

**Service du greffe**

Division des élections, du soutien aux  
commissions et de la réglementation  
275, rue Notre-Dame Est  
Montréal, Qc  
H2Y 2C6

---

**Commission de la présidence du conseil**

**Procès-verbal de l'assemblée publique  
du jeudi 10 septembre 2015 à 19 heures  
Hôtel de ville, salle du conseil  
275, rue Notre-Dame Est**

**Objet : Étude publique des rapports annuels 2014 de l'Office de consultation publique et  
de l'ombudsman de Montréal**

---

**COMMISSAIRES PRÉSENTS :**

M. Frantz Benjamin, président  
M. François Limoges, vice-président  
M. Francesco Miele, vice-président  
Mme Catherine Clément-Talbot  
Mme Mary Deros  
M. Jean-Marc Gibeau  
Mme Andrée Hénault  
M. Normand Marinacci  
M. Craig Sauvé

**Conseillère présente :** Mme Louise Mainville, arrondissement du Plateau-Mont-Royal

**Collaboratrice présente :** Mme Marie-Eve Bonneau, adjointe au président du conseil

**ASSISTANCE :** 4 personnes dont une conseillère politique et trois journalistes

---

**1. Ouverture**

Le président, M. Frantz Benjamin, déclare la séance ouverte à 19 h 05. Il souhaite la bienvenue à l'assistance et présente les commissaires. Il explique le déroulement de l'assemblée.

**2. Lecture et adoption de l'ordre du jour**

Sur une proposition du vice-président, M. Francesco Miele, appuyée par le vice-président, M. François Limoges, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

**3. Étude publique du Rapport annuel 2014 de l'Office de consultation publique de Montréal**

Le président, M. Frantz Benjamin, invite la présidente de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM), Mme Dominique Ollivier, à débiter la présentation du rapport annuel. Cette dernière rappelle la création de l'OCPM en 2002 en vertu de l'article 75 de la *Charte de la Ville de Montréal* (RLRQ, chapitre C-11.4).

Elle décrit ensuite la mission de l'OCPM qui consiste à consulter le public montréalais sur tout projet lui étant confié par le conseil municipal ou le comité exécutif; à proposer des règles visant à encadrer les consultations publiques des instances municipales afin d'en assurer la crédibilité, la transparence et l'efficacité et à réfléchir sur les meilleures pratiques. Le budget de l'OCPM s'élève à 1,8 M \$ et il n'a pas été indexé depuis 2003. Son secrétariat comprend huit personnes à temps plein et plusieurs ressources contractuelles afin de répondre aux différents besoins.

En 2014, l'OCPM a réalisé quatre mandats et tenu 22 séances publiques auxquelles 1 400 citoyens ont participé. De plus, le site web de l'OCPM a reçu 43 000 visites. Elle souligne qu'en 2014, l'OCPM a établi un partenariat avec le Bureau de la ville intelligente et numérique et l'a accompagné dans la conception et la réalisation d'une démarche de consultation en vue de l'élaboration de son plan d'action 2015-2017. Diverses actions ont été réalisées dans le cadre de l'exercice de réflexion en vue de l'inclusion du numérique :

- colloque Wikicité;
- recherche en data-visualisation;
- création de scénarios en réalité augmentée;
- développement de nouvelles applications pour téléphones intelligents et tablettes;
- introduction du système de vote électronique pour énoncer des préférences.

Mme Ollivier mentionne quelques activités extérieures visant à favoriser la diffusion du savoir-faire, la mise en valeur et le partage des expériences montréalaises. L'OCPM est très présent sur le web et dans les médias sociaux et traditionnels. Elle conclut la présentation en évoquant quelques enjeux pour les prochaines années :

- favoriser l'expression de la diversité d'opinions;
- encadrer et faciliter l'usage du numérique;
- intervenir en amont;
- tenir des débats génériques;
- confirmer le rôle de l'OCPM.

Le président, M. Frantz Benjamin, remercie Mme Ollivier.

#### **4. Étude publique du Rapport annuel 2014 de l'ombudsman de Montréal**

Le président, M. Frantz Benjamin, invite l'ombudsman de Montréal, Me Johanne Savard, à débiter sa présentation. Me Savard présente le rôle et les mandats de l'ombudsman. Ainsi, son bureau réalise des enquêtes et des interventions, suite à une plainte ou de sa propre initiative. En outre, il informe les citoyens, vulgarise pour eux des informations complexes et les réfère à des organismes externes compétents.

Me Savard décrit ensuite les principales caractéristiques des services de l'ombudsman : apolitique, neutre, impartial, autonome, indépendant, accessible, gratuit et confidentiel. Elle indique que 60 % des plaignants contactent son bureau par téléphone, 27 % par courriel et 7 % se présentent, sans rendez-vous, au bureau.

Elle mentionne avoir traité 1 471 dossiers en 2014. De ce nombre, 736 plaintes ont été référées à la Ville de Montréal, 507 à des organismes externes et 23 plaignants se sont désistés. Par conséquent, 205 enquêtes ont été ouvertes et 134 d'entre elles ont été complétées en 2014. 44 plaintes se sont avérées fondées au mérite et 34 d'entre elles se sont réglées à l'amiable. 55 plaintes ont été jugées non fondées. Les sujets d'enquête les plus fréquents sont l'application de la réglementation; les permis; la qualité des services; la voirie et les travaux publics; le zonage, l'urbanisme et les dérogations; les taxes.

En terminant, Me Savard présente quelques exemples de recommandations formulées par son bureau, établit le lien avec la Charte montréalaise des droits et responsabilités et fait valoir les bénéfices du service offert aux citoyens.

Le président, M. Frantz Benjamin, remercie Me Savard.

#### **5. Période de questions des citoyens**

Sans objet.

#### **6. Période de questions et commentaires des commissaires**

Le président, M. Frantz Benjamin, invite, à tour de rôle, les commissaires à prendre la parole.

##### **6.1 M. Craig Sauvé**

M. Sauvé demande à Mme Ollivier si elle ne souhaiterait pas voir son budget indexé. Il veut savoir ce qu'il advient, le cas échéant des surplus budgétaires. Mme Ollivier répond qu'un budget plus élevé permettrait de traiter davantage de dossiers.

M. Sauvé demande à Me Savard le budget de son bureau et si celui-ci est soumis au Plan quinquennal de main-d'œuvre (PQMO). Me Savard répond que le budget du Bureau de l'ombudsman s'élève à 1,3 M \$ et elle ajoute que des discussions sont en cours au sujet d'une possible indexation en 2016. Elle mentionne que son bureau n'est pas touché par le PQMO.

##### **6.2 M. François Limoges, vice-président**

M. Limoges fait valoir que l'OCPM et le Bureau de l'ombudsman sont des services essentiels. Il signale à ses collègues qu'il serait bien d'indexer les budgets de ces organismes.

### **6.3 M. Normand Marinacci**

M. Marinacci demande des détails concernant l'application de l'article 89 de la Charte de la Ville de Montréal. M. Doray décrit le mandat de l'OCPM en lien avec cet article.

### **6.4 Mme Mary Deros**

Mme Deros souligne l'excellent travail de l'OCPM et de l'ombudsman de Montréal.

### **6.5 Mme Catherine Clément-Talbot**

Mme Clément-Talbot mentionne avoir participé à des formations offertes par l'OCPM et l'ombudsman de Montréal et les félicite pour la qualité du travail accompli.

### **6.6 M. Francesco Miele, vice-président**

M. Miele questionne la méthode de calcul des statistiques utilisée par l'ombudsman et s'enquiert des services rendus aux communautés culturelles. Me Savard répond que les statistiques de son bureau s'appuient sur la déclaration volontaire de l'origine. Elle souligne que ses employés parlent plusieurs langues et, au besoin, son bureau fait appel au Réseau d'aide volontaire des employés interprètes (RAVEI). Mme Ollivier répond que l'OCPM ne collige pas de statistiques. Toutefois, son organisme fait des efforts particuliers pour être présent auprès des groupes et médias ethnoculturels.

### **6.7 M. Frantz Benjamin, président**

M. Benjamin remercie et souligne l'importance de l'OCPM et de l'ombudsman.

M. Benjamin demande à Mme Ollivier des détails concernant le sondage de notoriété réalisé en 2012 et sur les stratégies pour rejoindre d'autres clientèles. Mme Ollivier répond qu'une personne sur cinq associe la consultation à Montréal à l'OCPM. Elle indique que l'OCPM a commencé à produire des documents en langage simplifié et les distribuera auprès des classes d'alphabétisation et de francisation. Elle entend également faire de l'animation dans certains milieux de vie.

M. Benjamin demande à Me Savard comment son bureau peut obtenir un délai moyen de traitement d'une plainte de 5,2 jours. Il lui demande d'expliquer le profil des plaignants alors que 60 % sont des hommes et 39 %, des femmes. Il veut savoir si son personnel est représentatif de la diversité montréalaise. Il la félicite pour son travail en accessibilité universelle. Me Savard répond que le délai de traitement est fonction de l'expérience du personnel. Elle ne peut expliquer les raisons pour lesquelles davantage d'hommes que de femmes portent plainte auprès de son bureau. Quant à l'origine ethnique des employés, elle rappelle que le processus de recrutement est réglementé. Elle ajoute que le site web de l'ombudsman affiche des messages dans les 14 langues les plus parlées à Montréal.

## **7. Levée de la séance**

Le président, M. Frantz Benjamin, remercie Mme Ollivier et Me Savard. Il remercie également les personnes présentes ainsi que les commissaires.

À 20 h 30, sur une proposition de Mme Catherine Clément-Talbot, appuyée par Mme Mary Deros, le président, M. Frantz Benjamin, déclare la séance levée.

**ADOPTÉ LE : LE 15 JUIN 2016**

*(Original signé)*

Frantz Benjamin  
Président

*(Original signé)*

Sylvie Lalonde  
pour Nicole Paquette  
Secrétaire-recherchiste