

# Encourager le respect et offrir des services municipaux équitables dans la Ville de Montréal

Texte simplifié



Johanne Savard est l'ombudsman de la Ville de Montréal.

Avant d'être l'Ombudsman de Montréal, Johanne Savard a étudié en politique puis en droit.

Johanne Savard est avocate.

Johanne Savard a aussi eu une formation spéciale pour aider les gens à se parler pour régler leurs conflits.

Elle a fait beaucoup de bénévolat dans des associations qui aident les enfants, les personnes handicapées et les personnes âgées.

Johanne Savard a reçu 2 fois un trophée qui s'appelle **Rotarien de l'année** et le prix **Paul Harris Fellow**.

Elle a reçu la **Médaille des arts et métiers du multiculturalisme**.

Ces prix lui ont été donnés parce qu'elle a aidé les gens qui avaient des difficultés et encouragé tout le monde à mieux vivre ensemble.

Elle cherche toujours des nouvelles façons de régler les conflits.

Elle travaille beaucoup sur la prévention des conflits.

Elle cherche toujours des solutions pratiques et efficaces.



Johanne Savard

## **Depuis quand il y a un ombudsman à la Ville de Montréal ?**

Depuis 2002.

La Ville de Montréal a créé  
le poste d'Ombudsman de Montréal  
à la demande des citoyens.

À ce moment,  
Montréal était la seule ville au Canada  
qui avait un ombudsman.

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

Dans l'équipe de l'Ombudsman de Montréal,  
il y a :

- l'ombudsman
- un ombudsman adjoint
- des enquêteurs
- des experts du droit
- 2 secrétaires

## **Qu'est-ce que ça fait, l'Ombudsman de Montréal ?**

L'équipe de l'Ombudsman de Montréal  
peut défendre vos droits municipaux.

Par exemple :

- si vous avez eu des mauvais services à la Ville
- si vous êtes victime d'une décision injuste de la Ville
- si personne à la Ville ne répond à vos demandes

L'Ombudsman de Montréal pense que tous les citoyens doivent être traités avec justice et respect par tous les employés de la Ville de Montréal.

Si un citoyen trouve une situation ou une décision de la Ville injuste pour lui, il peut demander l'aide de l'Ombudsman de Montréal.

L'Ombudsman de Montréal fait une enquête pour vérifier si vos droits ont été respectés ou n'ont pas été respectés par :

- une action de la Ville de Montréal
- une décision de la Ville de Montréal
- une recommandation de la Ville de Montréal
- un oubli de la Ville de Montréal

Mais avant que l'Ombudsman de Montréal regarde le dossier, le citoyen doit essayer de résoudre son problème.

Le citoyen doit :

- avoir informé le directeur de l'arrondissement ou du service où le problème se passe

et

- ne pas être content de la réponse du directeur ou ne pas avoir reçu de réponse.

Ensuite seulement, l'Ombudsman de Montréal peut agir.

Pour demander l'aide de l'Ombudsman de Montréal, vous devez être vous-même concerné par le problème.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas changer les lois.

L'Ombudsman de Montréal peut agir seulement sur les problèmes de la Ville de Montréal.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas changer les décisions des élus.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas dire aux élus comment ils doivent agir.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas régler vos problèmes avec la STM, la Société de transport de Montréal.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas faire des enquêtes sur les gestes ou les comportements des policiers.

L'Ombudsman de Montréal aide les citoyens mais elle ne peut pas régler les problèmes des employés de la Ville de Montréal.

L'Ombudsman de Montréal fait respecter ce qui est écrit dans la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**.

## Mission de l'Ombudsman de Montréal

1. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal :
  - vous écoute  
et prend le temps de comprendre votre problème
  - est neutre :  
elle ne prend pas pour la Ville  
ni pour vous.
2. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal  
explique aux employés de la Ville  
comment leurs décisions  
peuvent changer la vie des citoyens.
3. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal :
  - comprend vite le problème
  - propose une solution qui sera juste  
pour le citoyen.
4. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal :
  - propose des solutions justes  
et raisonnables
  - trouve des solutions pour maintenant  
et pour plus tard.
5. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal :
  - s'assure que vos droits écrits  
dans la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**  
sont respectés par la Ville
  - vérifie que vos droits écrits  
dans la **Charte des droits et libertés de la personne du Québec**  
sont respectés par la Ville.

6. L'équipe de l'Ombudsman de Montréal fait respecter vos droits à la Ville de Montréal.

### **Ce que l'Ombudsman de Montréal peut faire**

L'Ombudsman de Montréal peut :

- améliorer les services de la Ville pour les citoyens
- aider à adapter les services de la Ville de Montréal
- aider les employés et les élus de la Ville à mieux connaître les besoins des citoyens
- aider les citoyens, les employés et les élus de la Ville à savoir ce qu'ils peuvent faire et ne peuvent pas faire dans la Ville
- aider les employés et les élus de la Ville à respecter la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**.

## **Valeurs de l'Ombudsman de Montréal**

L'Ombudsman de Montréal :

- écoute et comprend les citoyens
- encourage le respect de tout le monde
- est neutre,  
donne la même importance à chaque personne  
et donne les mêmes chances à chaque personne
- ne prend pas pour la Ville ni pour le citoyen
- trouve des solutions justes pour tout le monde.

## **Poste indépendant de la politique**

Johanne Savard a été choisie  
par tous les membres  
du conseil municipal de Montréal.

Dans le conseil municipal de Montréal,  
il y a des gens de tous les partis politiques.

L'Ombudsman de Montréal  
ne fait pas partie  
d'un parti politique de la Ville.

L'Ombudsman de Montréal  
n'a pas de patron qui lui dit quoi faire.

L'Ombudsman de Montréal  
ne reçoit pas d'ordre des élus  
ni des directeurs de la Ville.

## **Ce que l'Ombudsman de Montréal doit faire**

À chaque année, l'Ombudsman de Montréal doit écrire un rapport qui explique le travail qu'elle a fait pendant l'année.

Elle doit remettre ce rapport au conseil municipal de Montréal.

## **Les pouvoirs de l'Ombudsman de Montréal**

L'Ombudsman de Montréal peut faire des enquêtes sur les plaintes des citoyens.

Les employés de la Ville sont obligés de donner à l'Ombudsman de Montréal l'information et les documents qu'elle demande.

Si l'Ombudsman de Montréal voit qu'il y a un problème, elle propose une solution à la Ville pour régler le problème.

L'Ombudsman de Montréal ne peut pas forcer la Ville à faire ce qu'elle demande.

Mais la Ville accepte presque toutes les solutions de l'Ombudsman de Montréal.

Si la Ville refuse la solution de l'Ombudsman de Montréal, elle peut en parler :

- au comité exécutif de la Ville
- au conseil municipal de la Ville
- au conseil d'arrondissement visé

L'Ombudsman de Montréal peut aussi parler du problème dans les journaux, à la radio ou à la télévision.

### **Quelles sont les lois qui donnent les pouvoirs à l'Ombudsman de Montréal ?**

Les lois qui donnent les pouvoirs à l'Ombudsman de Montréal sont :

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

## Logo

Voici le logo de l'Ombudsman de Montréal.

Dans le logo,  
Il y a la lettre O  
pour le mot Ombudsman.

Il y a aussi la lettre M  
pour Montréal.

La lettre O est faite comme les têtes  
de 2 personnes qui se rencontrent.

La lettre M montre le corps  
des 2 personnes qui se serrent la main.

Cela veut dire que les 2 personnes  
ont trouvé une solution à leur problème.

La lettre M fait aussi penser au coin d'une table.

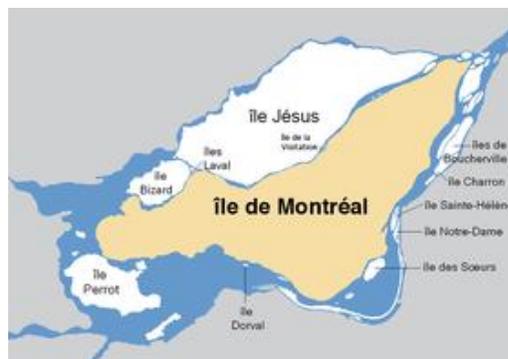
Les gens s'assoient ensemble à une table  
pour régler leurs problèmes.

La lettre O fait penser à l'île de Montréal.

La couleur bleue fait penser  
à l'eau qui entoure l'île de Montréal.

Le bleu est une couleur qui représente :

- la communication
- la créativité
- la paix



L'île de Montréal

## **Code d'éthique**

Le code d'éthique,  
c'est un ensemble de règles de bonne conduite  
pour l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.

Les règles disent ce que l'Ombudsman de Montréal  
doit faire  
et ne peut pas faire  
dans son travail.

Tout le monde dans l'équipe de l'Ombudsman de Montréal  
doit respecter le code d'éthique.

Le code d'éthique est affiché  
dans les bureaux de l'Ombudsman de Montréal.

Le code d'éthique est aussi  
sur le site web de l'Ombudsman de Montréal.

## **Confidentialité**

La confidentialité est très importante pour l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.

Qu'est-ce que ça veut dire, la confidentialité ?

Ça veut dire que ce que vous dites à l'Ombudsman de Montréal est secret.

Mais l'Ombudsman de Montréal peut dire à d'autres personnes des informations si elles sont nécessaires pour régler votre problème.

C'est seulement l'équipe de l'Ombudsman de Montréal qui peut voir votre plainte.

Aucune personne à la Ville n'a accès aux dossiers de l'Ombudsman de Montréal.

Vous pouvez dire tout ce qui est important pour vous à l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.

## Comment demander de l'aide à l'Ombudsman de Montréal ?

C'est gratuit  
et c'est très facile de demander l'aide  
de l'Ombudsman de Montréal.

On s'occupera tout de suite de votre dossier.

En général,  
c'est rapide.

Les citoyens peuvent faire une plainte  
de différentes façons :

par téléphone au :  
**514 872-8999**

par la poste à l'adresse :

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

par courriel à l'adresse :  
**[ombudsman@ville.montreal.qc.ca](mailto:ombudsman@ville.montreal.qc.ca)**

par fax au :  
**514 872-2379**

Vous pouvez aussi prendre un rendez-vous  
pour rencontrer quelqu'un de l'équipe  
de l'Ombudsman de Montréal.

Le bureau de l'Ombudsman de Montréal  
est à l'hôtel de ville de Montréal.



L'hôtel de ville  
de Montréal

L'hôtel de ville de Montréal  
est près de la station de métro Champ-de-Mars.



L'adresse est :

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

Vous pouvez demander au gardien de sécurité  
de vous montrer où est le bureau  
de l'Ombudsman de Montréal.

Le bureau de l'Ombudsman de Montréal  
est accessible pour les personnes  
qui sont en fauteuil roulant.



Sur le site Accès Simple de la Ville de Montréal,  
on vous explique comment aller  
au bureau de l'Ombudsman de Montréal.

C'est mieux de prendre un rendez-vous  
avant d'aller au bureau de l'Ombudsman de Montréal.

Pour prendre rendez-vous,  
il faut téléphoner au **514 872-8999**.

Si vous avez une plainte à faire  
vous pouvez remplir le formulaire de plainte  
sur le site Accès Simple de la Ville de Montréal.

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire,  
téléphonez au **514 872-8999**.

## Service rapide

Quand l'Ombudsman de Montréal reçoit votre plainte, son équipe s'occupe tout de suite de votre dossier.

Environ 1 journée après avoir fait votre demande :

- le bureau de l'Ombudsman de Montréal vous appelle pour dire que votre demande a été reçue.

Environ 2 jours plus tard :

- le bureau de l'Ombudsman de Montréal vous envoie une lettre avec le nom de la personne qui s'occupera de votre dossier.

L'Ombudsman de Montréal vous tient au courant de ce qui se passe dans votre dossier.

## **Accessibilité de l'information**

Les services de l'Ombudsman de Montréal sont gratuits.

L'Ombudsman de Montréal offre ses services en français et en anglais.

Sur le site Web de l'Ombudsman de Montréal il y a un peu d'information sur l'Ombudsman de Montréal en 14 langues.

Les personnes qui ne parlent pas français ou anglais doivent trouver une personne qui parle français ou anglais pour parler avec l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.

Sur les cartes d'affaires de l'Ombudsman de Montréal, il y a de l'information en braille pour les gens qui sont aveugles.



De l'écriture en braille sur les cartes d'affaires

Sur le site Accès Simple de la Ville de Montréal, il y a de l'information :

- en texte simplifié
- en orthographe alternatif
- en version sonore à écouter

Sur le site Accès Simple il y a une vidéo qui montre le travail de l'équipe de l'Ombudsman de Montréal.

Sur le site Accès Simple il y a aussi une foire aux questions.

Dans la foire aux questions, il y a des informations et des réponses à des questions qui sont souvent posées.

Le site Accès Simple de la Ville de Montréal est à l'adresse :

**<http://ville.montreal.qc.ca/accessible>**

L'Ombudsman de Montréal est contente d'offrir ce document en texte simplifié.



Ce document a été simplifié avec l'aide de Simplicom et du CRADI.



Simplicom est un organisme qui simplifie les textes pour que tout le monde soit capable de les lire.

Le CRADI est un regroupement de plusieurs organismes à Montréal.



Le CRADI défend les droits :

- des personnes qui ont une déficience intellectuelle
- des personnes qui ont un trouble envahissant du développement
- des familles de ces personnes.

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/accessimple](http://ville.montreal.qc.ca/accessimple)**



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**