



# **UN PHARE DANS LA VILLE**

## **RAPPORT ANNUEL 2015**

Présentation – 14 septembre 2016  
Johanne Savard, ombudsman

# Rôle d'ombudsman

- Origine et Étymologie
- Protéger les droits des citoyens
- Rétablir l'équilibre entre le citoyen et l'organisation
- Intervenir pour régler un problème
- Approche de médiation et collaboration
- Pouvoir de Recommandation

# Caractéristiques essentielles

- Apolitique
- Indépendance et Autonomie
- Impartialité et Neutralité
- Accessibilité
- Gratuité
- Confidentialité (sauf si nécessaire)
- Pouvoir de Recommandation
  
- Rigueur
- Jugement

# Ombudsman de Montréal

## Création

Sommet de Montréal 2002 – Chantier sur la démocratie –  
Demande des citoyens

Alors aucun ombudsman municipal au Canada

## Portait général

- OdM = équipe = neuf personnes
- Reçoit entre 1 250 et 1 500 nouvelles plaintes par année (1 731 en 2015)
- Depuis 2003 : environ 15 000 plaintes traitées – près de 3 000 enquêtes réalisées

# Pourquoi un ombudsman à Montréal?

- VdM : structure complexe
- Besoins évolutifs de la société
- Pratiques très variables selon les services ou l'arrondissement
- Attentes de plus en plus grandes quant à la qualité des services offerts
- Méconnaissance des attentes et des contraintes respectives (citoyens-Ville)
- Méfiance générale envers les administrations publiques

# Un « phare » dans la ville

## pour les citoyens et les employés

- Respect des droits municipaux et Promotion des responsabilités
- Procédures + claires – Politiques + justes
- Services municipaux efficaces – compétents – respectueux de part et d'autre
- Caractère raisonnable, légalité, justice et équité des décisions
- Équité procédurale – formation disponible
- Seul recours en vertu de la CMDR

# Approche

- Recherche de solutions raisonnables et viables
- Implication et Collaboration des décideurs
  
- Rigueur
- Empathie
- Comprendre
- Expliquer

# Jurisdiction

- Décision – Recommandation – Action – Omission
- De la Ville de Montréal incluant :
  - Para-municipales
  - Sociétés contrôlées par la VdM
  - Toute personne qui effectue des tâches pour le compte de la VdM
- Toutes les décisions administratives
- Décisions votées par les élus seulement si CMDR (seul recours en vertu de CMDR)



# Absence de juridiction

- Relations de travail
- Comportement des élus
- STM : aucune juridiction
- SPVM : Comportement des policiers et application de la Loi de la police
- Décisions judiciaires ou quasi-judiciaires
- Différends privés
- Plus d'une année depuis la connaissance, sauf exception

# Comment l'OdM intervient

- **Sur plainte**
  - Personnellement lésé ou susceptible de l'être
- **De sa propre initiative**
- **À la demande** du Conseil de Ville, Comité exécutif ou d'un Conseil d'arrondissement

# Avantages pour les citoyens

- Recours simple et facile
- Écoute et empathie
- Prise en charge et suivis
- Explications claires
- Gratuit
- Confidentiel
- Efficace

# Avantages pour la Ville

- Amélioration continue
- Catalyseur de changement
- Moins complexe que recours judiciaires
- Plus confidentiel
- Identification de problèmes, parfois systémiques
- Impliquée dans le processus de recherche de solutions viables
- Partage d'expériences et de standards
  
- Confiance accrue des citoyens

# Rayonnement OdM :

## Rayonnement VdM

- Réputation hors frontière
- Délégations – Invitations – Conférences – Formations
- Rôle conseil
- Projets *Apprenti citoyens – Citoyen dans ma ville* (2 500 élèves à ce jour)
- V-P du Forum canadien des ombudsmans
- Membre du CA – Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
- Etc.

# Pertinence et appréciation

Témoignages de citoyens

- RA p. 43

**2015**

# 2015 – Année record

- Nombre de dossiers traités
  - **1 731 nouvelles** demandes (+ 322 que 2014)
  - **+ 71 enquêtes déjà ouvertes** avant 2015
  - Total de **1 802** dossiers traités
- Aucune Recommandation formelle émise en 2015 – 100 % des plaintes jugées fondées à la fin de l'enquête = réglées à notre satisfaction



# 231 enquêtes effectuées

- **142 enquêtes complétées en 2015**
  - 43 plaintes fondées : 40 réglées + 3 engagements
  - 4 suivis d'engagements antérieurs – tous respectés
  - 56 non fondées : explications détaillées – régler le sentiment d'injustice
  - 6 retournées au directeur pendant l'enquête
  - 5 refus de collaboration
  - 25 refus après enquête
  - 3 désistements des plaignants
- **89 toujours en traitement à la fin de l'année**

# Enquêtes à notre initiative (p. 17)

- Contextes où OdM initie un dossier
- **16 enquêtes OdM** en 2015 dont :
  - Rapports Incendies : délais de transmission
  - Dommages matériels causés par la Ville – Lacune d'informations des citoyens
  - Inquiétude sur sécurité d'un bâtiment
  - Accessibilité universelle dans et autour de l'HdV

# 1 571 plaintes sans enquête

- **803 référées VdM** – au directeur concerné (dernier recours – opportunité de régler)
- **740 référées à l'externe** – organismes sur lesquels OdM n'a pas juridiction (Recherches – Informations – Références externes)

# Quelques statistiques (p. 26ss)

- **Délais de réponse finale**
  - 4,04 jours ouvrables (tous dossiers confondus)
  - 44,34 jours ouvrables (enquêtes)
- **Modes de soumission des plaintes**
  - Téléphone (59,8 %)
  - Courriel (29,4 %)
- **Profil des plaignants**
  - Hommes 54 % – Femmes 45 %
  - Francophones 83 % – Anglophones 17 %
  - Âge : très peu ayant moins de 25 ans
  - Origine ethnoculturelle : 32 %

# Sujets d'intérêt particulier

- **Historiquement**
  - Gestion des plaintes de nuisances (bruit, circulation)
  - Gestion des logements insalubres
  - Qualité et suffisance des informations sur le Web
  - Accessibilité universelle – édifices municipaux, projets majeurs, entretien...
- **En 2015 :**
  - Accessibilité universelle (terrasses sur le domaine public; Quartier des spectacles; projets majeurs)
  - Équité procédurale
  - Équité fiscale

# Sujets d'intérêt particulier (suite)

- **Accessibilité universelle**
  - Travaux HdV; Quartier des Spectacles; Aménagements de rues ou de places; Terrasses sur le domaine public (2017); etc.
- **Équité procédurale**
  - Accès à l'information pertinente, en temps opportun - Savoir qui gère le dossier – Réussir à lui parler – Fonctionnaire aidant – Se sentir écouté et compris – Avoir une réponse claire – Dans un délai raisonnable
- **Équité fiscale**
  - Nouveaux frais d'occupation du domaine public – anciennes constructions
  - Modes de facturation différents pour clientèle comparable dans un même secteur

# Dossiers CMDR

- Seul recours est l'OdM
- 46 nouvelles enquêtes CMDR en 2015
  - 28,75 % de toutes les nouvelles enquêtes
- + 10 enquêtes amorcées avant 2105

# Quelques dossiers Charte réglés en 2015 (p. 46 ss)

- Circulation intense de camions lourds, rue Sherbrooke Est – bruits, vibrations, nuisances : Camions interdits la nuit dans ce secteur
- Circulation sur la rue Bourbonnière – Bruits et Vibrations intenses dans les maisons : Resurfaçage de la chaussée – Contrôles accrus du SPVM
- Activités bruyantes d'un Centre communautaire – Non permises par le *Certificat d'occupation*



# Quelques dossiers Charte réglés en 2015

- Fermeture d'une cour d'école la nuit – regroupements de jeunes très bruyants – voisins incommodés
- Améliorations du Guide d'implantation de ruelles vertes
- Activités non conformes d'un commerçant créant des nuisances au voisinage – Interventions accrues de l'arrondissement – Constats – Suivis – Améliorations

# Quelques dossiers Charte (pp 46-49)

- Meilleure information des citoyens qui se plaignent de dommages matériels causés par la Ville (avis et délais de recours)
- Accessibilité des terrasses sur le domaine public
- Droit de parole – Assemblées des conseils
- Permis demandés : Longs délais de traitement (permis) et Informations déficientes aux citoyens

# Autres exemples de dossiers

- Taxe d'améliorations locales facturée par erreur pendant 15 ans – remboursement intégral – 27 000 \$
- Compteur d'eau défectueux – ajustements rétroactifs sur 2 ans – 8,300 \$
- Inondations récurrentes – problème de configuration de la rue – # indemnités déjà payées pour les dommages – solution permanente trouvée – approuvée par le CE

# Autres exemples de dossiers

- OMHM – accompagnement de locataires pour transfert pour motifs psychosociaux; réparations qui tardent; délais de réponse; etc.
- Imbroglie juridique passé – Citoyenne qui veut vendre se fait dire qu'une partie de sa propriété empiète sur le terrain de la Ville mais qu'une partie de rue lui appartient

# Autres exemples de dossiers

- Rapports d'incendie demandés par les assureurs – Très longs délais de transmission
- Terrain vendu par la CSE : restrictions, emprises et empiètement le rendent inutilisable – Citoyen tente de régler la situation depuis des années

# Quelques références au Rapport annuel

- Principaux sujets de plaintes (pp. 18-19)
- Principaux sujets d'enquêtes (pp. 20-21)
- Principales entités visées (pp. 22-25)
  - Mise en garde
  
- Profil des plaintes par entité (pp. 52-84)
- Profil des plaintes par sujet (pp. 85-121)

# Conclusion

- Service très utile, voire essentiel!
- Service très apprécié
- Année 2016 s'annonce comparable en terme de nombre de plaintes
- Rapport annuel 2016 sera différent

# Questions et Commentaires

