



Commission sherbrookoise
des activités municipales

DOCUMENT DE SUPPORT

POUR UNE VILLE AU SERVICE DE SES CITOYENS

COMITÉ DE CHANTIER
SERVICES DE PROXIMITÉ ET GOUVERNANCE
PROJETS DE RÉFORME – PROPOSITIONS DÉTAILLÉES

Fiche 1

Arrondissements
Conseils d'arrondissement
Bureaux d'arrondissement
Territoires d'arrondissement
(Propositions 1 - 2 - 3 « ce qui ne change pas »)

Constats

Le Ville de Sherbrooke compte six arrondissements tels que définis au décret concernant le regroupement des villes de Sherbrooke, de Rock Forest, de Lennoxville, de Fleurimont et de Bromptonville ainsi que des municipalités d'Ascot et de Deauville.

Le territoire des six arrondissements a été établi au décret et il n'a jamais été remis en question depuis le regroupement municipal.

Tous les arrondissements disposent d'un bureau d'arrondissement qui est généralement localisé dans un ancien hôtel de ville d'une municipalité de banlieue à l'exception de Fleurimont et de Jacques-Cartier qui ont, depuis quelques mois, un nouveau bureau d'arrondissement localisé au cœur de leur territoire.

Les deux arrondissements les moins peuplés de la Ville de Sherbrooke, soit de Brompton et de Lennoxville, comptent chacun deux conseillers d'arrondissement en plus d'un conseiller municipal qui agit d'office à titre de président d'arrondissement.

En ce qui concerne la gouvernance politique, un conseil d'arrondissement doit compter sur un minimum de trois conseillers élus par la population. Une diminution du nombre de conseillers dans ces deux arrondissements aurait impliqué une révision du nombre d'arrondissements et de leur territoire ou carrément une remise en question de leur existence.

Dans les arrondissements de Brompton et de Lennoxville, on retrouve une vie communautaire active. Depuis le regroupement municipal, les conseillers d'arrondissement de Lennoxville et de Brompton occupent une place importante dans la concertation et l'animation des milieux.

Recommandations

Maintenir les six arrondissements;

Maintenir les six territoires d'arrondissement;

Maintenir les six conseils d'arrondissement;

Maintenir les conseillers d'arrondissement dans les arrondissements de Brompton et de Lennoxville.

Aspect à préserver ou à développer

Permettre aux arrondissements de Brompton et de Lennoxville de pouvoir compter sur la présence de trois élus municipaux pour animer et concerter leur milieu.

Conséquence

Le comité ne croit pas qu'il faille remettre en question le statut particulier accordé aux arrondissements de Brompton et de Lennoxville lors du regroupement municipal.

Fiche 2

Responsabilités en matière d'urbanisme (Proposition 4 « ce qui ne change pas »)

Constats

Le décret prévoit le partage des compétences entre les arrondissements et la Ville notamment pour l'urbanisme.

Le conseil municipal a délégué aux arrondissements le traitement des dossiers d'urbanisme pour les plans d'intégration et d'implantation architecturale (PIIA).

Les consultations publiques pour des modifications aux plans d'urbanisme et des changements aux règlements de zonage se tiennent généralement le même soir que les conseils d'arrondissement. La grande majorité des dossiers traités dans le cadre de ces consultations a une portée locale.

Le traitement des dossiers de PIIA et de dérogations mineures par les conseils d'arrondissement et les comités consultatifs d'arrondissement permet de réduire les délais pour les citoyens et les promoteurs. Ces dossiers sont davantage de nature de proximité. Pour le comité, il est indiqué de traiter ces dossiers à une instance décisionnelle près des citoyens.

Recommandation

Maintenir au conseil d'arrondissement, les responsabilités en matière d'urbanisme dévolues aux arrondissements : dérogations mineures, PIIA et consultations publiques.

Aspect à préserver

Maintenir le lien de proximité entre l'élue municipal, les citoyens et les promoteurs, notamment pour les dossiers d'urbanisme qui ont une portée locale.

Fiche 3

Consultations diverses Séances de consultation et d'information « citoyennes » Comités consultatifs d'arrondissement (Proposition 5 « ce qui ne change pas »)

Séances de consultation et d'information « citoyennes »

Constats

Séances de consultation « sectorielles »

Les arrondissements et les services de la Ville tiennent ponctuellement des consultations publiques sur divers sujets d'intérêts municipaux (ex. : le plan directeur des parcs). Plusieurs de ces consultations ont lieu par l'entremise de l'arrondissement lorsqu'il est nécessaire de rejoindre un plus grand nombre de citoyens dans tous les secteurs de la ville.

La Ville de Sherbrooke a mis en place une politique de consultation citoyenne en 2009. La politique sert aux services ou arrondissements afin de consulter les citoyens sur les grands enjeux municipaux.

Séances d'information « citoyennes »

De façon générale, lorsqu'un dossier touche personnellement un citoyen, il exige d'être consulté et il s'attend à ce que son opinion soit prise en considération dans le processus décisionnel. Souvent, ces dossiers sont en lien avec sa propriété ou son milieu de vie. Lorsqu'une situation « sensible » survient dans un quartier qui découle des activités municipales, la Ville et/ou les promoteurs concernés se retrouvent souvent en mode réaction au lieu d'être proactif.

Lors de la visite du comité à **Saguenay**, le directeur de l'arrondissement de Chicoutimi a mentionné que dans le cadre de son rôle d'agent de liaison entre le citoyen, l' élu et le service, il pouvait tenir entre **25 et 30 séances d'information « citoyennes » par année**, principalement pour des situations problématiques de portées locales. À Sherbrooke, dans le cadre normal des activités municipales, un arrondissement peut organiser avec un service de deux à cinq de ces séances.

Recommandation

Tenir les consultations publiques et les séances d'information « citoyennes » le même soir que les conseils d'arrondissement, lorsque cela est possible.

Aspects à préserver ou à développer

Lorsqu'il est nécessaire de rejoindre le plus de citoyens possible, utiliser l'arrondissement pour les consultations publiques sur les enjeux municipaux ou pour les séances d'information « citoyennes ».

Développer une culture organisationnelle pour travailler par secteur, par quartier concerné, pour une problématique de portée locale.

Comités consultatifs d'arrondissement

Constat

Des arrondissements ont mis en place des comités consultatifs d'arrondissement selon les dynamiques des milieux.

Recommandations

Maintenir et valoriser les comités consultatifs d'arrondissement dans le cadre de la participation citoyenne.

Laisser à chaque arrondissement et au milieu le libre choix de mettre en place ou non des comités de consultation adaptés à leur réalité. Il est important de rappeler que certains conseillers ou arrondissements utilisent d'autres moyens qu'un comité consultatif pour garder un lien étroit avec leur milieu.

Aspects à préserver ou à développer

Pour les arrondissements qui mettent en place un comité consultatif d'arrondissement, utiliser ces comités afin de :

- Créer une mobilisation et une concertation de l'ensemble des intervenants du milieu;
- Agir comme canal de communication vers l'ensemble des intervenants et de la communauté;
- Permettre de consulter les acteurs locaux sur des enjeux ou dossiers de la communauté;
- Favoriser la participation citoyenne à la vie municipale.

Rencontres citoyennes à plusieurs niveaux

En résumé, l'élu est en contact avec le citoyen ou les organismes du milieu de quatre façons :

1. À la séance publique et à l'atelier de travail du conseil d'arrondissement (**Proposition 1**);
2. À la consultation publique légale pour des changements de zonage ou modifications aux plans d'urbanisme (**Proposition 4**);
3. À la réunion du comité consultatif d'arrondissement des organismes, intervenants du milieu et citoyens (**Proposition 5**);

4. À la séance de consultation ou à la séance d'information « citoyenne » (**Proposition 5**).

Recommandation globale

Favoriser l'arrondissement comme lieu de consultations diverses, séances d'information « citoyennes » et comités consultatifs d'arrondissement dans le cadre d'une participation citoyenne.

Fiche 4

Responsabilités financières (Proposition 6 « ce qui ne change pas »)

Constats

Le décret prévoit le partage des compétences entre les arrondissements et la Ville notamment sur le plan du loisir et des parcs. De façon générale, les arrondissements sont responsables des services de proximité tandis que la Ville gère les activités qui ont un rayonnement municipal.

Cédule 6, budget d'immobilisations des parcs

Les conseils d'arrondissement apprécient de pouvoir décider de l'allocation budgétaire de la cédule 6 du budget des parcs notamment pour les parcs de voisinage et de quartier. L' élu municipal connaît bien son milieu et les besoins de ses citoyens.

Organismes et événements du milieu à portée locale

La contribution aux organismes du milieu et aux événements de portées locales sont des dossiers de proximité où le conseil d'arrondissement est souvent l'instance décisionnelle qui connaît le mieux les besoins de la communauté afin d'établir la priorisation des allocations budgétaires, tout en respectant le cadre budgétaire de la Ville et en bénéficiant de l'expertise professionnelle d'un service unifié du loisir et des parcs.

Fonds dédiés aux arrondissements

Les fonds dédiés à l'arrondissement permettent aux élus d'arrondissement de soutenir des projets structurants de portée locale qui ne sont pas planifiés et priorisés par le conseil municipal.

Recommandations

Maintenir au conseil d'arrondissement les responsabilités financières suivantes :

- a) Budget d'immobilisations des parcs – cédule 6;
- b) Budget du fonds dédié au chantier d'arrondissement;
- c) Budget de soutien aux organismes du milieu;
- d) Budget de réfection (B.I.) des routes locales (pouvoir de recommandation).

Aspect à préserver

Maintenir un lien de proximité entre l' élu municipal, les organismes du milieu et les activités municipales (exemple : loisir et parc) qui ont une portée locale.

Fiche 5

Gouvernance municipale (nombre de conseillers municipaux) (Proposition 1 « ce qui change »)

Constats

La **Ville de Sherbrooke** est gouvernée par un conseil municipal de **19 conseillers** pour une population de 157 250 soit un conseiller pour 8 276 citoyens.

Élection 2013

Les Villes de Longueuil et de Québec ont décidé de réviser à la baisse le nombre de conseillers pour les prochaines élections municipales. Québec diminue le nombre de conseillers de 27 à 21 et Longueuil réduit le nombre de conseillers de 26 à 15.

Avec la réduction du nombre d'élus à Longueuil, l'arrondissement de **Greenfield Park** (17 142 habitants) comptera pour les prochaines élections trois conseillers pour siéger au conseil d'arrondissement, et l'un d'entre eux siégera au conseil municipal.

Au Québec, pour les villes d'une taille comparable ou supérieure à Sherbrooke, seules les Villes de Longueuil et Montréal comptent des élus municipaux qui siègent seulement à l'arrondissement.

Les Villes de Saguenay, Trois-Rivières, Lévis et Gatineau ont décidé de conserver le même nombre de conseillers municipaux.

Élection 2013

<u>Ville</u>	<u>Population</u> ¹	<u>N^{bre} conseillers municipaux</u>	<u>Représentation/citoyen</u>
Québec	515 638	21	1 conseiller par 24 554 citoyens
Gatineau	263 990	18	1 conseiller par 14 666 citoyens
Longueuil	236 404	15	1 conseiller par 15 760 citoyens
Sherbrooke	157 250	19	1 conseiller par 8 276 citoyens
Saguenay	144 231	19	1 conseiller par 7 591 citoyens
Lévis	138 222	16	1 conseiller par 8 181 citoyens
Trois-Rivières	130 901	15	1 conseiller par 9 214 citoyens

¹ Décret de population pour 2012, **Gouvernement du Québec**

La recommandation du comité tient compte d'une analyse des tâches du conseiller municipal afin de s'assurer de sa capacité à remplir son rôle auprès des ses électeurs, du conseil municipal, du conseil d'arrondissement et des autres comités où il doit siéger à titre de représentant du conseil municipal.

Le comité considère qu'à titre de premier responsable des finances de la Ville, le conseil municipal se doit d'étudier et d'analyser des pistes d'économies en ayant comme objectif de rechercher une plus grande efficacité comme cela est demandé à l'ensemble de l'organisation municipale.

Recommandations

Réduire le nombre de conseillers municipaux afin de mettre en place un conseil municipal avec 15 conseillers pour l'élection municipale de 2013. La réduction du nombre de conseillers municipaux à 15 établit un nouveau ratio d'un conseiller pour 10 483 citoyens.

Réduire d'un conseiller municipal pour les arrondissements de Fleurimont, du Mont-Bellevue, de Rock Forest - Saint-Élie - Deauville et de Jacques-Cartier.

Maintenir la rémunération des conseillers municipaux, des conseillers d'arrondissement et du président d'arrondissement tel que prévu au règlement numéro 620 sur le traitement des membres du conseil et des conseils d'arrondissement de la Ville de Sherbrooke.

Par équité pour les contribuables des différents districts électoraux, **demander** des modifications à la loi, afin d'éliminer l'allocation budgétaire pour les frais de recherche et de secrétariat pour les conseillers d'arrondissement. Présentement, la loi prévoit une répartition de l'allocation du budget de recherche et de secrétariat égale entre les conseillers municipaux et les conseillers d'arrondissement. La réduction du nombre de conseillers municipaux dans quatre arrondissements et le maintien du même nombre de conseillers dans les deux autres arrondissements favorisent indûment les arrondissements de Lennoxville et de Brompton en ce qui à trait au budget de recherche et de secrétariat. À titre d'exemple, les élus municipaux de Brompton pourraient recevoir un montant total de 36 700 \$ à ce chapitre, ce qui représente une somme de 4 \$ par citoyen tandis que les élus municipaux de l'arrondissement de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville, avec une population de 39 701 habitants et 3 conseillers municipaux, pourraient recevoir le même montant qu'à l'arrondissement de Brompton, ce qui représente une somme de 0,90 \$ par citoyen.

La révision des comités consultatifs du conseil municipal de même que la délégation des élus à diverses instances devront être amorcées afin de respecter la charge de travail des conseillers.

Aspect à préserver

Trouver un équilibre entre la réduction du nombre d'élus et la charge de travail du conseiller, de façon à ce qu'un citoyen puisse s'investir dans cette fonction à temps partiel, s'il le désire.

Conséquences

La recommandation du comité permet d'alléger le fonctionnement des réunions du conseil municipal.

La réduction d'un conseiller pour les arrondissements de Fleurimont, du Mont-Bellevue, de Jacques-Cartier et de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville aura comme conséquence de réduire la rémunération des présidents d'arrondissement qui est basée sur le nombre de districts électoraux.

Les membres du comité sur la gouvernance et les services de proximité sont conscients qu'en proposant une réduction d'un élu pour quatre arrondissements, tout en maintenant les trois élus municipaux pour les deux autres arrondissements moins peuplés, cela aura comme conséquence d'accentuer le déficit démocratique entre les districts électoraux. À titre d'exemple, trois élus municipaux à l'arrondissement de Lennoxville vont représenter 5 349 citoyens tandis qu'à l'arrondissement de Fleurimont, un élu va représenter en moyenne 10 400 citoyens.

Voici un tableau montrant le nombre d'électeurs estimé pour la prochaine élection (projet de règlement 830)

Arrondissement :	Nombre d'électeurs
Brompton	4 928
Fleurimont	31 942
Lennoxville	3 839
Mont-Bellevue	22 883
Rock Forest – Saint-Élie – Deauville	25 570
Jacques-Cartier	<u>25 448</u>
Total	114 610

Économie potentielle

La réduction de quatre conseillers municipaux et de la rémunération des présidents d'arrondissement permet de réaliser des économies annuelles récurrentes de 250 000 \$.

Fiche 6

Compétences « gestion du loisir et des parcs »)

(Proposition 2 « ce qui change »)

Cette proposition est liée à la fiche 7

Constats

Le décret prévoit le partage des compétences entre les arrondissements et la Ville notamment au niveau du loisir et des parcs. De façon générale, les arrondissements sont responsables des services de proximité tandis que la Ville gère les activités qui ont un rayonnement municipal.

Le comité a constaté que la concentration des compétences de la gestion des activités de loisirs et des parcs à la Ville permet d'établir une meilleure cohésion et une efficacité dans la prestation des services au citoyen dans la mesure où les préoccupations locales des arrondissements sont prises en considération. (Exemple : l'ouverture et la fermeture des patinoires sont gérées par une personne à Lévis tandis qu'à Sherbrooke, sept gestionnaires sont visés par cette activité. La coordination entre ces intervenants est parfois ardue.)

Les deux autres villes qui ont des arrondissements et qui sont d'une taille comparable à Sherbrooke, soit Lévis et Saguenay ont centralisé la gestion des activités de loisirs et des parcs.

Recommandation

Concentrer les compétences en matière de loisirs et des parcs (à l'exception de la cédule 6 et des assistances financières aux organismes) au conseil municipal avec une reddition de compte au conseil d'arrondissement (exemple : la voirie locale).

Aspect à développer et à préserver

L'organisation municipale doit améliorer la cohésion et l'efficacité de ses interventions en matière de loisirs et parcs tout en préservant une prestation de services déconcentrés dans le respect des dynamiques des communautés.

Conséquences

La concentration à la Ville des compétences de ces activités qui sont davantage reliées à la gestion aura peu de conséquences sur les décisions prises actuellement au conseil d'arrondissement.

À titre d'exemple, l'arrondissement de Lennoxville a adopté 74 résolutions en 2011. La concentration de compétences telle que proposée par le comité transfère seulement 4 des 74 décisions prises par le conseil d'arrondissement au conseil municipal. Pour l'arrondissement de Brompton, seulement 2 des 54 résolutions adoptées en 2011 seraient transférées au conseil municipal. Pour l'arrondissement de Fleurimont qui gère plusieurs centres communautaires et parcs, 19 des 107 résolutions prises en 2011 seraient transférées au conseil municipal. Pour

l'arrondissement de Jacques-Cartier qui autorise la tenue d'activités au parc Jacques-Cartier, 26 des 101 résolutions prises en 2011 seraient transférées à la Ville. Pour l'arrondissement du Mont-Bellevue, responsable des activités au centre-ville, 19 des 100 résolutions prises seraient transférées à la Ville et, finalement, 27 des 90 résolutions du conseil d'arrondissement de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville seraient transférées au conseil municipal.

Il est important de rappeler que les dossiers de portées locales qui requièrent une résolution d'une instance décisionnelle (exemple : patinoires extérieures, camps de jour, gestion des parcs, etc.) seront discutés lors des ateliers de travail des conseils d'arrondissement où il est prévu une reddition de compte à l'arrondissement.

Fiche 7

Organisation administrative pour les activités de loisir municipal et des parcs

(Proposition 3 « ce qui change »)

Cette proposition est liée à la fiche 6

Constats

Les six arrondissements comptent chacune une structure administrative distincte. Le loisir municipal et les parcs sont une des principales responsabilités assumées par les arrondissements.

La responsabilité du loisir municipal et des parcs est divisée entre les arrondissements et le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire et la Division des parcs et espaces verts.

Le partage des responsabilités entre les unités administratives est parfois ambigu, ce qui amène un manque de cohésion et d'efficacité dans le développement du loisir municipal et des parcs.

Sherbrooke est la seule ville d'une taille comparable (entre 130 000 et 160 000 habitants) visitée par le comité qui n'a pas centralisé la gestion du loisir et des parcs. Même les villes de Saguenay et Lévis, avec trois arrondissements, ont centralisé la gestion du loisir et des parcs.

La Ville de Lévis, qui compte trois arrondissements, a fusionné les structures administratives des arrondissements au Service d'urbanisme. Le loisir municipal a été centralisé dans une unité administrative. Le directeur du Service de la vie communautaire a mentionné lors de la visite du comité que la qualité du service de proximité en loisir ne dépend pas de la provenance géographique du service mais plutôt de la volonté de l'organisation municipale à respecter la dynamique des milieux et des secteurs d'activités.

La Ville de Saguenay, qui compte trois arrondissements, a centralisé le loisir municipal dans deux services centraux soit le Service des sports et du plein air et le Service des arts, culture communautaire et bibliothèques.

En ce qui concerne le loisir municipal, les villes de Saguenay, Trois-Rivières et Lévis, qui sont d'une taille comparable à Sherbrooke, comptent moins d'employés que la Ville de Sherbrooke. (Voir annexe 1).

Les nouvelles tendances en loisir visent à associer le loisir municipal et les parcs. Le loisir municipal se déplace de plus en plus vers l'offre d'environnement (aménagement et équipements) propice au loisir. Le loisir municipal et les parcs sont de plus en plus liés dans une offre de service globale. Les villes d'Ottawa et de Waterloo en Ontario ont créé un seul service avec ces deux domaines d'activités « Department of Park and Recreation ».

Recommandation

Unifier sous un même service à la Ville les activités de loisir municipal et des parcs.

Aspect à préserver ou à développer

Continuer de préserver les dynamiques des milieux et des secteurs d'activités en adaptant l'approche d'interventions de l'organisation municipale aux différentes communautés.

Conséquences

Le loisir de proximité et les parcs, sous la responsabilité des arrondissements, seront dorénavant intégrés au Service des sports, de la culture et de la vie communautaire et à la Division des parcs et espaces verts pour former un seul service sous la responsabilité de la Ville.

Économie potentielle

Voir annexe 1.

Fiche 8

Atelier de travail des conseils d'arrondissement (Proposition 4 « ce qui change »)

Constats

Les gestionnaires des services centraux qui sont responsables des services de proximité (voirie, police, circulation, etc.) ne sont pas présents de façon régulière pour présenter et faire le suivi des dossiers qui ont une portée locale ou d'arrondissement.

Il peut être difficile pour un conseiller municipal de discuter à fond des dossiers locaux au conseil municipal étant donné le nombre de conseillers (même avec 15 conseillers) et l'importance relative des dossiers de portées locales par rapport à des dossiers sur des enjeux municipaux.

La Ville de Gatineau a mis en place des réunions sous forme de caucus où sont présents, de façon statutaire, les gestionnaires municipaux qui sont responsables des services de proximité (loisir, parc, urbanisme, police, voirie, etc.). Présentement, les dossiers discutés dans les caucus de la Ville de Gatineau rejoignent sur plusieurs aspects les sujets et la portée des dossiers discutés aux ateliers de travail des conseils d'arrondissement.

Recommandations

Renforcer la concertation territoriale par le biais des réunions en ateliers de travail des arrondissements et de la reddition de compte accrue des services municipaux dans le cadre de ses rencontres de travail (police, urbanisme, voirie, loisir, etc.).

Dégager les directeurs d'arrondissement de leurs obligations dans les activités opérationnelles afin qu'ils puissent consacrer une grande partie de leur temps à préparer et à planifier les ateliers de travail pour s'assurer de la présence des gestionnaires municipaux à ces réunions et pour en assurer le suivi.

Aspects à préserver ou à développer

Valoriser l'atelier de travail comme une rencontre statutaire qui permet aux élus d'un même arrondissement de discuter plus en détail de dossiers de portées locales.

Développer une culture organisationnelle où les gestionnaires municipaux sont présents à l'atelier de travail des arrondissements afin de présenter et faire le suivi des dossiers de portées locales.

Conséquences

La présence des gestionnaires municipaux responsables des services de proximité pour exposer leur planification et réalisation de travaux, d'activités et dossiers de portées locales permet à l'organisation d'être davantage proactive que réactive lorsque les activités ou décisions municipales ont un impact dans les milieux de vie des citoyens. Les conseillers municipaux et les

directeurs d'arrondissement ont une connaissance des milieux et le temps pour identifier les situations « sensibles » et mobiliser les services pour positionner l'organisation en mode proactif.

Fiche 9

Directeurs d'arrondissements (rôle et nombre) (Proposition 5 « ce qui change »)

Constats

Les directeurs d'arrondissement accompagnent régulièrement les services municipaux dans l'organisation de séances d'information « citoyennes » avec des résidents d'un secteur concernant une problématique qui a une portée locale (exemple : dossier des rues privées à l'arrondissement de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville). Ce rôle d'agent de liaison n'est pas reconnu officiellement par tous les gestionnaires municipaux.

Les directeurs d'arrondissement ont acquis au fil des années, une connaissance de leur territoire (citoyens et organismes du milieu) dont bénéficie toute l'organisation municipale.

La Ville de Saguenay compte trois directeurs d'arrondissement assistés d'une secrétaire pour accomplir principalement le rôle d'interface entre l' élu, le citoyen et l'organisation municipale.

La Ville de Gatineau avec des directeurs de centres de services a une approche similaire à Saguenay quant au rôle du directeur d'arrondissement comme agent de liaison entre l' élu, le citoyen et le service dans l'organisation municipale.

Recommandations

Dégager les directeurs d'arrondissement de leurs tâches reliées aux opérations afin qu'ils puissent consacrer leur temps à leur nouveau rôle (conseil d'arrondissement, atelier de travail et agent de liaison entre l' élu, le citoyen et le service).

Réduire le nombre de directeurs de six à trois (affecter un directeur pour deux arrondissements).

Aspect à développer

Légitimer le nouveau rôle du directeur d'arrondissement dans l'organisation municipale.

Conséquence

La réduction du nombre de directeurs oblige la tenue des conseils d'arrondissement (séances publiques et ateliers de travail) sur deux soirées. Pour pallier à cette contrainte, trois arrondissements pourraient conserver le 4^e lundi du mois tandis que les trois autres arrondissements pourraient tenir leurs séances publiques le 4^e mardi du mois. En tenant les séances publiques des conseils d'arrondissement sur deux soirées, cela facilitera le travail des services centraux notamment les urbanistes qui doivent présentement déléguer des gestionnaires ou professionnels dans tous les arrondissements le même soir.

Fiche 10

Service de requêtes et plaintes (Proposition 6 « ce qui change »)

Constats

Les requêtes et plaintes de citoyens sont reçues par différents moyens tels la tour de contrôle « 5858 », les bureaux d'arrondissement et directement aux services concernés.

Présentement, le comité constate qu'il est difficile pour l'organisation municipale d'assurer un suivi efficace des plaintes et requêtes du citoyen.

L'organisation municipale possède peu d'informations afin d'établir des indicateurs de performance qui permettent à l'organisation de se comparer et ainsi s'améliorer.

Le logiciel de plaintes et requêtes du « 5858 » n'a pas été amélioré depuis plusieurs années. La tour de contrôle gère principalement les requêtes et plaintes en lien avec la voirie.

L'organisation municipale a réservé des montants au budget d'immobilisations 2012 pour moderniser le progiciel utilisé par le « 5858 ».

Lors de la tournée des villes du comité, il a été noté que toutes les villes visitées ont une grande préoccupation du service au citoyen et que la mise en place d'un service de plaintes et requêtes efficace pour l'ensemble des services municipaux est une priorité pour leur organisation, notamment pour les élus. Souvent le service de plaintes et requêtes de ces villes est localisé à l'intérieur de l'hôtel de ville afin de s'assurer de la qualité du service à la clientèle.

Le comité a constaté que les villes de Lévis, Trois-Rivières et Saguenay transfèrent les appels du service de plaintes et requêtes à l'extérieur des heures de grandes affluences (soir, nuit et fin de semaine).

Le comité considère qu'un service de plaintes et requêtes amélioré pour l'ensemble des services de la Ville tel qu'un centre d'appels 311 est à la base d'un vrai service de proximité avec une plus-value significative pour le citoyen.

Recommandations

Mettre en place un service 311 sous la responsabilité de la Direction générale afin de s'assurer du succès de l'implantation de ce projet novateur et de la qualité du service au client.

Mettre en place un service de plaintes et requêtes pour l'ensemble des services de la Ville pour atteindre trois objectifs majeurs :

1. Assurer un suivi efficace des plaintes et requêtes de citoyens et de l'organisation;
2. Améliorer l'accessibilité au Service des plaintes et requêtes (un seul numéro de téléphone);
3. Fournir une information complète sur l'état de la situation aux instances concernées (élus et gestionnaires) pour effectuer des mesures correctives lorsque requises.

Dans le cadre de mise en place d'un service 311, **étudier** la faisabilité de déléguer à un autre service ou instance la gestion des appels pour les requêtes et plaintes après les heures de grandes affluences, et ce, dans le but de réaliser des économies.

Avantage à développer

Développer une culture organisationnelle centrée sur le service au citoyen.

Fiche 11

Présence des services municipaux dans les bureaux d'arrondissement (Proposition 7 « ce qui change »)

Constats

L'unification des structures administratives des arrondissements, du Service des sports, de la culture et de la vie communautaire et de la Division des parcs et espaces verts sous un même service amènera une réduction du nombre d'employés, et le regroupement de fonctions spécialisées dans une même section et idéalement dans un même lieu de travail.

La création de nouvelles divisions ou sections dans un service unifié ne permettra pas d'occuper à pleine capacité tous les bureaux d'arrondissement.

La Ville de Sherbrooke constate un manque d'espace dans certains bâtiments dont elle est propriétaire, notamment au 555, rue des Grandes-Fourches.

Afin d'abriter certaines unités administratives, la Ville doit louer des locaux du secteur privé. La relocalisation de certaines de ces unités administratives dans des bureaux d'arrondissement pourrait amener des économies à la Ville (exemple : Division de l'évaluation, coût du bail estimé à 100 000 \$).

Dans quelques villes visitées lors de la tournée du comité, plusieurs anciens hôtels de ville (centres de services) ou bureaux d'arrondissement sont habités par des services ou des employés sous différentes directions afin d'assurer une présence sur l'ensemble du territoire et pour réduire les coûts (éviter de construire de nouveaux bâtiments). Parfois, seule la secrétaire-réceptionniste d'un bureau d'arrondissement ou d'un centre de services a un lien direct avec le citoyen qui désire formuler une plainte ou une requête à l'organisation.

Recommandations

Renforcer la présence municipale dans les arrondissements par une déconcentration des services municipaux dans les bureaux d'arrondissement.

Maintenir dans les arrondissements de Rock Forest – Saint-Élie – Deauville, de Brompton et de Lennoxville, la présence de l'inspecteur en bâtiments.

Aspect à développer

Réaliser des économies en frais de loyer.