

**Service du greffe**

Division des élections, du soutien aux  
commissions et de la réglementation  
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134  
Montréal, Qc  
H2Y 2C6

---

**Commission de la présidence du conseil**

**Procès-verbal de l'assemblée publique  
du mercredi 14 septembre 2016 à 19 heures  
Hôtel de ville, salle du conseil  
275, rue Notre-Dame Est**

**Objet : Étude publique du rapport annuel 2015 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  
Mme Andrée Hénault  
M. Craig Sauvé

**COMMISSAIRES ABSENTS :**

M. Jean-Marc Gibeau  
M. Normand Marinacci

**CONSEILLER PRÉSENT :**

M. Luc Gagnon, arrondissement de Verdun

**COLLABORATRICE PRÉSENTE :**

Mme Marie-Ève Bonneau, adjointe au président du conseil

**ASSISTANCE :** 5 personnes dont un journaliste

---

**1. Ouverture**

Le président, M. Frantz Benjamin, déclare la séance ouverte à 19 h 06. Il souhaite la bienvenue à l'assistance et souligne la présence du conseiller d'arrondissement de Verdun, M. Luc Gagnon. Par la suite, il demande aux commissaires de se présenter et explique le déroulement de l'assemblée.

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

Sur une proposition de Mme Mary Deros, appuyée par Mme Catherine Clément-Talbot, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

**3. Étude publique du Rapport annuel 2015 de l'Ombudsman de Montréal**

Le président, M. Frantz Benjamin, informe les participants de la projection d'une courte vidéo présentant la mission et le rôle de l'ombudsman. Par la suite, il 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 59,79 % des plaignants contactent son bureau par téléphone, 29,46 % par courriel et 6,76 % se présentent, en personne, au bureau. Les 4 % des plaintes restantes sont formulées par les médias sociaux ou par télécopieur.

Elle mentionne avoir traité, en 2015, 1802 dossiers dont 1 731 nouvelles demandes (322 de plus que l'an dernier). De ce nombre, 803 plaintes ont été référées à la Ville de Montréal, 740 à des organismes externes et 28 plaignants se sont désistés.

Par conséquent, 231 enquêtes approfondies ont été traitées dont 160 d'entre elles ont été amorcées en 2015 et 71, antérieurement. Au total, 70 des enquêtes traitées en 2015 étaient en lien avec la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. 89 dossiers d'enquête étaient encore actifs au 31 décembre 2015, soit 62 dossiers ouverts en 2015 et 27 dossiers des années antérieures. Finalement, 142 dossiers d'enquête ont été fermés en 2015. 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. Elle ajoute qu'aucune recommandation formelle n'a été émise en 2015. Tous les problèmes identifiés ont donc été réglés à l'amiable, en collaboration avec le service ou l'arrondissement concerné.

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

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

Le conseiller d'arrondissement de Verdun, M. Luc Gagnon, formule une question d'éclaircissement sur les mandats et l'exercice du pouvoir de l'ombudsman. Il donne en exemple le cas où un arrondissement doit créer un nouveau règlement pour régler un problème, mais que ce faisant, il pourrait créer un préjudice à un groupe qui n'était pas, à l'origine, visé par la problématique à solutionner. Si les gens se sentent lésés et que ce nouveau règlement est lié à une disposition de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, Me Savard pourrait intervenir de manière officielle. Cela dit, si l'ombudsman n'a pas la juridiction et que le problème est porté à son attention, elle pourrait transmettre une information ou un conseil aux services et aux élus pour aider à dénouer l'impasse pour le bien des citoyens.

Un commentaire d'un citoyen voulant que le travail de l'ombudsman soit très important. À cet effet, il fait remarquer, que selon lui, il semble avoir une lacune concernant l'information diffusée à la population et le manque de formation auprès des employés pour recevoir les plaintes des citoyens. En terminant, il espère que les élus tiennent compte des recommandations formulées par l'ombudsman afin de bonifier les services à la population.

Le président du Conseil Jeunesse, M. François Marquette, souhaite savoir s'il est possible d'obtenir des statistiques par groupe d'âge spécifique. Me Savard mentionne que des statistiques sur le profil des plaignants apparaissent à la page 28 du rapport, mais que les moins de 25 ans représentent seulement 15 plaintes sur un total de 1 661 plaintes, soit 0,90 % des demandes. Ces données démographiques sont fournies sur une base volontaire, mais elles demeurent, néanmoins, un indicateur de la clientèle desservie.

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

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

##### **5.1 Mme André Hénault**

Mme Hénault félicite l'ombudsman de son rapport qui est des plus intéressants. Elle demande des précisions sur les sujets suivants à savoir la définition d'une recommandation formelle, le délai normal pour obtenir un rapport d'incendie et la nature des dossiers référés. Me Savard répond qu'une recommandation formelle est préparée lorsqu'un dossier n'est pas réglé à la satisfaction de l'ombudsman et est adressée au directeur visé avec un suivi demandé. L'obtention d'un rapport d'incendie prend un maximum de 30 jours, mais le Service d'incendie de Montréal cherche à raccourcir ce délai. Les dossiers référés sont les dossiers des citoyens qui s'adressent directement à l'ombudsman sans être passés au préalable par les services et les arrondissements. Ces personnes sont alors référées dans l'appareil municipal, car l'ombudsman est un service à utiliser en dernier recours.

##### **5.2 M. Craig Sauvé**

M. Sauvé demande s'il est possible pour les fonctionnaires et élus d'obtenir plus d'informations sur un dossier précis pour aider à régler un problème. Me Savard répond par l'affirmative qu'elle pourrait fournir minimalement une information de nature générale, mais sans donner de renseignements personnalisés de nature confidentielle. Des précisions sont par la suite demandées sur la situation financière du bureau de l'ombudsman et s'il est assujéti au PQMO de la Ville. Le budget de fonctionnement est d'environ 1,1 millions \$ et son bureau est assujéti aux bonnes pratiques

financières de la Ville. Elle ajoute que 80 % des dépenses visent les coûts de main-d'œuvre.

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

M. Limoges remercie Me Savard de la présentation de son bilan annuel, exercice qui au fil des ans a toujours été pertinent et éclairant pour la Commission.

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

M. Miele remercie Me Savard de sa présentation et pose trois questions. Premièrement, dans le cas où un citoyen souhaiterait prendre un recours judiciaire au civil, peut-il également s'adresser à l'ombudsman? Est-ce qu'un citoyen peut venir avec un représentant ou un interprète au bureau de l'ombudsman? Et finalement, est-ce que l'équité, dont Me Savard a fait beaucoup référence, est un enjeu majeur par rapport à des règlements spécifiques en arrondissement? Me Savard répond qu'il est possible qu'un citoyen entreprenne un recours au civil en parallèle avec un recours chez l'ombudsman. Dans certains cas, l'ombudsman pourrait aviser un citoyen d'aller aux petites créances tout en acceptant d'évaluer la plainte. En réponse à la deuxième question, l'ombudsman est très flexible et souhaite que le recours soit le plus simple et accessible possible pour le citoyen. Si l'accompagnateur est un avocat, il peut aider le citoyen à bien comprendre la procédure, mais ne doit pas faire de plaidoirie. Finalement, l'équité est le respect des règles applicables et l'approche de l'ombudsman est de toujours respecter un cadre légal existant.

### **5.5 Mme Mary Deros**

Mme Deros tient à souligner l'excellent travail accompli par l'ombudsman et son équipe. Elle demande une précision sur une statistique concernant le traitement de 15 000 plaintes et de 3 000 enquêtes effectuées par l'ombudsman depuis de 2003. Me Savard répond qu'il s'agit de 15 000 demandes reçues pour lesquelles une grande partie, après analyse, a été retournées aux services, arrondissements et organismes et dont 3 000 avaient nécessité l'ouverture d'une enquête à son bureau. Mme Deros réitère l'importance d'avoir une personne neutre pour expliquer aux citoyens le statut du dossier, même si le résultat de l'enquête n'était pas toujours favorable aux requérants. Me Savard ajoute que son bureau prend en charge rapidement les demandes et envoie un accusé réception dans les 24 h ce qui favorise la mise en place rapide d'un climat de confiance entre les citoyens et son équipe.

### **5.6 Mme Catherine Clément-Talbot**

Mme Clément-Talbot demande si les plaintes refusées ont été analysées. Me Savard répond que son équipe s'assure que toutes les facettes de la problématique ont été bien examinées dans tous les dossiers à analyser. De plus, une obligation légale prévoit que l'arrondissement ou le service est avisé au début d'une enquête qui le concerne. Elle rappelle les paramètres de confidentialité entourant chacune des enquêtes et les dispositions prévues dans la Loi sur les cités et villes à cet effet. À la conclusion d'un dossier, une lettre motivant la résolution du dossier est remise au citoyen et une copie dépersonnalisée est transmise au directeur du service ou de l'arrondissement.

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

M. Benjamin unit sa voix à ses collègues pour féliciter Me Savard du travail accompli en 2015. Ses trois questions portent sur les sujets suivants. M. Benjamin souhaite connaître le type de plaintes reçues à propos du Service de police de Montréal et de la Cour municipale. Concernant la nomination récente de commissaires à l'itinérance et à l'enfance, existe-t-il un enjeu de partage des compétences avec le bureau de l'ombudsman? Finalement, est-ce que l'ombudsman croit que la Charte montréalaise est suffisamment connue à Montréal? Me Savard répond que les personnes sont insatisfaites du comportement des policiers et questionnent la déontologie policière, parfois les plaintes visent la contestation de l'émission d'un constat. Du côté de la Cour municipale, il y a eu une problématique des vignettes de stationnement qui décollaient donnant lieu à des constats d'infraction. Après enquête, le service a corrigé la situation et remplacé les vignettes. À propos de la nomination des nouveaux commissaires, l'ombudsman collabore et travaille en complémentarité avec ces personnes. Selon Me Savard, la *Charte montréalaise des droits et des responsabilités* est méconnue des citoyens, mais aussi des employés. Il faut poursuivre les efforts pour en faire la promotion.

## **6. Levée de la séance**

Le président, M. Frantz Benjamin, remercie Me Johanne Savard, les personnes présentes ainsi que les commissaires.

À 20 h 45, sur une proposition du vice-président, M. François Limoges, appuyée par le vice-président, M. Francesco Miele, le président, M. Frantz Benjamin, déclare la séance levée.

ADOPTÉ LE :    LE                    **2017**

---

**ORIGINAL SIGNE**

---

Frantz Benjamin  
Président

**ORIGINAL SIGNE**

---

Sylvie Lalonde  
Secrétaire recherchiste