

Ancouragé le rêspê  
é ofrir dê sêrvîs municipo ékitabl  
dan la Ville de Montréal

Têkst sinplifié



Johanne Savard ê l' ombudsman de la Ville de Montréal.  
 Avan d'êtr l' Ombudsman de Montréal  
 Johanne Savard a étudié an politik  
 pui an droua .

Johanne Savard ê avokate .

Johanne Savard a osi u  
 une formasion spésial  
 pour êdé lê jan a se parlé  
 pour réglé ler konfli .



Johanne Savard

Êl a fê bokou de bénévolola  
 dan dê z' asosiasion ki êd lê z' anfan  
 lê pèrsone andikapé  
 é lê pèrsone z' ajé .

Johanne Savard a resu 2 fouda  
 un trofé ki s' apêl **Rotarien de l'année**  
 é le pri **Paul Harris Fellow** .

Êl a resu la **Médaille des arts  
 et métiers du multiculturalisme** .

Sê pri lui on t' été doné  
 parse k' êl a aidé lê jan  
 ki avê dê difikulté  
 é ankourajé tou le mond  
 à mieu vivre ansanbl .

Êl chêrch toujours dê nouvêl fason  
 de réglé lê konfli .

Êl travay bokou sur la prévansion dê konfli .

Êl chêrch toujours dê solusion pratik é êfikas .

## **Depui kan il i a un n'ombudsman a la Ville de Montréal ?**

Depui 2002 .

La Ville de Montréal a kréé  
le post d'Ombudsman de Montréal  
a la demand dê sitouayin .

A se moman  
Montréal étê la sel vil o Canada  
ki avê un n'ombudsman .

## **L' ékip de l' Ombudsman de Montréal**

Dan l' ékip de l' Ombudsman de Montréal  
il i a :

- l' ombudsman
- un n' ombudsman adjouin
- dê z' enkêter
- dê z' ekspêr du droua
- 2 sekretêr

## **K' ês se ke sa fê l' Ombudsman de Montréal ?**

L' ékip de l' Ombudsman de Montréal  
peu défandr vo droua munisipo .

Par êgzanpl :

- si vou z' avé eu dê movê sêvis a la Ville
- si vou z' êt viktim d' une désizion injust de la Ville
- si pêrsone a la Ville ne répon a vo demand

L'Ombudsman de Montréal  
pans ke tou lê sitouayin  
douav êtr trêté avêk justis é rêspê  
par tou lê z' anplouayé de la Ville de Montréal .

Si un sitouayin trouv une situation  
ou une désizion de la Vil  
injust pour lui  
il peu demandé l'êd  
de l'Ombudsman de Montréal .

L'Ombudsman de Montréal  
fê une ankêt pour vérifié  
si vo droua on t' été rêspêkté  
ou n' on pa été rêspêkté par :

- une aksion de la Ville de Montréal
- une désizion de la Ville de Montréal
- une rekomandasion de la Ville de Montréal
- un n' oublî de la Ville de Montréal

Mê avan ke l' Ombudsman de Montréal  
regard le dosié  
le sitouayin doua êsêyé de rézoudr son problêm .

Le sitouayin doua :

- avouar informé le dirêkter de l' arondiseman  
ou du sêrvîs ou le problêm se pas  
é
- ne pa êtr kontan de la répons du dirêkter  
ou ne pa avouar resu de répons .

Ansuit seleman  
l' Ombudsman de Montréal peu ajir .

Pour demandé l' êd de l' Ombudsman de Montréalvou  
devé êtr vou mêm konsêrné par le problêm .

L'Ombudsman de Montréal  
ne peu pa changé lê loua .

L'Ombudsman de Montréal  
peu ajir seleman sur lê problêm  
de la Vil de Montréal .

L'Ombudsman de Montréal  
ne peu pa changé lê désizion dê z' élu .

L'Ombudsman de Montréal  
ne peu pa dir o z' élu koman il douav ajir .

L'Ombudsman de Montréal  
ne peu pa réglé vo problêm avêk la STM  
la Société de transport de Montréal .

L'Ombudsman de Montréal  
ne peu pa fêr dê z' ankêt  
sur lê gêt  
ou lê konporteman dê polisié .

L'Ombudsman de Montréal êd lê sitouayin  
mê êl ne peu pa réglé lê problêm  
dê z' anplouayé de la Vil de Montréal .

L'Ombudsman de Montréal  
fê rêspekté se ki ê t'ékri  
dan la **Charte montréalaise des droits et responsabilités** .

## Mision de l'Ombudsman de Montréal

1. L'ékip de l'Ombudsman de Montréal :

- vou z'ékout  
é pran le tan de konprandr votr problêm
- ê neutr :  
êl ne pran pa pour la Ville  
ni pour vou .

2. L'ékip de l'Ombudsman de Montréal  
êksplik o z'anplouayé de la Ville  
koman ler désizion  
pev chanjé la vi dê sitouayin .

3. L'ékip de l'Ombudsman de Montréal :

- konpran vit le problêm
- propoz une solusion ki sera just  
pour le sitouayin .

4. L'ékip de l'Ombudsman de Montréal :

- propoz dê solusion just é rézonabl
- trouv dê solusion pour mintenan  
é pour plu tar .

5. L'ékip de l'Ombudsman de Montréal :

- s'asur ke vo droua ékri  
dan la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**  
son rêspêkté par la Ville
- vérifi ke vo droua ékri  
dan la **Charte des droits  
et libertés de la personne du Québec**  
son rêspêkté par la Ville .

6. L' ékip de l' Ombudsman de Montréal  
fê respêkté vo droua  
a la Ville de Montréal .

### **Se ke l' Ombudsman de Montréal peu fêr**

L' Ombudsman de Montréal peu :

- amélioré lê sêvis de la Ville  
pour les sitouayin
- êdé a adapté lê sêvis de la Ville de Montréal
- êdé lê z' anplouayé é lê z' élu de la Ville  
a mieu konêtr lê bezouin dê sitouayin
- êdé lê sitouayin  
lê z' anplouayé  
é lê z' élu de la Ville  
a savouar se k' il pev fêr  
é ne pev pa fêr dan la Ville
- êdé lê z' anplouayé é lê z' élu de la Ville  
a respêkté la **Charte montréalaise  
des droits et responsabilités** .

## **Valer de l' Ombudsman de Montréal**

L' Ombudsman de Montréal :

- ékout é konpran lê sitouayin
- ankouraj le rêspê de tou le mond
- ê neutr  
done la mêm inportans a chak pêrsone  
é done lê mêm chans a chak pêrsone
- ne pran pa pour la Ville  
ni pour le sitouayin
- trouv dê solusion just pour tou le mond .

## **Post indépandan de la politik**

Johanne Savard a été chouazi  
par tou lê manbr du konsêy munisipal de Montréal .

Dan le konsêy munisipal de Montréal  
il i a dê jan de tou lê parti politik .

L' Ombudsman de Montréal ne fê pa parti  
d' un parti politik de la Ville .

L' Ombudsman de Montréal  
n' a pa de patron ki lui di koi fêr .

L' Ombudsman de Montréal  
ne resoua pa d' ordr dê z' élu  
ni dê dirêkter de la Ville .

## **Se ke l' Ombudsman de Montréal doua fêr**

A chak ané  
l' Ombudsman de Montréal  
doua ékrir un rapor ki êksplik  
le travay k' êl a fê pandan l' ané .

Êl doua remêtr se rapor  
o konsêy munisipal de Montréal .

## **Lê pouvouar de l' Ombudsman de Montréal**

L' Ombudsman de Montréal  
peu fêr dê z'enkêt  
sur lê plint dê sitouayin .

Lê z' anplouayé de la Vil  
son t' oblijé de doné a l' Ombudsman de Montréal  
l' informasion é lê dokuman k' êl demand .

Si l' Ombudsman de Montréal  
voua k' il i a un problêm  
êl propoz une solusion a la Ville  
pour réglé le problêm .

L' Ombudsman de Montréal  
ne peu pa forsé la Ville a fêr se k' êl demand .

Mê la Vil aksêpt prèske tout lê solusion  
de l' Ombudsman de Montréal .

Si la Ville refuz la solusion  
de l'Ombudsman de Montréal  
êl peu an parlé :

- o komité êgzékutif de la Ville
- o konsêy munisipal de la Ville
- o konsêy d'arondiseman vizé

L'Ombudzman de Montréal  
peu osi parlé du problêm dan lê journo  
a la radio ou a la télévision .

**Kêl son lê loua ki done lê pouvouar  
a l'Ombudsman de Montréal ?**

Lê loua ki done lê pouvouar  
a l'Ombudsman de Montréal son :

- Le **Règlement sur l'ombudsman**
- La **Charte montréalaise des droits et responsabilités**
- La **Loi sur les cités et villes**

## Logo

Vouasi le logo de l' Ombudsman de Montréal .

Dan le logo  
Il i a la lêtr O  
pour le mo Ombudsman .

Il i a osi la lêtr M  
pour Montréal .

La lêtr O ê fêt kom lê têt  
de 2 pêrsone ki se rankontr .

La lêtr M montr le kor  
dê 2 pêrsone ki se sêr la min .

Sela veu dir ke lê 2 pêrsone  
on trouvé une solusion a ler problêm .

La letr M fê osi pansé o kouin d' une tabl .

Lê jan s' asoua ansanbl a une table  
pour réglé ler problêm .

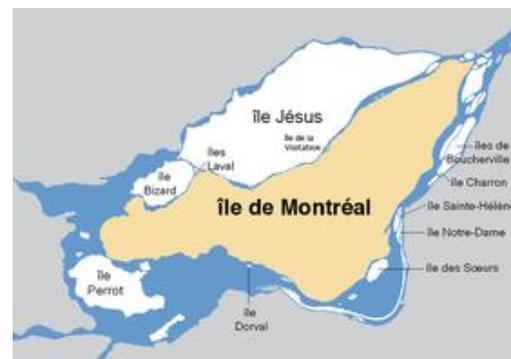
La letr O fê pansé  
a l' il de Montréal .

La kouler bleu fê pansé  
a l' o ki antour l' il de Montréal .

Le bleu ê t' une kouler ki reprézant :

- la komunikasion
- la kréativité
- la pê

## Kod d' étik



L' il de Montréal

Le kod d' etik  
s' ê t' un n' ansanbl de rêgl de bone konduit  
pour l' ékip de l' Ombudsman de Montréal .

Lê rêgl diz se ke l' Ombudsman de Montréal  
doua fêr  
é ne peu pa fêr  
dan son travay .

Tou le mond dan l' ékip de l' Ombudsman de Montréal  
doua respêkté le kod d' etik .

Le kod d' etik ê t' afiché  
dan lê buro de l' Ombudsman de Montréal .

Le kod d' etik ê osi  
sur le sit oueb de l' Ombudsman de Montréal .

## Konfidansialité

La konfidansialité ê trê z' inportant  
pour l' ékip de l' Ombudsman de Montréal .

K' ê se ke sa veu dir  
la konfidansialité ?

Sa veu dir ke  
se ke vou dit a l' Ombudsman de Montréal  
ê sekrê .

Mê l' Ombudsman de Montréal peu dir  
a d' otr pèrsone dê z' informasion  
si êl son nésésêr  
pour réglé votr problêm .

S' ê seleman l' ékip de l' Ombudsman de Montréal  
ki peu vouar votr plint .

Okune pèrsone a la Ville  
n' a aksê o dosié  
de l' Ombudsman de Montréal .

Vou pouvê dir tou se ki ê t' inportan pour vou  
a l' ékip de l' Ombudsman de Montréal .

## **Koman demandé de l'êd a l'Ombudsman de Montréal ?**

S'ê gratui  
é s'ê trê fasil de demandé l'êd  
de l'Ombudsman de Montréal .

On s'okupera tou de suit de votr dosié .

An jénéral  
s'ê rapid .

Lê sitouayin pev fêr une plint  
de diférant fason :

par téléphone o :  
**514 872-8999**

par la post a l'adrês :

**Ombudsman de Montréal  
275, rue Notre Dame Est,  
bureau R-100  
Montréal (Québec)  
H2Y 1C6**

par kouriel a l'adrês :  
**[ombudsman@ville.montreal.qc.ca](mailto:ombudsman@ville.montreal.qc.ca)**

par faks o :  
**514 872-2379**

Vou pouvé osi prandr un randé vou pour rankontré kelk' un de l' ékip de l' Ombudsman de Montréal .

Le buro de l' Ombudsman de Montréal ê a l' hôtel de ville de Montréal .

L' otêl de vil de Montréal ê prê de la stasion de métro Champ-de-Mars .

L' adrês ê :

**275, rue Notre Dame Est,  
bureau R-100  
Montréal (Québec)  
H2Y 1C6**

Vou pouvé demandé o gardiin de sékurité de vou montré ou ê le buro de l' Ombudsman de Montréal .

Le buro de l' Ombudsman de Montréal ê aksêsiibl pour lê pêrsone ki son an fotey roulan .

Sur le sit Accès Simple de la Ville de Montréal, on vou z'êksplik koman alé o buro de l' Ombudsman de Montréal .

S' ê mieu de prandr un randé vou avan d' alé o buro de l' Ombudsman de Montréal .

Pour prandr randé vou il fo téléphoné o **514 872-8999** .



L' hôtel de ville de Montréal



Métro Champ-de-Mars



Si vou z' avé une plint a fêr  
 vou pouvé ranplir le formulêr de plint  
 sur le sit Accès Simple  
 de la Vil de Montréal .

Si vou z' avé bezouin d' êd pour ranplir le formulêr  
 téléphoné o **514 872-8999** .

### Sêvis rapid

Kan l' Ombudsman de Montréal resoua votr plint  
 son ékip s' okup tou de suit de votr dosié .

Anviron 1 journé aprê avouar fê votr demand :

- le buro de l'Ombudsman de Montréal  
 vou z' apêl  
 pour dir ke votr demand a été resu .

Anviron 2 jour plu tar :

- le buro de l'Ombudsman de Montréal  
 vou z' anvoua une lêtr  
 avêk le non de la pêrsone  
 ki s' okupera de votr dosié .

L'Ombudsman de Montréal vou tiin o kouran  
 de se ki se pas dan votr dosié .

## Aksêsibilité de l'informasion

Lê sêvis de l'Ombudsman de Montréal son gratui.

L'Ombudsman de Montréal ofr sê sêvis an fransê é an anglê.

Sur le sit oueb de l'Ombudsman de Montréal il i a un peu d'informasion sur l'Ombudsman de Montréal an 14 lang.

Lê pêrsone ki ne parl pa fransê ou anglê douav trouvé une pêrsone ki parl françê ou anglê pour parlé avek l'ékip de l'Ombudsman de Montréal.

Sur lê kart d'afêr de l'Ombudsman de Montréal il i a de l'informasion an bray pour lê jan ki son avegl.

Sur le sit Accès Simple de la Ville de Montréal il i a de l'informasion :

- an têkst sinplifié
- an ortograf altêrnativ
- an vêrsion sonor a ékouté

Sur le sit Accès Simple il i a une vidéo qui montr le travay de l'ékip de l'Ombudsman de Montréal.



De l'ékritur an bray sur lê kart d'afêr

Sur le sit Accès Simple  
il i a osi une fouar o kêtion .

Dan la fouar o kêtion  
il i a dê z' informasion  
é dê répons  
a dê kêtion ki son souvan pozé .

Le sit Accès Simple  
de la Ville de Montréal  
ê t' a l' adrês :  
**[http://ville .montreal .qc .ca/accessible](http://ville.montreal.qc.ca/accessible)**

L'Ombudsman de Montréal ê kontant  
d'ofrir se dokuman  
an têkst sinplifié .

Se dokuman a été sinplifié  
avêk l'êd de Simplicom  
é du CRADI .

Simplicom ê t' un organism  
ki sinplifi lê têkst  
pour ke tou le mond soua kapabl  
de lê lir .



Le CRADI ê t' un regroupeman  
de pluzier z' organism à Montréal .



Le CRADI défan lê droua :

- dê pèrsone ki on  
une défisians intêlêktuêl
- dê pèrsone ki on  
un troubl anvaisan du développeman
- dê famiy de sê pèrsone .

Juillet 2013

Vous pouvez lire  
la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**  
sur le site Accès Simple  
de la Ville de Montréal.

Le site Accès Simple  
de la Ville de Montréal  
est à l'adresse :  
**ville.montreal.qc.ca/accessible**



Vous pouvez nous suivre sur Facebook  
sur la page :  
**Ombudsman de Montréal**



Vous pouvez nous suivre sur Twitter  
avec le nom :  
**@Ombudsmanmtl**



Vous pouvez nous suivre sur Youtube  
sur la chaîne :  
**Ombudsman Montréal**