

PROCÈS-VERBAL

d'une assemblée publique de la Commission de la présidence du conseil tenue le jeudi 18 mai 2006, à 19 h, à l'hôtel de ville, 275, rue, Notre-Dame Est, à la salle du conseil.

SONT PRÉSENTS :

- M. Marcel Parent, président
Arrondissement de Montréal-Nord
- Mme Claire St-Arnaud, vice-présidente
Arrondissement de Mercier-Hochelaga—Maisonneuve
- M. Marvin Rotrand, vice-président
Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce
- M. Warren Allmand
Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce
- Mme Jocelyn Ann Campbell
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville
- Mme Anie Samson
Arrondissement de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension
- M. Claude Trudel
Arrondissement de Verdun

ABSENCE MOTIVÉE :

- M. Marcel Tremblay
Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

Également présents, Me Johanne Savard, ombudsman de Montréal, et M. Pierre Morin, adjoint à la Présidence du conseil.

Assistance : 3 personnes

1. *Ouverture de la séance*

À 19h10, le président, M. Marcel Parent, déclare l'assemblée ouverte et il explique que la Commission de la présidence du conseil poursuit son programme d'activités pour l'année 2006.

Le président rappelle que, dans la foulée du Sommet de Montréal, l'Administration de la Ville s'était engagée à créer un poste d'ombudsman, indépendant et apolitique, nommé par le conseil de ville. Il ajoute que le *Règlement sur l'ombudsman*, promulgué le 10 septembre 2002, en précise les responsabilités et les pouvoirs d'enquête. En poste depuis le 17 novembre 2003, Me Johanne Savard est le premier ombudsman de la Ville de Montréal.

Le président explique le déroulement de la soirée. Ainsi, la commission entendra dans un premier temps Me Savard, ombudsman de Montréal, qui présentera son rapport de l'année 2005. Par la suite, la commission recevra les questions et commentaires des citoyens et les questions de ses membres.

Parmi les étapes subséquentes à la présente assemblée, le président signale que la commission discutera des suites à donner à cette assemblée à l'occasion d'une séance de travail.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Sur une proposition de M. Marvin Rotrand, appuyée par Mme Anie Samson, l'ordre du jour est adopté.

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ

3. Le rapport annuel 2005 de l'ombudsman de Montréal

Le président, M. Marcel Parent, invite Me Johanne Savard, ombudsman de Montréal, à prendre la parole.

D'entrée de jeu, Me Savard souligne l'importance d'un poste tel celui de l'ombudsman et elle en fait ressortir les avantages tant pour les citoyennes et les citoyens que pour la Ville de Montréal. Elle décrit l'équipe de l'ombudsman composée de 7 personnes. Placée sous le thème *Au cœur de la communauté*, beaucoup d'efforts ont été consentis, au cours de l'année 2005, à faire connaître les services de l'ombudsman auprès des diverses communautés montréalaises. Me Savard fait état de la simplification du message d'accueil du bureau dorénavant offert en plusieurs langues ainsi qu'en braille et orthographe alternative.

Me Savard rappelle brièvement son mandat et quelques faits saillants de l'année 2005 dont le dossier du retrait, au plumitif de la cour municipale, des informations relatives aux dossiers des personnes acquittées. Le dossier du plumitif a connu son aboutissement en mai 2005 et depuis, 300 personnes se sont prévaluées de leurs droits. Un autre dossier d'importance est celui de l'adoption de la Charte montréalaise des droits et responsabilités accordant de nouveaux pouvoirs à l'ombudsman. Elle rappelle que son bureau offre un service bilingue, protège la confidentialité des échanges et privilégie une approche humaine et humanitaire.

Me Savard mentionne que le bureau de l'ombudsman a traité 105 dossiers en 2003, 217 en 2004, 541 en 2005 et déjà, en 2006, le nombre de dossiers traités en 2005 est surpassé. Des 541 demandes reçues en 2005, 223 ont fait l'objet d'une enquête approfondie et, de ce nombre, plus de la moitié ont été réglés à la satisfaction des citoyens. Me Savard annonce fièrement que toutes les recommandations émises par son bureau ont été suivies par les services.

Elle décrit les dossiers les plus fréquemment traités : dossiers relatifs à la fourrière municipale, aux permis, à l'insalubrité des logements et à la cour municipale. Elle traite plus longuement d'un dossier de droits acquis en rapport avec un changement de zonage, d'un autre en rapport avec la gestion des plaintes pour le bruit. Elle souligne que l'ombudsman est intervenu auprès des services, des arrondissements et des sociétés paramunicipales et, dans 85% des cas, le bureau a obtenu réponse à l'intérieur d'un délai d'un mois.

Me Savard termine sa présentation en soulignant que l'ombudsman est une organisation qui, au fil des ans, se construit une belle crédibilité et elle fait état des relations du bureau avec certaines délégations étrangères.

Le président, M. Marcel Parent, remercie Me Savard.

4. Période de questions et d'interventions des citoyens

Aucune intervention.

5. Période de questions des membres de la commission

Le président invite, à tour de rôle, les membres de la commission à s'exprimer.

M. Rotrand s'enquiert du nombre de dossiers soumis au bureau de l'ombudsman découlant de l'adoption de la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Me Savard explique que la Charte est alléguée dans 10% des cas et qu'une douzaine de dossiers sont en traitement. M. Rotrand demande ensuite la provenance des demandes et Me Savard explique que celles-ci proviennent principalement des arrondissements centraux de Ville-Marie, du Plateau Mont-Royal et de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce et elles concernent des dossiers relatifs au bruit ou à des dérogations à la réglementation municipale. M. Rotrand s'enquiert du budget accordé au bureau de l'ombudsman et demande s'il est suffisant. Me Savard répond qu'elle utilisera pour la première fois, en 2006, la totalité de son budget, ajoutant que celui-ci est donc suffisant pour le moment.

Mme Campbell veut savoir si l'ombudsman fait parfois des recommandations, de façon générale, à l'Administration municipale. Bien que cela ne se soit pas fait à ce jour, Me Savard répond que rien n'est exclu. Mme Campbell demande ensuite si des citoyens se plaignent du processus de consultation concernant les modifications au plan et règlement d'urbanisme. Me Savard explique que le cadre de la consultation publique découlant d'une loi provinciale, elle n'est pas en mesure de poser un diagnostic large mais elle entend recommander prochainement que les avis publics soient rédigés dans un langage clair afin que les citoyens comprennent la nature des interventions proposées dans leur environnement. Mme Campbell demande enfin si l'ombudsman a reçu des plaintes à la suite de l'élection du 6 novembre 2005. Me Savard souligne qu'elle n'a reçu aucune plainte à ce sujet.

M. Allmand félicite Me Savard pour la qualité de son rapport. Il questionne les plaintes à l'égard des logements sociaux et souligne la mise en place d'un bureau des plaintes à l'OMH. Me Savard dit que l'annonce de l'ouverture de ce bureau est prévue le 8 juin. M. Allmand revient sur la question du thème de 2005, *Au cœur de la communauté* et il mentionne le thème retenu en 2006, *Bâtir des ponts*, et en demande la signification. Me Savard explique que le thème de 2005 reflétait le rapprochement souhaité de l'ombudsman avec les communautés, les différentes tournées dans les arrondissements, les articles de journaux parus dans diverses langues. Quant au thème *Bâtir des ponts*, il illustre les liens à créer tant entre la Ville de Montréal et les citoyens qu'entre l'ombudsman et les élus.

Mme Samson demande des éclaircissements au sujet des plaintes des catégories « communications » ainsi que « comportement d'un employé ». Me Savard précise que les plaintes au sujet des communications font référence à des situations où le citoyen n'a pu obtenir les informations désirées et elle ajoute que les plaintes au sujet du comportement d'un employé ne sont pas toujours fondées.

M. Trudel remercie Me Savard et fait état de la collaboration établie entre le bureau de l'ombudsman et l'arrondissement de Verdun. Il ajoute que le conseil a mis en application la recommandation de l'ombudsman et diffuse désormais, à l'intention des citoyens, un ordre du jour plus explicite.

Mme St-Arnaud réfère au tableau 11, en page 42 du rapport et elle demande si le fait que le bureau de l'ombudsman soit localisé au centre-ville représente un avantage, elle demande s'il n'y aurait pas lieu de prévoir des bureaux satellite. Me Savard répond qu'il est plus avantageux d'être au centre, son équipe étant trop restreinte pour opérer des bureaux satellite. Par ailleurs, un grand nombre de dossiers se règlent par téléphone et s'il doit y avoir un déplacement, c'est l'employé du bureau de l'ombudsman qui se déplace. Mme St-Arnaud s'enquiert ensuite de l'utilisation du courrier électronique et demande si ce moyen est en croissance. Me Savard croit qu'il est possible que ce moyen de communication soit en croissance, particulièrement depuis la mise en ligne du formulaire de plainte. Mme St-Arnaud fait remarquer que les

problématiques diffèrent d'un arrondissement à l'autre, les plaintes reflètent ces réalités. Enfin, Mme St-Arnaud félicite Me Savard et la remercie pour la qualité de son travail.

M. Rotrand fait remarquer l'augmentation de 3% à 10% des plaintes touchant le comportement d'un employé, il s'enquiert de ce qui motive cette augmentation. Me Savard précise toutefois que des 52 plaintes, 37 se sont avérées non-fondées, elle ajoute que les plaintes proviennent généralement des arrondissements et visent des employés de première ligne. À son avis, l'augmentation des plaintes résulte d'une meilleure connaissance des services offerts par le bureau de l'ombudsman. M. Rotrand demande ensuite si le bureau a des employés issus des minorités culturelles. Me Savard explique que malheureusement, elle n'a pu recruter aucun employé provenant de ces communautés.

M. Rotrand demande des précisions sur les plaintes relatives à l'accès à l'information. Me Savard répond qu'il s'agit, dans la plupart des cas, d'un refus en vertu de la Loi d'accès à l'information. En terminant, M. Rotrand s'enquiert des dossiers en attente. Me Savard explique que les statistiques sont établies selon l'année civile, par conséquent, un dossier reçu à la mi-décembre est comptabilisé en attente au 31 décembre.

Toutes les personnes souhaitant s'exprimer ayant été entendues, le président, M. Marcel Parent, remercie Me Savard, ombudsman de Montréal, ainsi que les personnes présentes et les membres de la commission.

7. Levée de l'assemblée

Sur une proposition de Mme Samson, appuyée par Mme Campbell, l'assemblée est levée à 20 h 15.

(original signé)

Marcel Parent
Président

(original signé)

Nicole Paquette
Secrétaire-rechercheur