre mandat et de bien les situer auprès des divers intervenants et de la population de notre Ville. En effet, les situations qui nous ont été soumises depuis la création du Bureau, ont démontré qu'une communication claire, impartiale et positive s'avérait être la bonne solution à plusieurs différends et à la mise en place de mesures correctives.

Aussi, nous avons appliqué ce souci d'une meilleure communication à notre rapport annuel en modifiant quelques éléments pour ajouter des informations supplémentaires quant à notre propre fonctionnement, à titre d'exemple, en illustrant ces informations de façon schématique.

Nous espérons que ces quelques modifications permettront de bien illustrer le travail de l'ombudsman.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE L'OMBUDSMAN (suite)

Vous trouverez également dans le rapport, les informations habituelles sur l'ombudsman et ses activités, les faits saillants, les demandes reçues en 2018, le suivi des recommandations des rapports d'enquête des années précédentes et les champs d'intérêt et dossiers à suivre en 2019.

Nous tenons à souligner le travail consciencieux des commissaires bénévoles du Bureau et les remercions de leur contribution personnelle et professionnelle. Nous adressons également nos remerciements à l'administration municipale pour l'accueil, l'ouverture et la collaboration dans les dossiers où le Bureau de l'ombudsman est intervenu.

Soyez assurés que l'ombudsman de Sherbrooke a à cœur le respect des droits des citoyens et des citoyennes et le souci d'équité de l'administration municipale à l'égard de la population. L'ombudsman continuera à déployer ses énergies pour que les préoccupations individuelles des citoyens qui s'adressent à l'ombudsman et la vision d'équité collective que doit avoir l'administration municipale convergent vers des solutions qui répondent aux intérêts de chacun.



Jacques Hébert
Président



Michèle Emond
Secrétaire générale

JHME/nl

1. FAITS SAILLANTS

75 dossiers ont été traités* en 2018 par l'ombudsman. De ceux-ci, 21 dossiers ont été redirigés vers les ressources appropriées puisqu'ils n'étaient pas de la juridiction de l'ombudsman. Concernant les autres dossiers (54) en lien avec les services municipaux, les plus interpellés par les demandes déposées au Bureau sont :

19 % Planification urbaine et du développement durable	17 % Finances	
<ul style="list-style-type: none">• Permis et inspection 6/10 dossiers;• Règlementation et zonage, Plan design et autre(s) cumulent 4/10 dossiers.	<ul style="list-style-type: none">• Taxation et perception 4/9 dossiers;• Évaluation 3/9 dossiers;• Revenu 2/9 dossiers.	
13 % Infrastructures urbaines	13 % Affaires juridiques	13 % Hydro-Sherbrooke
<ul style="list-style-type: none">• Ingénierie, Conception et gestion de projets cumulent 4/7 dossiers;• Gestion des eaux et construction 3/7 dossiers.	<ul style="list-style-type: none">• Cour municipale et perception 6/7 dossiers;• Contentieux 1/7 dossiers.	<ul style="list-style-type: none">• Service à la clientèle et recouvrement 6/7 dossiers;• Gestion énergétique et de l'électrométrie 1/7 dossiers.

On constate donc que les demandes concernées par ces services constituent 75 % des demandes à l'ombudsman.

- Une rencontre d'échanges a été tenue avec le Maire nouvellement élu.
- Les personnes élues et les directeurs des arrondissements ont été rencontrés afin de leur présenter le mandat du Bureau de l'ombudsman.
- Une entente portant sur le processus de suivi des recommandations formulées à la Ville, a été convenue avec le Directeur général nouvellement nommé.
- Un banc de commissaires a été formé pour la tenue d'une enquête complétée en fin d'année.
- Des informations relatives au mandat et caractéristiques de notre Bureau ont été diffusées dans deux journaux locaux. Une affiche et un dépliant descriptifs ont été créés et leur diffusion est en cours.

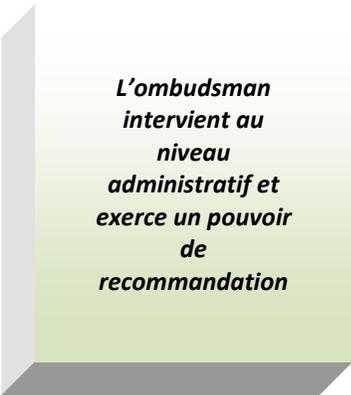
* : Demandes reçues pour lesquelles l'ombudsman doit d'abord se prononcer sur leur recevabilité et le cas échéant sur le fond.

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 personne¹. Jusqu'à maintenant, ses interventions se font majoritairement à partir des demandes formulées par les citoyens. Le document « Constitution et cadre de fonctionnement » de l'ombudsman édicte qu'il peut également intervenir à la demande du maire, d'un élu, du comité exécutif, du conseil de la Ville ou d'un conseil d'arrondissement². La constitution balise l'intervention de l'ombudsman en indiquant notamment les portions ou les dimensions qui sont exclues de son mandat.

L'ombudsman peut, à partir des renseignements qu'il a obtenus, décider d'enquêter sur une situation qui pourrait porter préjudice aux citoyens.



***L'ombudsman
intervient au
niveau
administratif et
exerce un pouvoir
de
recommandation***

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. Toujours en respect du cadre légal applicable, il est du ressort de l'ombudsman de s'assurer que ces moyens offerts aux citoyens par la Ville comme première avenue de révision de ses décisions sont bien appliqués, motivés et que l'information adéquate est communiquée aux citoyens. L'ombudsman analyse également les demandes en considérant le caractère raisonnable et équitable des décisions rendues. Des informations ou des précisions concernant des décisions rendues et les processus de l'administration municipale permettent souvent de trouver des voies de solutions.

Une organisation municipale implique une administration importante pour gérer tous les services offerts aux citoyens, eu égard aux nombreuses lois et règlements qui s'y appliquent. Toutes ces considérations sont appliquées de bonne foi par plus de 1 200 travailleurs municipaux.

¹ Constitution et cadre de fonctionnement de l'ombudsman de Sherbrooke, art. 19 - par. 1.

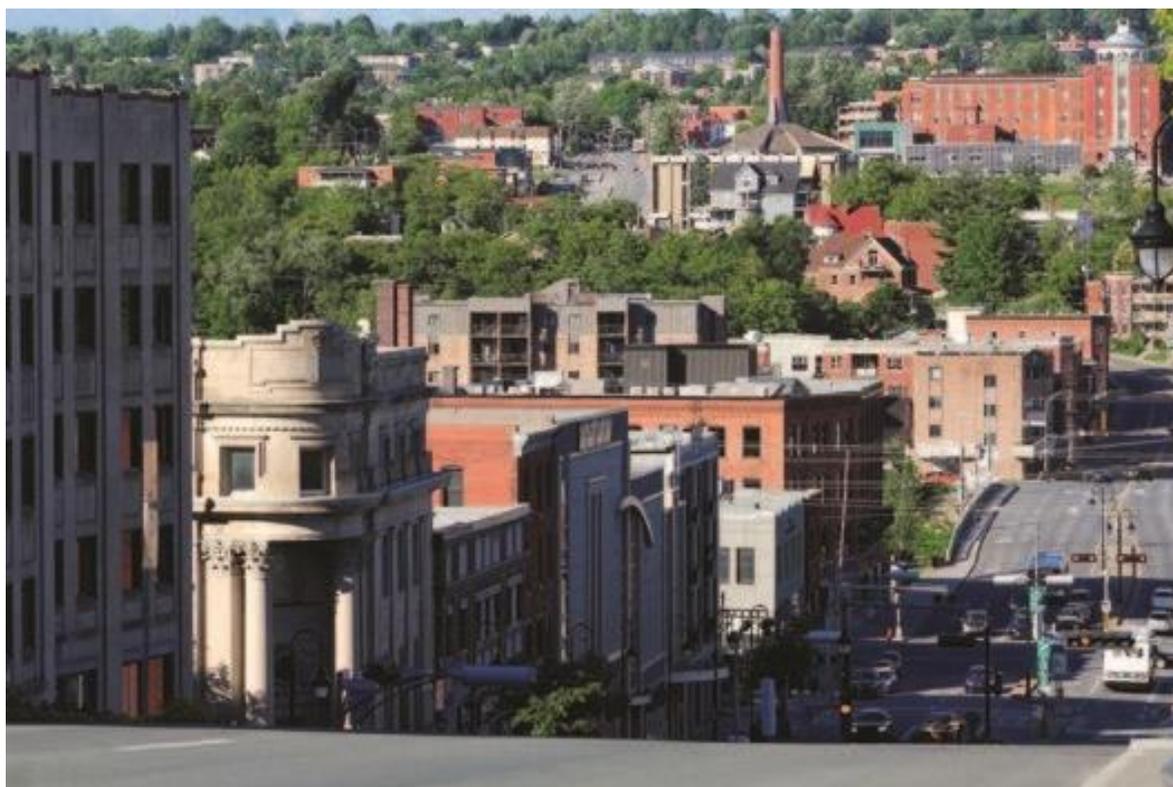
² Ibid, art. 19 - par. 4

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.1 MANDAT (suite)

Les actions posées par une ville sont influencées par plusieurs facteurs, par exemple les changements technologiques qui font en sorte que les pratiques changent, évoluent, modifient les processus et par la même occasion peuvent causer des effets imprévus, des effets de système qui peuvent léser un certain nombre de citoyens.

Le mandat de l'ombudsman, par son regard externe, porte également sur les processus administratifs. Il a le mandat non seulement de résoudre un problème, mais d'en analyser les causes et de soumettre des recommandations pour éviter qu'il ne se reproduise. Ce rôle de prévention est essentiel et constitue une portion importante du travail de l'ombudsman.



2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.2 CARACTÉRISTIQUES

Certaines caractéristiques essentielles sont reconnues à tous les organismes ou personnes qui agissent à titre d'ombudsman. 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 quant à l'issue des dossiers.

Soulignons également l'impartialité de l'ombudsman qui ne prend la défense ni de la Ville ni du citoyen ou de la citoyenne, mais qui considère et analyse les points de vue de toutes les parties en cause. L'ombudsman recherche le bien commun dans son intervention et l'application juste et équitable des processus administratifs.

Toutes les demandes déposées à l'ombudsman sont traitées de façon confidentielle. Le personnel de l'ombudsman et les commissaires sont tenus à la confidentialité, dès le dépôt des demandes, qu'elles se terminent par une entente ou par le dépôt d'un rapport d'enquête. Toujours dans le but de préserver la confidentialité, l'ombudsman ne peut être contraint, à l'égard des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions, de témoigner ou de fournir des documents³ (article 573.19 Loi sur les cités et villes).

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.3 VALEURS

L'ombudsman adhère à des valeurs qu'il considère primordiales telles que 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 :

NOS VALEURS

- le respect des personnes,
- l'impartialité,
- l'équité,
- l'intégrité
- la recherche du bien commun.

- l'ombudsman est à la disposition des citoyens et des citoyennes;
- l'ombudsman est un outil de développement et d'amélioration des pratiques administratives 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 de l'ombudsman ont aussi convenu de règles de déontologie, en cohérence avec les valeurs et principes retenus.

³ Loi sur les cités et villes, RLRQ c C-19, art 573.19

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

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 et les citoyennes, l'ombudsman de Sherbrooke est composé d'un groupe de dix commissaires bénévoles choisis à la suite d'un appel de candidatures et désignés par résolution du conseil municipal⁴. 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. »⁵

Les commissaires en poste au 31 décembre 2018 sont :

Mesdames :

Micheline Larouche

Lynn Baron

Anik Bonvouloir

Josée Fontaine

Lise LeProhon

Messieurs :

Jacques Hébert, président

Jean-Pierre Marier, vice-président

André Normandeau

Jn-Guy Saint-Gelais

Sylvain Houle

La permanence est assurée par Michèle Emond, secrétaire générale, et par Nancy Laliberté, adjointe administrative.

⁴ Constitution et cadre de fonctionnement de l'ombudsman de la Ville de Sherbrooke, chapitre II, article 4.

⁵ Ibid, chapitre II, article 3

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.4 COMPOSITION (suite)



Photo : François Lafrance
info@lafrancephoto.ca

1^{re} rangée, de gauche à droite (debout) :

Jn-Guy St-Gelais, Anik Bonvouloir, Micheline Larouche, Sylvain Houle, Nancy Laliberté, adjointe administrative, André Normandeau et Jean-Pierre Marier, vice-président.

2^e rangée, de gauche à droite (assis) :

Lynn Baron, Jacques Hébert, président, Michèle Emond, secrétaire générale et Josée Fontaine

Personne absente :

Lise LeProhon

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.5 TRAITEMENT DES DEMANDES

La permanence de l'ombudsman est assurée par la secrétaire générale, Michèle Emond, à raison de trois jours par semaine, épaulée par l'adjointe administrative, Nancy Laliberté, qui assure aussi la réception des demandes du lundi au vendredi.

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, elle procède alors à la cueillette de renseignements auprès du citoyen et du service municipal concerné. Les échanges avec les services municipaux peuvent mener à une solution satisfaisante pour le citoyen et la Ville. La majorité des dossiers soumis à l'ombudsman se règlent à cette étape sans nécessiter une enquête.

Dans le cas contraire et lorsqu'il y a des motifs sérieux de croire que le citoyen est lésé, les échanges peuvent mener à une enquête de l'ombudsman.

Les citoyens et les citoyennes qui communiquent avec l'ombudsman mais qui ne sont pas en dernier recours 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 ou la citoyenne pour l'aider dans ses démarches auprès d'un service municipal. Rappelons que l'ombudsman intervient lorsque le citoyen ou la citoyenne 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 et les citoyennes sont également référés aux ressources appropriées lorsque l'ombudsman n'a pas juridiction sur le problème qui lui est exposé.



2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.6 PROCESSUS D'INTERVENTION

Le processus d'intervention de l'ombudsman est plus élaboré que ce que bien des gens perçoivent. Les citoyens et les citoyennes assimilent parfois le rôle de l'ombudsman comme partial, en ce sens qu'ils s'attendent à ce que l'ombudsman agisse comme leur avocat. Bien entendu, à partir du moment où l'ombudsman est convaincu qu'un citoyen ou qu'une citoyenne est lésé, il veille à ses intérêts, mais il faut bien comprendre qu'une des caractéristiques essentielles de l'ombudsman est son impartialité, c'est-à-dire qu'il n'est pas l'avocat de la Ville, de qui il est indépendant, ni du citoyen. Nous préférons dire en fait qu'il représente les deux parties. C'est pour cette raison que dans son processus, il cherchera à avoir une vue d'ensemble de la situation en allant chercher la version des faits du citoyen et de la Ville, de même que toutes les informations pertinentes à l'analyse du dossier.

Ceux qui ne connaissent pas beaucoup le travail de l'ombudsman, le résument souvent à un bureau des plaintes qui fait des enquêtes. Ces éléments font évidemment partie du processus, mais le rôle de l'ombudsman offre beaucoup plus.

Avant de se rendre à l'enquête, l'ombudsman procède :

- à la cueillette de toutes les informations pertinentes;
- à la lumière de ces informations, il analyse l'ensemble de la situation en fonction de la demande qui lui a été soumise et des constatations qu'il fait;
- aux démarches auprès des directions des services municipaux visant à régler la situation avec les moyens dont il dispose, notamment la facilitation, la médiation et la négociation.

L'objectif est de régler la situation soumise par le citoyen bien entendu, mais également à s'assurer que les règles, les politiques et les processus de l'administration municipale sont bien appliqués à l'égard de tous les citoyens, qu'elles sont équitables, justes et raisonnables et qu'elles respectent les objectifs qu'elles s'étaient donnés. Les interventions de l'ombudsman servent également à bonifier les services pour l'ensemble des citoyens.

«L'action de l'ombudsman municipal vise alors tant le respect des droits des citoyens que l'amélioration de la qualité des services publics assujettis à sa compétence.»⁶

L'enquête intervient lorsqu'il n'y a pas d'espace d'entente entre la Ville et le citoyen, et que l'ombudsman croit que ce dernier est lésé par la situation.

Le travail d'enquête est fait par des commissaires bénévoles de compétences et d'expériences variées, assisté par la secrétaire générale. L'enquête se conclut par des recommandations à la Ville qui peuvent avoir une portée individuelle pour le citoyen qui a fait la demande à l'ombudsman et une portée beaucoup plus large qui s'adresse davantage à l'amélioration des processus administratifs de la Ville et qui ont ainsi un caractère préventif à l'égard de d'autres différends similaires qui pourraient survenir.

À noter qu'un règlement est possible à toutes ces étapes d'intervention.

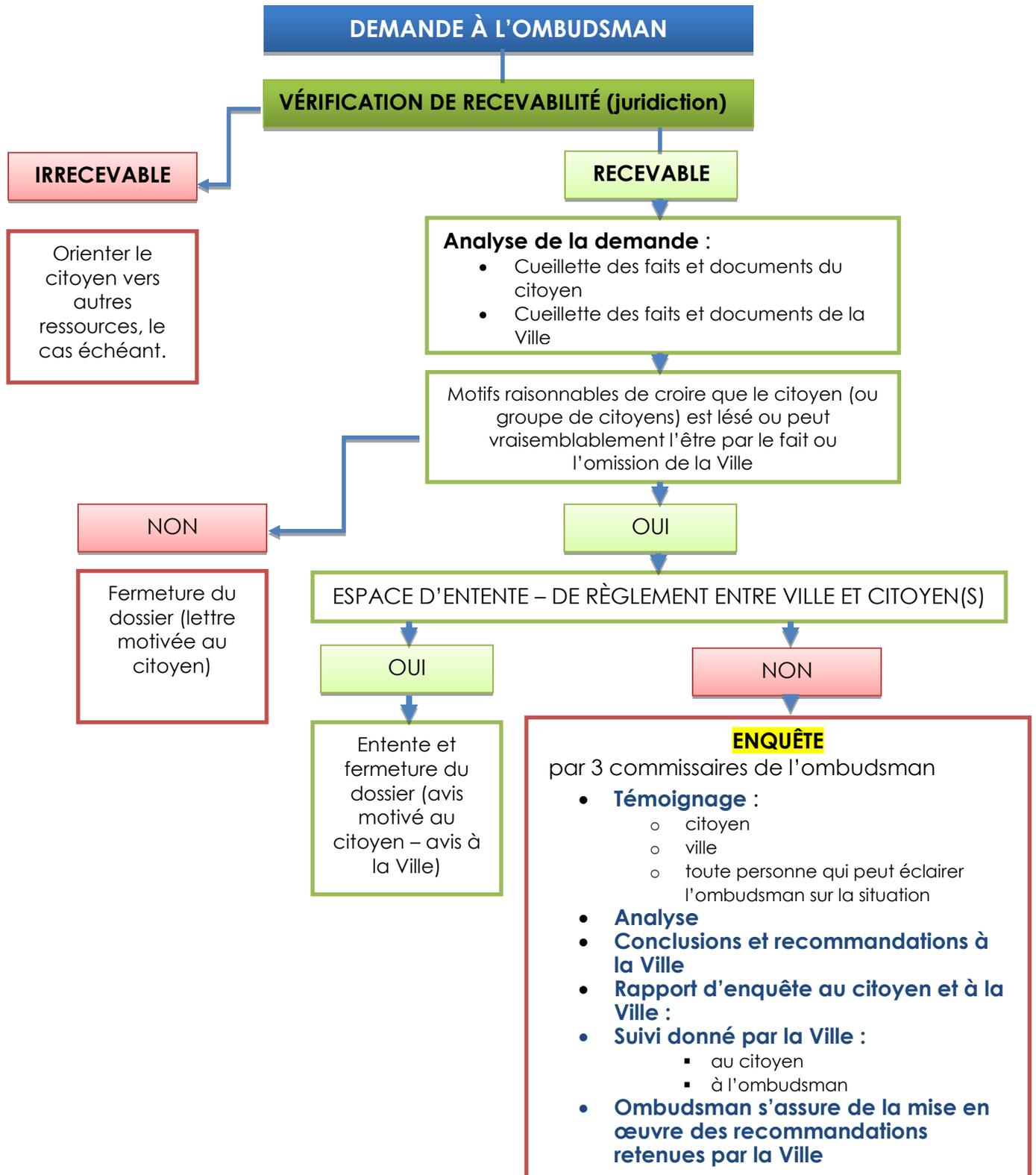
Vous trouverez à la page suivante, un schéma du processus d'intervention de l'ombudsman.

⁶ Marc-André Dowd, « Plainte à l'ombudsman municipal », chapitre 4, dans *LegisPratique-Droit municipal: recours et modes de règlement des différends*, sous la direction de Guillaume Rousseau, Montréal, LexiNexis Canada, 2016, 400 à la p. 93.

2. OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

2.6 PROCESSUS D'INTERVENTION (suite)

2.6.1 SCHÉMA DU PROCESSUS D'INTERVENTION



3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.1 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION

L'ombudsman de Sherbrooke compte à son actif, depuis 2012, près de 528 dossiers traités.

Pour l'année 2018, l'ombudsman de Sherbrooke a reçu 228 appels téléphoniques, son site a été visité 1 653 fois par 1 264 visiteurs et son Bureau a accueilli 149 citoyens. Le détail de ces statistiques et toutes les autres données sont présentés en annexe du présent rapport.

Ce sont 75 dossiers qui ont été ouverts en 2018. Les mois les plus achalandés ont été ceux de mars, juin, août et octobre.

Les services municipaux les plus sollicités sont ceux de la planification urbaine et du développement durable, des finances, des infrastructures urbaines, des affaires juridiques et Hydro-Sherbrooke. Parmi ceux-ci, nous avons ciblé les divisions qui ont fait davantage l'objet de demandes à l'ombudsman. Vous retrouverez le détail de ces informations en annexe du présent rapport.

Les résidents des arrondissements des Nations, de Fleurimont et de Brompton - Rock Forest - Saint-Élie-Deauville ont été ceux qui ont eu davantage recours aux services de l'ombudsman. Le fait que 35 % des demandes proviennent de l'arrondissement des Nations peut s'expliquer notamment par le grand nombre de gens qui y résident, soit 68 111 citoyens et citoyennes, ce qui équivaut à 41 % de la population totale de Sherbrooke.

Les dossiers dont les réponses consistent en des demandes d'informations 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 municipaux, ou des échanges entre les services eux-mêmes nécessitent des délais de traitement plus longs. Parfois, les citoyens et les citoyennes demandent de garder leur dossier actif, le temps pour eux d'effectuer des démarches administratives et de s'assurer qu'un suivi est donné à leur dossier. Nous parlons alors en termes de semaines ou même de mois. C'est pourquoi il est important que l'ombudsman soit en mesure d'exercer un suivi régulier des dossiers auprès des citoyens et des citoyennes qui ont déposé une demande. En ce sens, nous apprécions la collaboration des services de la Ville 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 et des citoyennes.

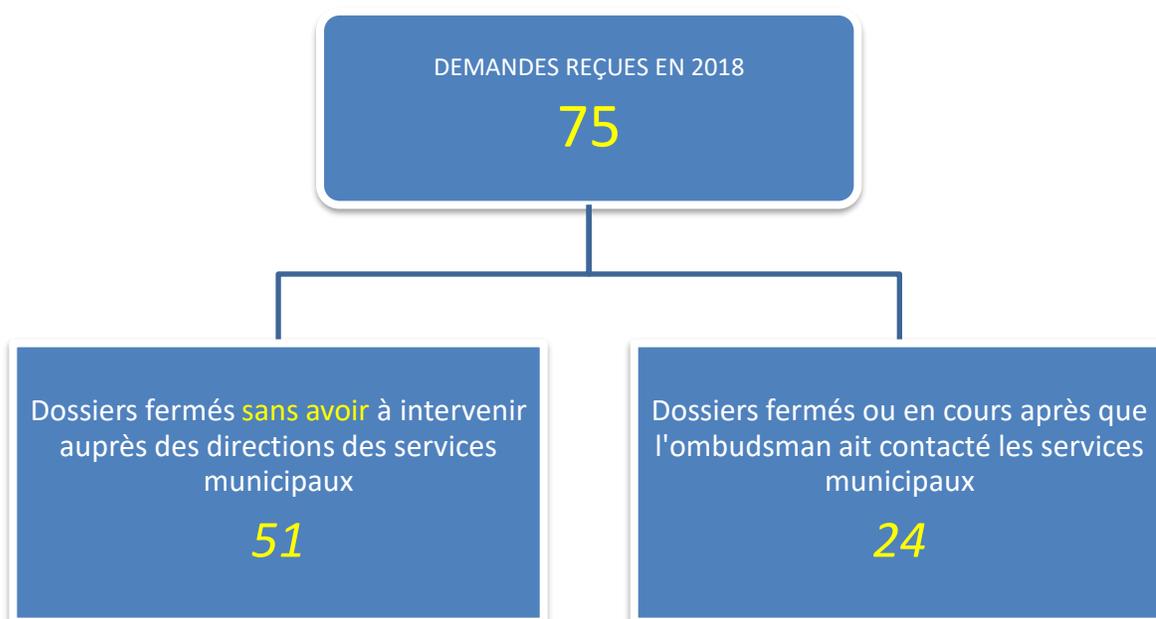
3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.1 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION (suite)

3.1.1 SCHÉMA DES DEMANDES D'INTERVENTION

Comme présenté au point 2.6.1, le travail de l'ombudsman comporte plusieurs étapes lors desquelles les demandes des citoyens et des citoyennes peuvent être réglées.

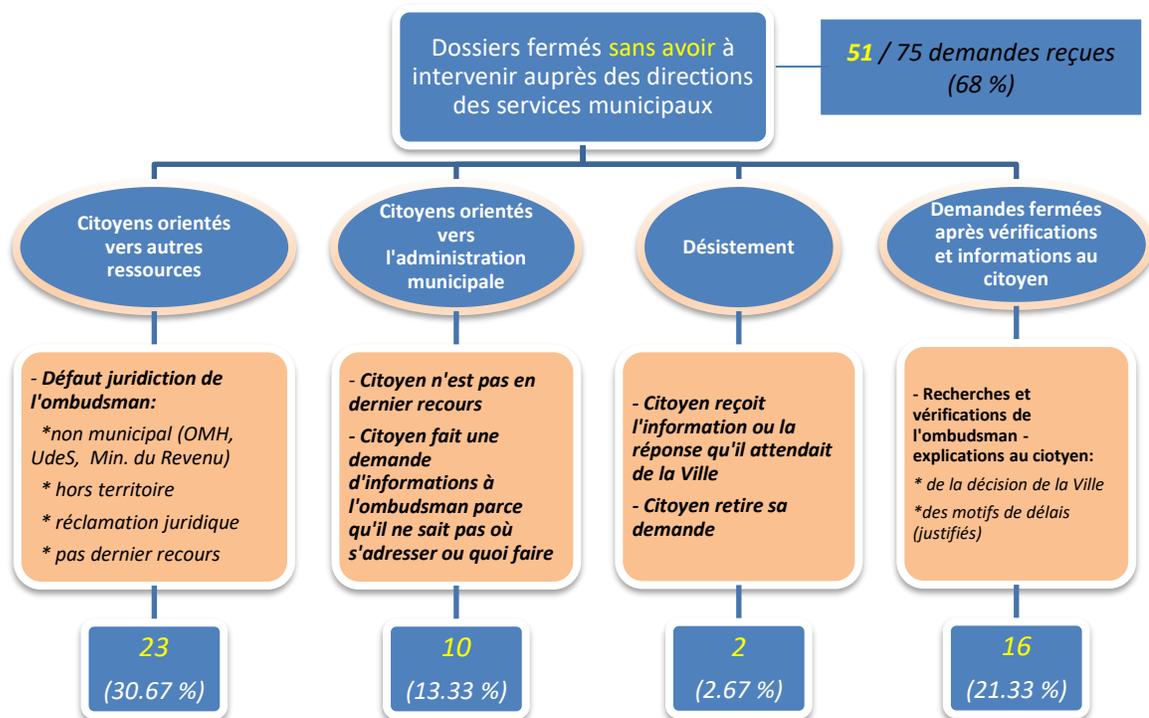
Le tableau suivant illustre le traitement des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman en 2018.



3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.1 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION (suite)

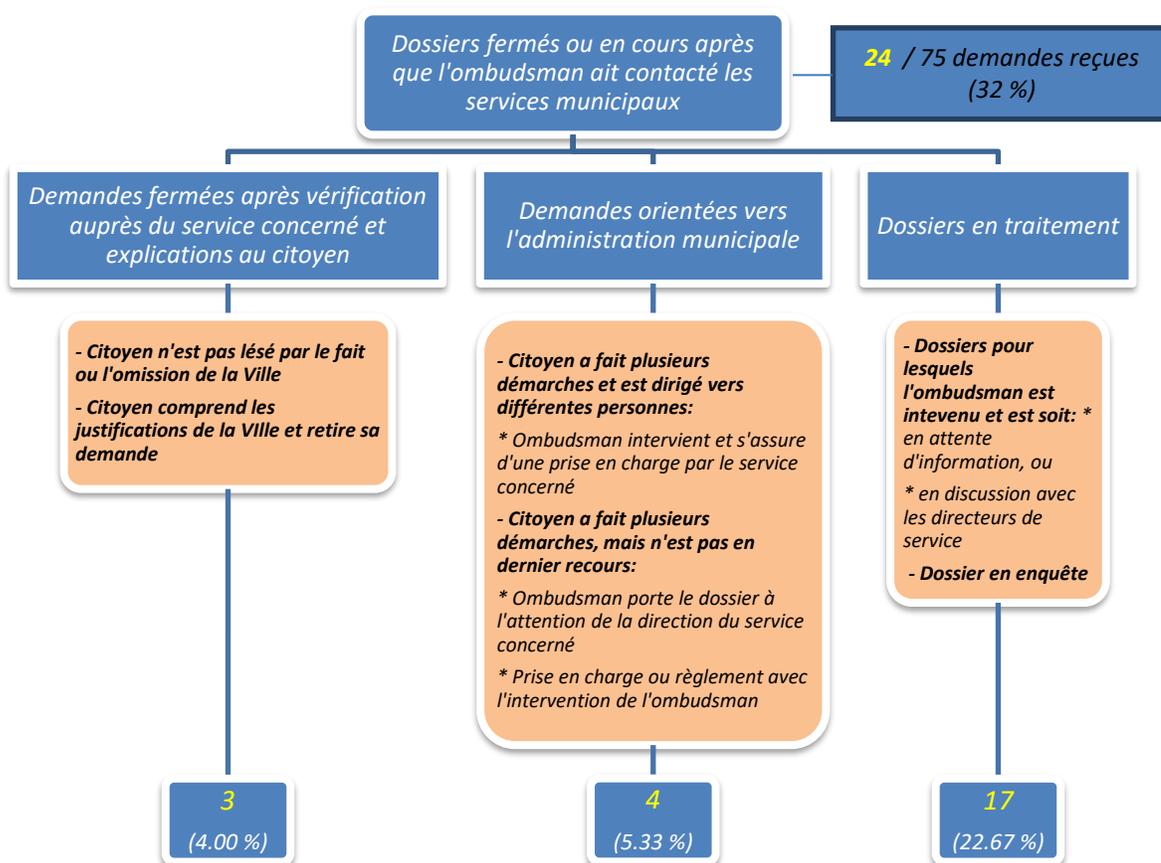
3.1.1 SCHÉMA DES DEMANDES D'INTERVENTION (suite)



3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.1 DONNÉES CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERVENTION (suite)

3.1.1 SCHÉMA DES DEMANDES D'INTERVENTION (suite)



DEPUIS SA CRÉATION, LA MAJORITÉ DES DEMANDES ADRESSÉES À L'OMBUDSMAN SE RÈGENT SANS ENQUÊTE, APRÈS L'INTERVENTION DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE. SON INTERVENTION PERMET DE CLARIFIER LA SITUATION POUR LE CITOYEN, DE PORTER À L'ATTENTION DU SERVICE CONCERNÉ UN PROBLÈME ET D'Y TROUVER UNE SOLUTION ACCEPTABLE POUR TOUTES LES PARTIES.

NOUS AVONS CONSTATÉ QU'ASSEZ SOUVENT, DÈS QUE LE CITOYEN COMPRENAIT LE PROCESSUS DE DÉCISION ET DE RÉVISION AU SEIN D'UN SERVICE, IL ÉTAIT MIEUX OUTILLÉ POUR FAIRE CHEMINER SES DEMANDES DANS L'APPAREIL ADMINISTRATIF MUNICIPAL ET CERTAINEMENT PLUS COMPRÉHENSIF DES PROCÉDURES ET DES DÉLAIS À RESPECTER.



3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.2 EXEMPLES DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2018

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

3.2.1 « Je ne fais pas d'entreposage commercial chez moi »

Une citoyenne communique avec l'ombudsman pour connaître ses droits à la suite de la réception d'un avis de non-conformité de la Ville.

Elle est propriétaire d'une résidence depuis 2015. Au printemps 2016, elle constate des problèmes de drainage autour de sa résidence. Au printemps 2017, elle retient les services d'un entrepreneur qui a causé d'autres dommages à la propriété et des coûts considérables pour la citoyenne. Elle entreprend donc de réparer elle-même le drainage. Elle obtient l'aide d'un ami pour remblayer les tranchées qu'elle avait creusées autour d'une partie de sa résidence. Le bon samaritain lui prête ensuite son équipement pour lui permettre de compléter ses travaux, jusqu'après la saison du gel puisqu'il doit alors reprendre son travail avec ses équipements.

C'est à la suite de cela que la citoyenne reçoit un avis de non-conformité au règlement de zonage de la Ville pour le stationnement et le remisage de véhicules commerciaux et industriels. L'avis lui mentionne que sont autorisés sur des terrains commerciaux et industriels et dans le cadre de l'exercice d'un usage principal seulement, l'entreposage et le remisage de tels véhicules, mais non sur une propriété privée.

La citoyenne a communiqué avec le service municipal concerné et n'a pu obtenir le délai supplémentaire qu'elle demandait pour exécuter ses travaux. C'est à ce moment qu'elle dépose une demande auprès de l'ombudsman pour savoir ce qu'elle peut faire dans cette situation. Elle prétend que la pelle mécanique qui est sur son terrain, n'y est pas remisee ou entreposée, mais qu'elle est prêtée le temps requis pour compléter ses travaux. Il ne lui reste qu'un côté de sa maison à compléter, mais étant donné la saison hivernale, elle demande un délai pour pouvoir finaliser ses travaux et remettre la pelle mécanique à son propriétaire.

L'ombudsman n'intervenant qu'en dernier recours et la citoyenne n'ayant pas complété ses démarches auprès du service municipal concerné, il l'a guidé vers les bonnes ressources au sein du Service de la planification urbaine et développement durable et l'a soutenu pour expliquer sa situation.

L'avis de non-conformité était justifié puisque le stationnement et l'entreposage de la pelle mécanique sur le terrain privé contrevenaient à la réglementation. Toutefois, vu la situation particulièrement difficile de la citoyenne, la Ville a convenu d'une échéance supplémentaire lui permettant de terminer ses travaux.

3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.2 EXEMPLES DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2018 (suite)

3.2.2 « Les raccordements de mes immeubles aux infrastructures municipales devraient coûter moins cher »

Un promoteur immobilier fait appel à l'ombudsman pour des travaux de raccordement de ses immeubles aux infrastructures municipales, qui selon lui ont été mal exécutés et ont par conséquent pris beaucoup trop de temps.

Résultat, une facture qu'il considère beaucoup trop élevée par rapport à l'estimation qu'il avait obtenue de la Ville avant les travaux.

Dans les faits, le citoyen est propriétaire de deux immeubles voisins, pour lesquels des raccordements aux infrastructures municipales sont nécessaires. Le citoyen et la Ville ont convenu d'un commun accord qu'il serait plus économique pour tous de faire une seule tranchée pour les infrastructures des deux immeubles. Les conduites principales de la Ville ont été difficiles à localiser. Les employés ont par conséquent dû creuser très large et très profond dans la chaussée.

La découverte d'une ancienne conduite d'égout par les employés municipaux a nécessité des délais supplémentaires qui ont été facturés au citoyen. Lorsqu'il a reçu la facture de la Ville, le citoyen était en désaccord avec celle-ci, d'autant plus qu'il croyait, suivant l'entente qu'il avait avec la Ville, pouvoir économiser.

Le citoyen a donc fait des démarches auprès du Service des infrastructures de la Ville pour faire réviser la facturation. La Ville a accepté de lui accorder un crédit pour la perte de temps liée à la découverte de l'ancienne conduite d'égout. Le citoyen étant d'avis que le crédit n'était pas assez élevé, il a tenté de discuter à nouveau avec la Ville, mais le crédit est resté le même. C'est à la suite de ces démarches que le citoyen a déposé une demande à l'ombudsman.

Plusieurs facteurs sont à considérer dans l'analyse de ce dossier. Notamment, il y a la responsabilité civile pour ce que le citoyen allègue être des travaux mal exécutés. Ce volet de responsabilité civile n'est pas de la juridiction de l'ombudsman, mais des tribunaux de droit commun.

Le citoyen informé de cela a tout de même convenu avec l'ombudsman que des démarches seraient entreprises auprès de la Ville pour avoir une meilleure compréhension de la situation et de la facturation qu'il avait reçue de la Ville.

Les démarches de l'ombudsman ont permis de mettre en lumière que la Ville, pour le calcul du crédit accordé aux citoyens, considère le coût réel des travaux et non l'estimation de départ. Cette méthode de facturation avec le coût réel des travaux vise l'équité collective des citoyens de la Ville, en s'assurant que le citoyen concerné paie pour le coût réel du raccordement sans engendrer de coûts pour la collectivité.

3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.2 EXEMPLES DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2018 (suite)

Quant à l'entente pour que la construction des raccordements des deux immeubles se fasse dans la même tranchée, la Ville soutient que certains éléments comme la position des bâtiments qui nécessitait une excavation très large et la désaffectation d'une conduite dans une tranchée indépendante n'ont pas eu le résultat escompté en termes d'économie.

Aussi, la Ville tout en niant sa responsabilité pour la qualité d'exécution des travaux maintient le crédit initial accordé au citoyen.

3.2.3 « La grille tarifaire pour les loisirs municipaux me pénalise parce que j'ai un enfant handicapé »

Un citoyen contacte l'ombudsman pour se plaindre de l'inclusion des prestations gouvernementales pour enfant handicapé dans le calcul de son revenu, pour l'application du rabais-accessibilité pour les loisirs municipaux. Il prétend que cette pratique est discriminatoire à l'égard des parents d'enfants handicapés.

D'autre part, le citoyen prétend également que les prestations fiscales pour enfants ne devraient pas plus être incluses dans le revenu familial aux fins du calcul du rabais-accessibilité pour les loisirs.

Le citoyen qui avait fait des démarches auprès de la Ville demande à l'ombudsman d'intervenir pour que la Ville reprenne les calculs des revenus familiaux pour les familles concernées par ce contexte, et ce, pour les trois dernières années. Il demande également de corriger la situation qu'il considère discriminatoire et de ne plus inclure la prestation pour enfant handicapé dans le revenu familial considéré pour le rabais-accessibilité aux loisirs municipaux.

Pour l'année 2018, une entente est intervenue en faveur du citoyen concerné. En effet, l'organisme de loisirs concerné a accepté de ne pas inclure la prestation pour enfant handicapé dans le calcul du revenu du citoyen.

D'autre part, la Ville a décidé d'analyser toute cette question en cours d'année et la décision sera un choix concerté entre la Ville et les organismes délégués concernés. La question étant à l'étude par la Ville, l'intervention de l'ombudsman est prématurée.

3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.2 EXEMPLES DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2018 (suite)

3.2.4 « Mais, je suis sherbrookeuse »

Une citoyenne a demandé à la Ville de Sherbrooke de lui délivrer une attestation de résidence au Canada, ce qui lui a été refusé puisque la Ville n'était pas l'instance ayant juridiction pour le faire.

Dans les faits, la citoyenne avait habité en Europe pendant quelques années pour ses études. Pendant ces quelques années d'études à l'étranger, elle a habité chez sa tante.

En 2018, sa tante a reçu une réclamation de sa municipalité pour des taxes calculées en fonction du nombre de résidents de la maison. Or, cette municipalité européenne avait comme informations que sa nièce habitait toujours avec elle, alors qu'elle est de retour à Sherbrooke depuis 2016. Afin d'actualiser le compte de taxes de la dame, la municipalité européenne exige un document officiel attestant de la résidence de sa nièce au Canada.

Bien que l'ombudsman n'ait pas juridiction pour une demande de cette nature, la citoyenne a été dirigée vers les ressources appropriées. Peu de temps après, elle informait l'ombudsman qu'après avoir suivi ses conseils, tout était réglé dans le pays étranger.

3.2.5 « Mon projet de maison va-t-il tomber à l'eau? »

Des citoyens ont demandé l'intervention de l'ombudsman après un refus de la Ville de leur délivrer un permis de construction pour leur maison, au motif que la construction projetée empiéterait sur une bande de protection riveraine.

En 2010, les citoyens avaient acheté une maison avec un terrain d'une profondeur suffisante pour éventuellement pouvoir y construire une autre maison dont la façade serait sur la rue arrière. Il s'agissait d'un seul et même terrain que les citoyens ont acheté et utilisé ainsi pendant plusieurs années. Par la suite, les citoyens ont voulu concrétiser leur projet de construction d'une nouvelle maison sur la partie arrière de leur terrain.

En mai 2017, ils ont obtenu de la Ville un certificat d'autorisation de raccordement aux services d'infrastructures municipaux pour la propriété qu'ils habitaient. Ils ont fait cette démarche pour rendre leur propriété plus attrayante pour une vente éventuelle.

En juillet 2017, ils ont obtenu de la Ville un permis de lotissement pour la partie arrière de la propriété, toujours avec l'objectif de vendre leur maison et de construire une nouvelle propriété sur ce nouveau lot.

Les citoyens ont mentionné que depuis l'acquisition de leur propriété en 2010, ils savaient qu'il y avait une bande de protection riveraine à respecter sur le côté de leur terrain et croyaient qu'elle était de 5 mètres. Ils mentionnent avoir toujours respecté cette distance et planifié leur nouvelle construction en fonction du respect du 5 mètres.

3. DEMANDES D'INTERVENTIONS DES CITOYENS

3.2 EXEMPLES DE QUELQUES DEMANDES TRAITÉES EN 2018 (suite)

Ils ont donc été étonnés d'apprendre, lorsque l'arpenteur a déposé les plans à la Ville pour obtenir un permis de construction, que leur plan devait être modifié puisque la construction prévue empiétait dans la bande de protection riveraine de 10 mètres. Ils soutiennent qu'ils n'ont jamais été informés auparavant, que la bande de protection riveraine était de 10 mètres. Cependant, les lois et règlements applicables sont clairs à cet effet et le principe demeure que la construction d'un bâtiment n'est pas possible dans une bande riveraine, sauf quelques exceptions qui ne s'appliquaient pas à la présente situation.

Les citoyens n'étaient pas en dernier recours, mais l'ombudsman les a accompagnés dans leurs démarches notamment en les dirigeant vers les ressources appropriées de la Ville pour qu'ils puissent mettre en œuvre leur projet tout en respectant les contraintes existantes.

L'ombudsman a appris que les démarches effectuées ont donné des résultats puisque les citoyens habitent maintenant leur nouvelle résidence.

Tel que vu précédemment, l'ombudsman a le pouvoir d'émettre des recommandations. Par conséquent, l'ombudsman souhaite connaître le suivi que donnera la Ville à celles-ci.

L'ombudsman s'assure que les recommandations qui sont retenues par la Ville soient mises en œuvre.

Le rapport annuel 2017 faisait état du suivi de deux rapports d'enquête de 2016 pour lesquels des recommandations étaient toujours en voie de réalisation.

En 2018, il ne reste qu'une seule d'entre elles en lien avec le rapport déposé à la Ville en février 2017 à l'effet « *QUE la Ville pourrait, notamment, mieux faire connaître le « guichet entrepreneur et institutions » et élargir sa composition, si besoin est.* » Cette recommandation visait notamment à fournir au citoyen et au promoteur l'information la plus complète possible sur les normes en lien avec son projet.

L'année dernière, le service concerné soit celui de la planification urbaine et du développement durable informait l'ombudsman que la mise en œuvre de cette recommandation était en lien avec le projet Well inc. qui devait notamment permettre de faire connaître davantage le guichet et que par conséquent, la recommandation était en attente de la poursuite du projet. Cette année, étant donné les changements au projet Well inc. et les délais impliqués, l'ombudsman a vérifié auprès du service concerné si la mise en œuvre de la recommandation pouvait se faire indépendamment du projet Well inc., dans un délai plus rapproché.

Le suivi du service concerné auprès de l'ombudsman indiquant que ses partenaires, Sherbrooke Innopole et Commerce Sherbrooke, ont d'une part produit une pochette d'accompagnement pour sa clientèle industrielle et que d'autre part un guide à l'intention des entrepreneurs est en production. On nous indique que ces documents en plus du guichet entrepreneur comportent beaucoup d'informations pertinentes qui feront en sorte que la recommandation sera totalement réalisée en 2019.

« Au-delà de la réparation d'un préjudice individuel,

les recommandations de l'ombudsman municipal auront souvent un caractère préventif et plus systémique, de manière à éviter la récurrence des situations problématiques portées à son attention. »

Marc-André Dowd, « Plainte à l'ombudsman municipal », chapitre 4, dans LegisPratique-Droit municipal: recours et modes de règlement des différends, sous la direction de Guillaume Rousseau, Montréal, LexiNexis Canada, 2016, 400 à la p. 93.

5. ACTIVITÉS

De janvier à décembre 2018, les commissaires ont tenu six rencontres. Au cours de ces rencontres, ils ont mis à profit la diversité des expertises des collègues quant aux différents dossiers soumis à l'attention du Bureau.

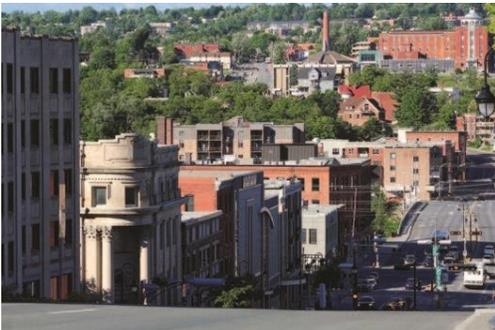
Ces rencontres sont des occasions de réfléchir sur les rôles de l'ombudsman et de discuter du déroulement des demandes reçues et des enquêtes en cours, le cas échéant. Ces rencontres permettent aussi aux membres du Bureau de profiter de la participation de madame Emond aux rencontres avec ses sept collègues des ombudsmans municipaux du Québec, de même que de ses activités de perfectionnement. En ce sens et dans une optique de développement continu, madame Marie-Josée Dumais, directrice du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec est venue partager ses dix années d'expériences avec les commissaires.

Des groupes de travail ont également été formés pour analyser différentes questions d'intérêt, notamment en ce qui concerne les outils de visibilité. L'année 2018 a été marquée par un effort particulier pour développer de tels outils.

Pour l'ensemble de leurs activités, les commissaires ont consacré un total de plus de 340 heures de bénévolat.

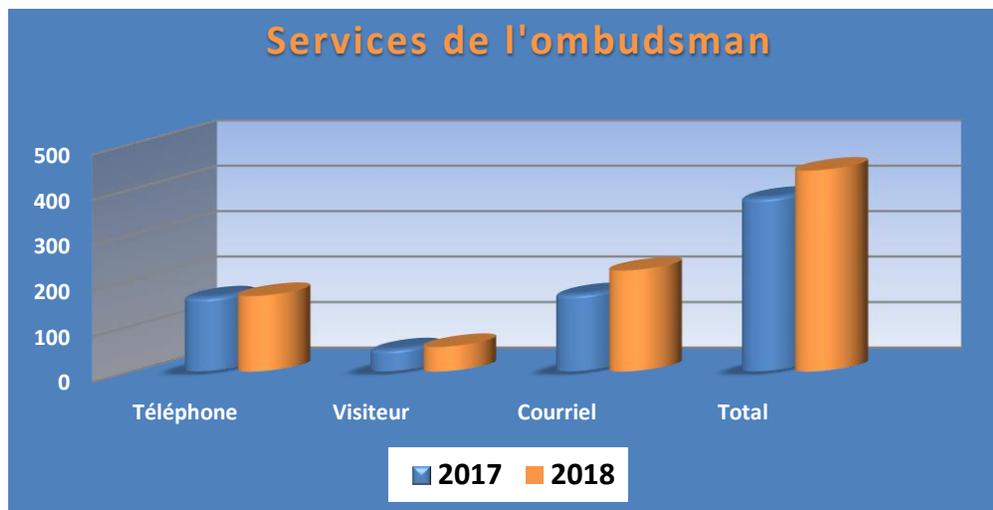
Parallèlement, à ces activités, la secrétaire générale et son adjointe du Bureau ont traité un grand nombre de demandes administratives incluant le travail nécessaire à la gestion du Bureau. De plus, une rencontre de codéveloppement a rassemblé à Sherbrooke les responsables des bureaux des ombudsmans de quelques villes québécoises.

6. CHAMPS D'INTÉRÊT ET DOSSIERS EN 2019



- Suivre la progression du dossier contact-citoyen amorcé par la Ville dans une perspective d'amélioration des communications auprès du citoyen. L'ombudsman s'intéresse à ce dossier compte tenu d'une part que la démarche « contact-citoyen » est en analyse depuis quelques années à la Ville de Sherbrooke et que d'autre part l'ombudsman observe qu'un des enjeux qui se rencontre souvent dans les demandes portées à son attention est en lien avec les communications.
- Analyser le processus de suivi des recommandations des enquêtes afin d'en mesurer l'efficacité et de le bonifier le cas échéant.
- Moderniser les outils de visibilité du Bureau de l'ombudsman et effectuer des ajustements, s'il y a lieu en proposant des nouvelles approches pour rejoindre les citoyens.
- Créer un outil permettant d'évaluer la nature et l'impact de la communication du Bureau de l'ombudsman et de son intervention auprès des citoyens et des citoyennes ayant eu recours à ses services.
- Amorcer une réflexion visant à souligner en 2021 la 10^e année d'existence du Bureau de l'ombudsman notamment en regard des objectifs préconisés lors de sa création.
- Poursuivre les communications avec les responsables des bureaux d'ombudsman municipaux en vue de comparer les pratiques en cours et de les bonifier, s'il y a lieu.
- Actualiser le site internet de l'ombudsman.

7.1 MOYENS UTILISÉS EN 2018 POUR COMMUNIQUER AVEC L'OMBUDSMAN DE SHERBROOKE

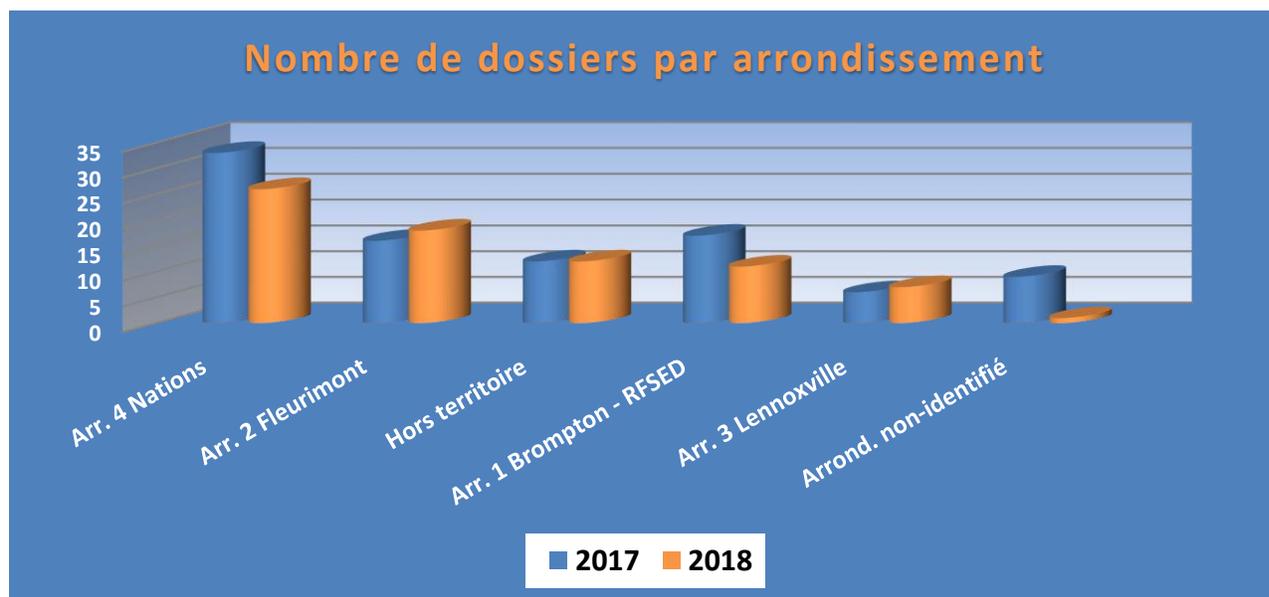


Téléphone	Visiteur	Courriel	Total
166	54	222	442
37.56 %	12.22 %	50.23 %	100 %



Téléphone	Visiteur	Courriel	Total
62	95	1398	1555
3.99 %	6.11 %	89.90 %	100 %
* Toute demande de nature administrative qui concerne l'ombudsman.			

7.2 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES PAR ARRONDISSEMENT



Total 2018 : 75

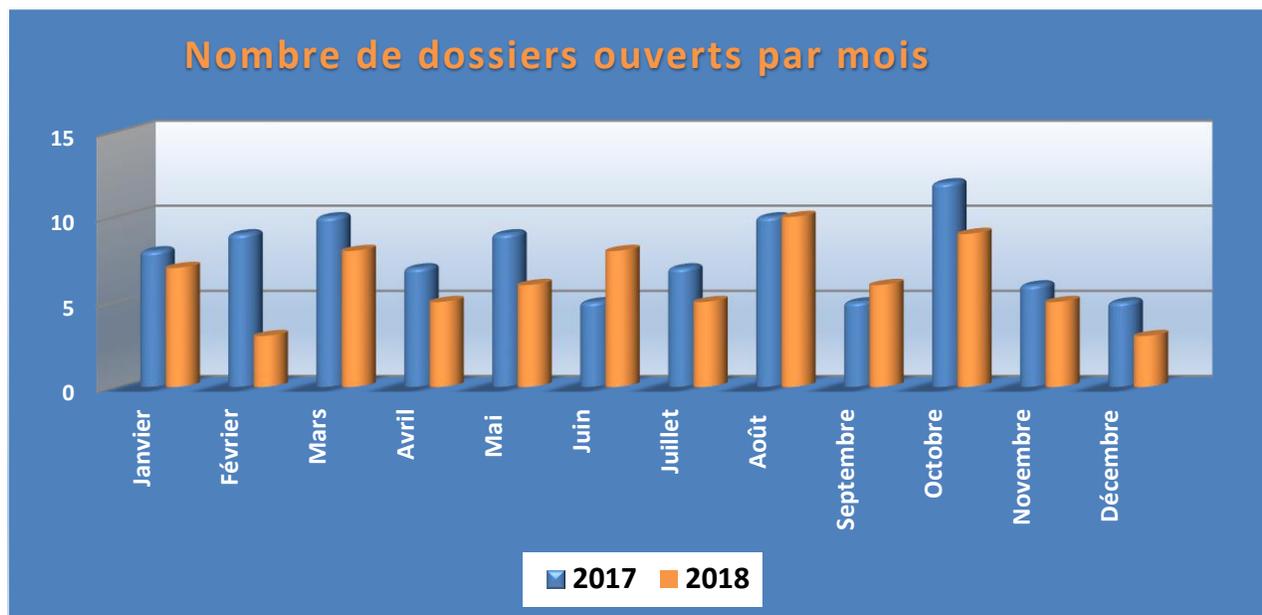
Total 2017: 93

Arrondissements	Nbre Dossiers	%
Arr. 4 Nations	26	35%
Arr. 2 Fleurimont	18	24%
Arr. 1 Brompton - RFSED	11	15%
Arr. 3 Lennoxville	7	9%
Arrond. non-identifié	7	9%
Hors territoire	6	8%
Total des dossiers	75	100%

Notes :

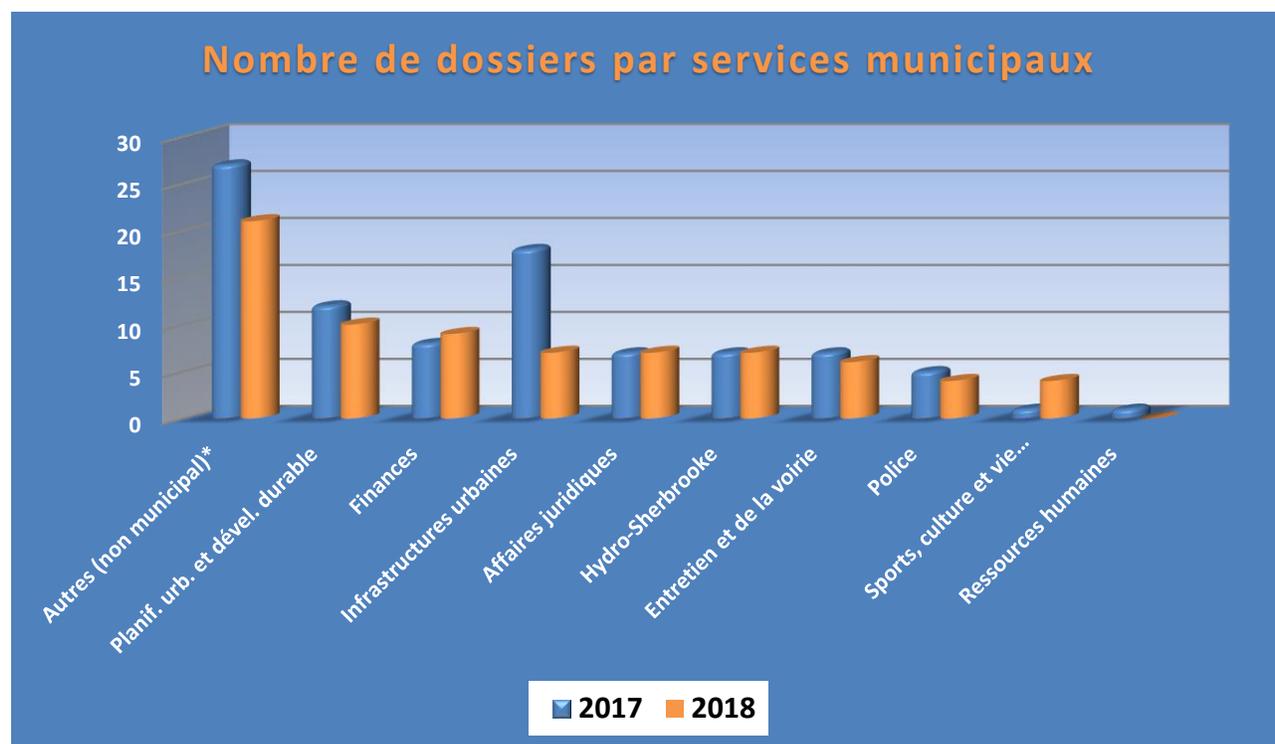
- En 2018, les arrondissements de Brompton et de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville ont été fusionnés pour devenir l'Arrondissement de Brompton – Rock Forest – Saint-Élie – Deauville (#1).
- En 2018, les arrondissements du Mont-Bellevue et de Jacques-Cartier ont été fusionnés pour devenir l'Arrondissement des Nations (#4).

7.3 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES PAR MOIS



Mois d'ouverture	Nbre Dossiers	%
Janvier	7	9%
Février	3	4%
Mars	8	11%
Avril	5	7%
Mai	6	8%
Juin	8	11%
Juillet	5	7%
Août	10	13%
Septembre	6	8%
Octobre	9	12%
Novembre	5	7%
Décembre	3	4%
Nombre total de dossiers ouverts	75	100%

7.4 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES PAR SERVICE MUNICIPAL

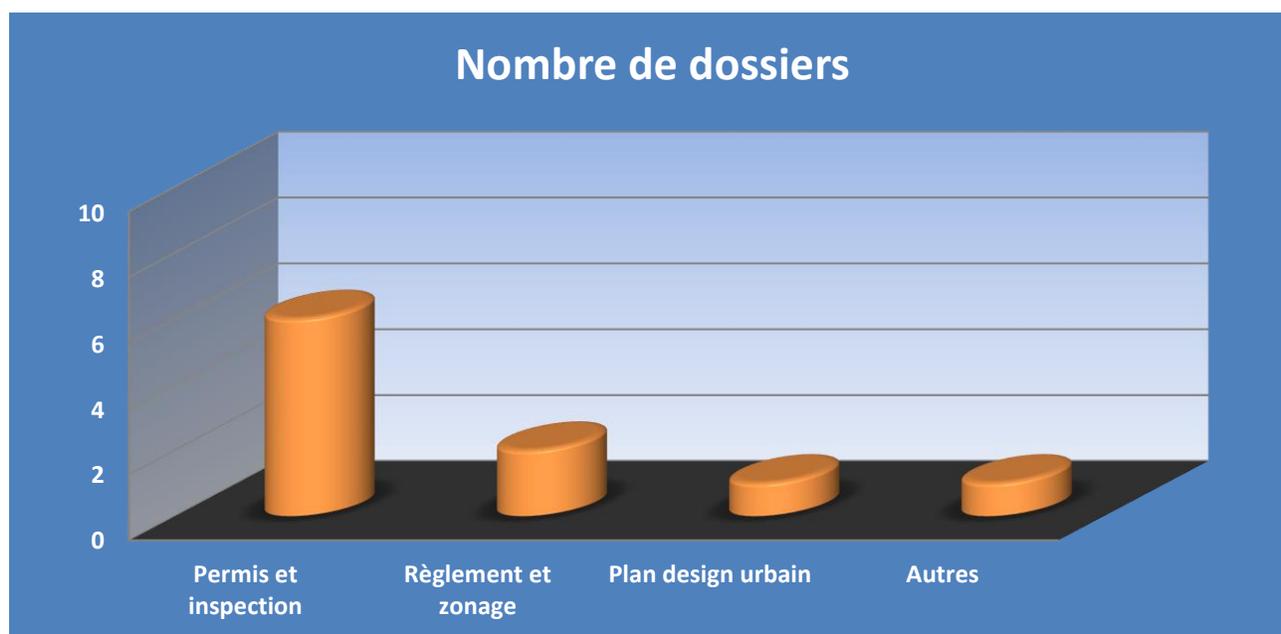


Services concernés	Nbre Dossiers	%
Autres (non municipal)*	21	28%
Planification urbaine et du développement durable	10	13%
Finances	9	12%
Infrastructures urbaines	7	9%
Affaires juridiques	7	9%
Hydro-Sherbrooke	7	9%
Entretien et de la voirie	6	8%
Police	4	5%
Sports, culture et vie communautaire	4	5%
Total des dossiers	75	100%

* : ce nombre comprend les demandes relatives aux demandes traitées non associées à un service municipal.

7.5 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES / DIVISIONS DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS

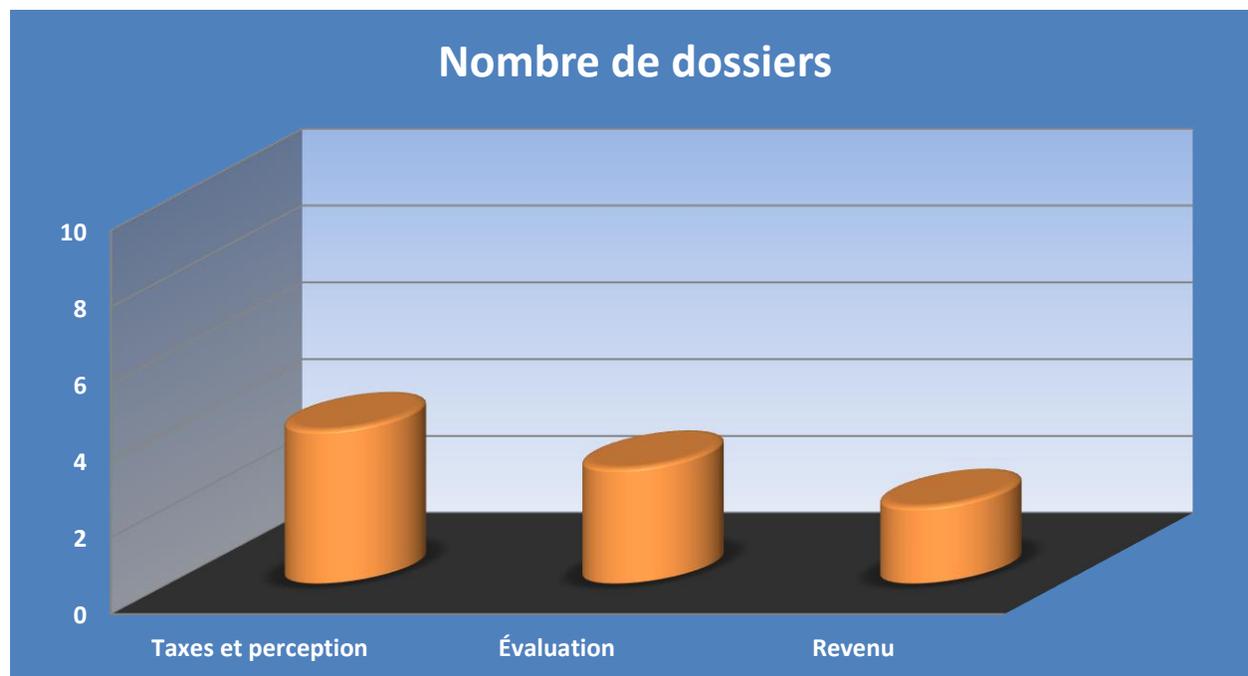
7.5.1 Service de la planification urbaine et développement durable



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Permis et inspection	6	60%
Règlement et zonage	2	20%
Plan design urbain	1	10%
Autres	1	10%
Total	10	100%

7.5 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES / DIVISIONS DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS (suite)

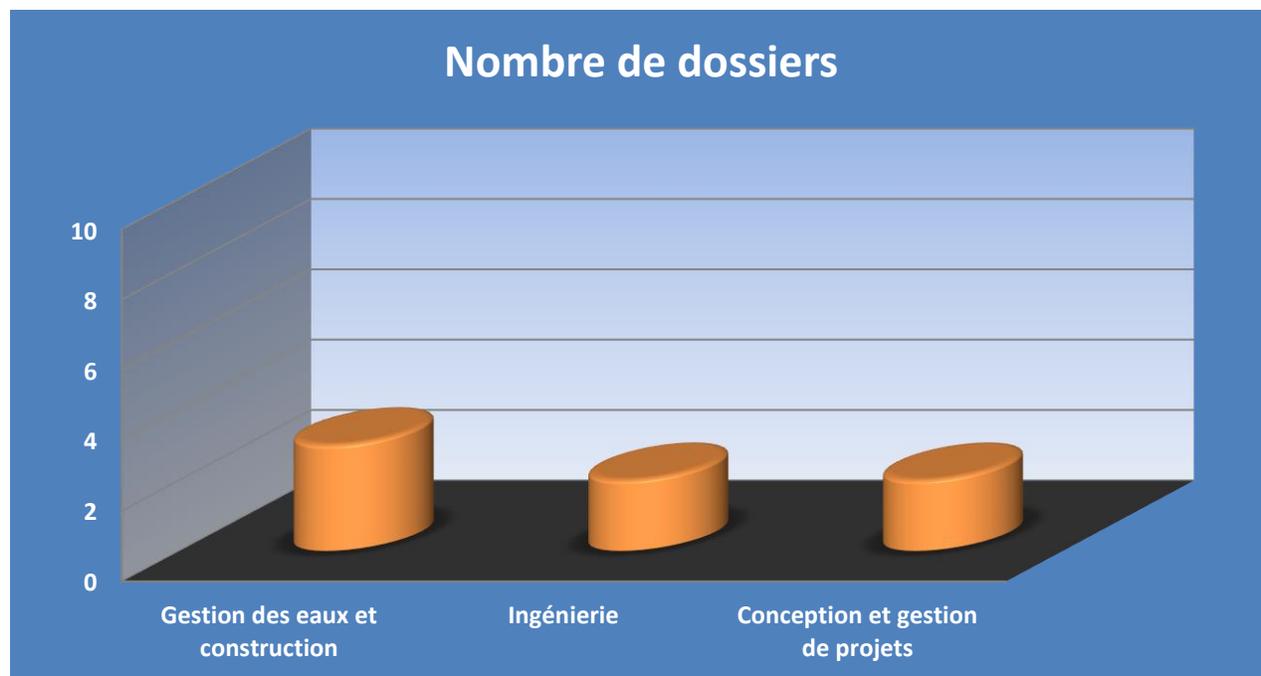
7.5.2 Service des finances



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Taxes et perception	4	44%
Évaluation	3	33%
Revenu	2	22%
Total	9	100%

7.5 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES / DIVISIONS DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS (suite)

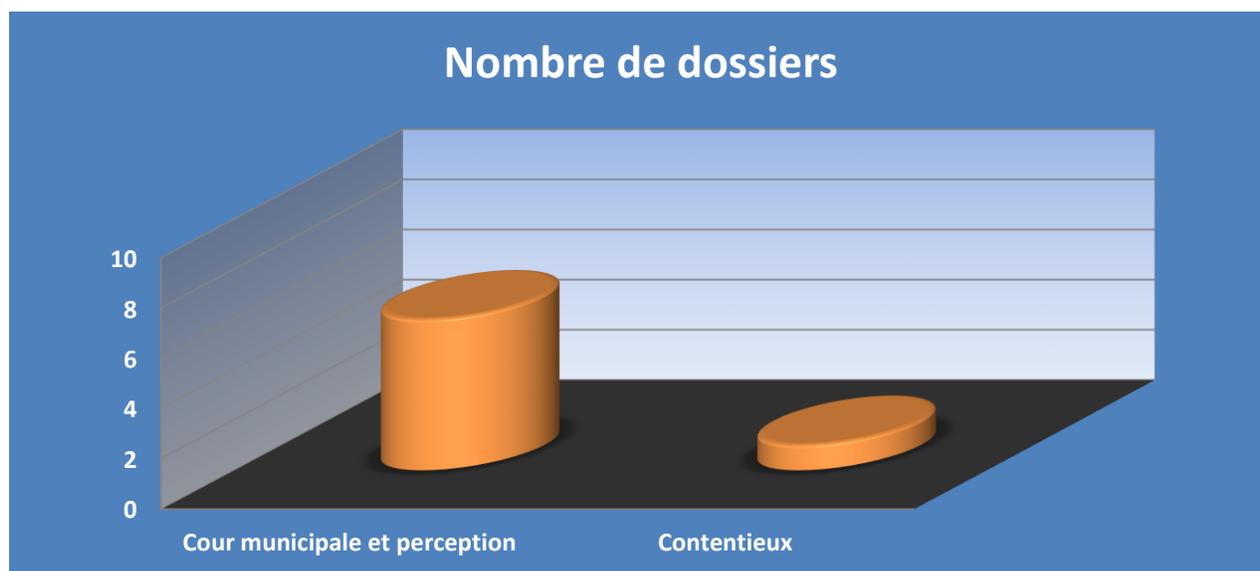
7.5.3 Service des infrastructures urbaines



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Gestion des eaux et construction	3	43%
Ingénierie	2	29%
Conception et gestion de projets	2	29%
Total	7	100%

7.5 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES / DIVISIONS DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS (suite)

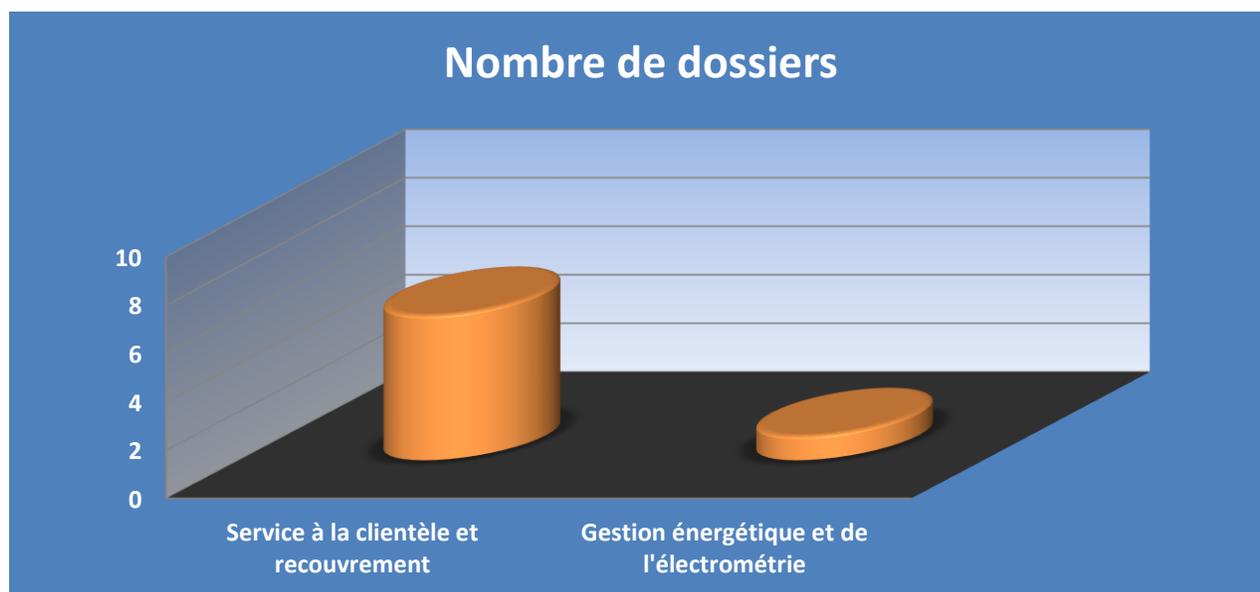
7.5.4 Service des affaires juridiques



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Cour municipale et perception	6	86%
Contentieux	1	14%
Total	7	100%

7.5 NOMBRE DE DEMANDES REÇUES / DIVISIONS DES SERVICES LES PLUS INTERPELLÉS (suite)

7.5.5 Service d'Hydro-Sherbrooke



Divisions concernées	Nombre de dossiers	%
Service à la clientèle et recouvrement	6	86%
Gestion énergétique et de l'électrométrie	1	14%
Total	7	100%

7.6 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS 2018



Délais	Nombre de dossiers	%
0-15 jours	43	57%
16-31 jours	7	9%
Plus d'un mois à 4 mois	7	9%
5 mois à 9 mois	1	1%
En cours	17	23%
Total	75	100%

819 563-7352
ombudsman@ville.sherbrooke.qc.ca
ombudsmansherbrooke.ca

OMBUDSMAN
de Sherbrooke

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

*Vous pouvez joindre l'ombudsman de Sherbrooke
du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 15 à 16 h 30*

