

Do you believe your municipal rights are not being fully respected?

The OMBUDSMAN DE MONTRÉAL can help !

### Our mission

To help citizens have their municipal rights recognized and ensure they receive fair treatment from city of Montréal representatives.

### Our characteristics

- Apolitical
- Autonomous
- Independent from the municipal administration

We are not bound by the city of Montréal's past practices.

We form our own opinion, based on **justice and equity**.

### Our values

- Respect
- Empathy
- Neutrality
- Impartiality
- Justice
- Equity

### Our Goal

To be part of and promote a culture of municipal services focused on the recognition and respect of citizens' municipal rights.

OUR SERVICES ARE FREE AND EASILY ACCESSIBLE.

IN ENGLISH or IN FRENCH.

We are, however, a **"last resort"** recourse.

You should first submit your "problem" (preferably in writing) to the Department or Borough director concerned, in an attempt to resolve the situation you believe to be unjust or unreasonable.

If you still remain dissatisfied, **WE ARE HERE FOR YOU!**



Photos : Michel Tremblay, Sandrine De Pas

### Examples of situations where we could help

- The city denies your request for a construction permit: you are convinced you are entitled to the permit but all your attempts are unsuccessful...
- Your request for a municipal renovation subsidy was rejected, even though, in your opinion, you meet all the program's requirements...
- The city of Montréal wants you to reduce the size of your driveway, but you are convinced you have "acquired rights" to keep it as is...
- An individual operates a business in the "residential zone" where you live, and despite your numerous requests, the borough tolerates the situation...
- Your local city park is inadequately maintained: you and your neighbours made several complaints to the borough, but nothing changed...

- You believe the noise level emitted by a nearby factory exceeds legal limits, but city inspectors refuse to intervene...
- **The OMBUDSMAN DE MONTRÉAL also handles citizen complaints based on the Montréal Charter of rights and responsibilities.**

### FORMS TO REQUEST OUR HELP

- In our office
- On our website
- In most "Accès Montréal" offices
- In most public libraries of the city of Montréal

### HOW TO REACH US

Tel.: 514 872-8999

Fax: 514 872-2379

[ombudsman@ville.montreal.qc.ca](mailto:ombudsman@ville.montreal.qc.ca)  
[ville.montreal.qc.ca/ombudsman](http://ville.montreal.qc.ca/ombudsman)

Photo couverture : Tango, Michel Tremblay



Me Johanne Savard

**OMBUDSMAN de MONTRÉAL**

À  
VOTRE  
ÉCOUTE

We pay attention to you

Noi vi ascoltiamo

A sus ordenes

倾听您的投诉

نحن نصغي لكم

Chúng tôi sẵn sàng nghe các bạn nói

Σας ακούμε με προσοχή

A vossa escuta

N ap koute ou

Wir sind für Sie da

Stuchamy państwa

מיר הער זיך צו אלעמען

අප ඔබගේ ප්‍රශ්න

சொல்லுங்கள், கேட்கிறோம்

Montréal 

Vous croyez que vos droits municipaux ne sont pas respectés ?

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut vous aider !

### Notre mission

Que vos droits municipaux soient reconnus et que vous soyez traité avec respect et justice par tous les intervenants de la Ville de Montréal.

### Nos caractéristiques

- Apolitique
- Autonome
- Indépendant de l'administration municipale

Nous ne sommes pas liés par les pratiques passées ou habituelles de la Ville de Montréal.

Nous analysons la situation avec **justice et équité**.

### Nos valeurs

- Respect
- Empathie
- Neutralité
- Impartialité
- Justice
- Équité

### Notre objectif

Être partie prenante d'une culture de services municipaux axés sur la pleine reconnaissance des droits et sur le respect des citoyens et citoyennes, et promouvoir cette culture.

NOS SERVICES SONT FACILEMENT ACCESSIBLES ET **GRATUITS**.

EN FRANÇAIS ou EN ANGLAIS.

Nous sommes cependant un **« dernier recours »**.

Vous devez avoir préalablement soumis votre dossier (préférentiellement par écrit) au directeur du service ou de l'arrondissement concerné, pour tenter de régler la situation que vous jugez injuste ou déraisonnable.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, **NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS!**



Photos : Michel Tremblay, Sandrine De Pas

### Exemples de situations dans lesquelles nous pourrions vous aider

- La Ville vous refuse un permis pour agrandir votre maison. Vous êtes convaincu d'y avoir droit mais vos démarches ne portent pas fruits...
- On persiste à vous refuser une subvention à la rénovation à laquelle vous êtes certain d'avoir droit...
- La Ville vous demande de réduire les dimensions de votre stationnement mais vous croyez avoir des « droits acquis »...
- Vous habitez une zone résidentielle et, malgré vos plaintes, l'arrondissement tolère que votre voisin exploite un commerce dans sa cour...
- Le parc de votre quartier est mal entretenu; malgré vos demandes répétées à l'arrondissement, rien ne change...

- Une usine produit un niveau de bruit que vous croyez supérieur aux normes permises. Les inspecteurs de la Ville refusent d'intervenir...

- **L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL traite également les demandes fondées sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités.**

### FORMULAIRES DE DEMANDE

- À nos bureaux
- Sur notre site Web
- Dans la plupart des bureaux Accès Montréal
- Dans la plupart des bibliothèques municipales de la Ville de Montréal

### POUR NOUS JOINDRE

Téléphone : 514 872-8999  
Télécopieur : 514 872-2379

ombudsman@ville.montreal.qc.ca  
ville.montreal.qc.ca/ombudsman



275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100  
Montréal (Québec) H2Y 1C6  
Téléphone : 514 872-8999  
Télécopieur : 514 872-2379  
ombudsman@ville.montreal.qc.ca  
ville.montreal.qc.ca/ombudsman