

**Commission de la présidence du conseil**

**Rapport de consultation et recommandations sur**

**LE RAPPORT ANNUEL 2005  
DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**

**Rapport déposé au conseil municipal  
Le 27 novembre 2006**

**Montréal** 

## **La commission**

### **Président**

*M. Marcel Parent*  
Arrondissement de Montréal-  
Nord

### **Vice-présidents**

*Mme Claire St-Arnaud*  
Arrondissement de  
Mercier—Hochelaga-  
Maisonneuve

*M. Marvin Rotrand*  
Arrondissement de Côte-  
des-Neiges—Notre-Dame-  
de-Grâce

### **Membres**

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

*M. Claude Trudel*  
Arrondissement de Verdun

Montréal, le 27 novembre 2006

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la Commission de la présidence du conseil, le rapport de consultation à la suite de l'étude publique du Rapport annuel 2005 de l'ombudsman de Montréal, en mai 2006 et les recommandations de la commission adoptées le 13 novembre 2006.

Le président,

La secrétaire-rechercheuse,

Marcel Parent

Nicole Paquette

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION</b>	<b>P. 4</b>
<b>LE PROCESSUS D'ÉTUDE PUBLIQUE</b>	<b>P. 4</b>
<b>LE RAPPORT ANNUEL 2005 DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b>	<b>P. 5</b>
<b>LES COMMENTAIRES DES COMMISSAIRES</b>	<b>P. 7</b>
<b>LES RECOMMANDATIONS</b>	<b>P. 8</b>

# LE RAPPORT ANNUEL 2005 DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

## INTRODUCTION

La Commission de la présidence du conseil a tenu une assemblée publique, le 18 mai 2006, pour faire l'étude du Rapport annuel 2005 de l'ombudsman de Montréal. Au cours de cette assemblée, Me Johanne Savard, ombudsman de Montréal, a présenté les grandes réalisations de son bureau et fait état de statistiques relatives aux interventions de l'année 2005.

## LE PROCESSUS D'ÉTUDE PUBLIQUE

Deux semaines avant l'assemblée publique, des avis précisant l'horaire et les modalités de participation furent publiés dans deux grands quotidiens montréalais, un francophone et un anglophone. L'assemblée a également été annoncée au moyen d'un affichage dans les bureaux Accès Montréal, les bureaux d'arrondissement, sur le portail de la Ville et les citoyens ont eu accès à des copies du rapport annuel soumis à l'étude publique. De plus, une invitation a été expédiée, par courrier, à environ 250 individus et représentants d'organismes susceptibles d'être intéressés par le sujet et un communiqué de presse a été transmis à tous les médias.

L'assemblée publique de la commission comportait une période de questions et de commentaires réservée aux citoyens, aucun intervenant n'a cependant demandé la parole.

Cette étude publique a nécessité deux séances de travail de la commission afin de préparer l'assemblée publique, analyser les interventions et formuler les recommandations. La commission a pu compter sur la collaboration précieuse de l'ombudsman de Montréal durant cette période.

## **Le Rapport annuel 2005 de l'ombudsman de Montréal**

C'est dans la foulée du Sommet de Montréal que l'Administration de la Ville s'était engagée à créer un poste d'ombudsman, indépendant et apolitique, nommé par le conseil de ville. Promulgué le 10 septembre 2002, le *Règlement sur l'ombudsman* (02-146) précise les responsabilités et les pouvoirs d'enquête rattachés à cette fonction. En poste depuis le 17 novembre 2003, Me Johanne Savard est le premier ombudsman de la Ville de Montréal.

L'ombudsman intervient lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé, ou peut vraisemblablement l'être, suite à un acte, une décision, une recommandation ou une omission d'un employé ou d'un représentant de la Ville : il s'assure que les citoyens reçoivent les services auxquels ils ont droit et soient traités avec respect et équité. L'ombudsman offre aux citoyens un service personnel, bilingue, confidentiel et accessible et cette fonction comporte de nombreux avantages tant pour les citoyennes et les citoyens que pour la Ville de Montréal. Le bureau de l'ombudsman peut compter sur une équipe formée de 7 personnes.

Le thème retenu en 2005, *Au cœur de la communauté*, a amené l'équipe de travail à consentir beaucoup d'efforts dans le but de faire connaître les services de l'ombudsman auprès des diverses communautés montréalaises. Par ailleurs, le message d'accueil du bureau a été simplifié et il est dorénavant offert en plusieurs langues ainsi qu'en braille et orthographe alternative.

Le fait saillant de l'année 2005 est sans contredit le dossier du retrait, au plumentif de la cour municipale, des informations relatives aux dossiers des personnes acquittées. Le dossier du plumentif 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. En tout temps, le bureau de l'ombudsman offre un service bilingue, protège la confidentialité des échanges et privilégie une approche humaine et humanitaire.

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. Toutes les recommandations émises par le bureau de l'ombudsman ont été appliquées par les services et les arrondissements.

Parmi les dossiers les plus fréquemment traités, les statistiques font état des dossiers relatifs à la fourrière municipale, aux permis, à l'insalubrité des logements et à la cour municipale. Le bureau de l'ombudsman est intervenu auprès des services, des arrondissements et des sociétés para municipales et, dans 85 % des cas, a obtenu réponse à l'intérieur d'un délai d'un mois.

Le bureau de l'ombudsman représente une organisation qui, au fil des ans, s'est construite une belle crédibilité, l'accroissement des demandes et la résolution des dossiers témoignent d'ailleurs de la pertinence de son rôle et des impacts positifs de ses interventions pour les citoyens de Montréal.

À la suite de la présentation du rapport annuel de l'ombudsman, les citoyens présents n'ont émis aucun commentaire.

## COMMENTAIRES DES COMMISSAIRES

Les commissaires félicitent Me Savard pour la qualité du travail accompli. Ils expriment ensuite quelques commentaires sur les aspects suivants :

- le nombre de dossiers soumis au bureau de l'ombudsman en raison de l'adoption de la Charte montréalaise des droits et responsabilités ;
- la provenance des demandes ;
- le budget accordé au bureau de l'ombudsman ;
- les recommandations que pourrait adresser l'ombudsman à l'Administration municipale ;
- la réception de plaintes concernant le processus de consultation relatif aux modifications des plan et règlement d'urbanisme ;
- la réception de plaintes à la suite de l'élection du 6 novembre 2005 ;
- les plaintes au sujet des logements sociaux ;
- la mise en place d'un bureau des plaintes à l'Office municipal d'habitation ;
- la signification du thème retenu en 2006, *Bâtir des ponts* ;
- la nature des plaintes des catégories « communications » ainsi que « comportement d'un employé » ;
- la collaboration établie entre le bureau de l'ombudsman et un arrondissement pour la diffusion, à l'intention des citoyens, d'un ordre du jour du conseil d'arrondissement plus explicite ;
- la localisation du bureau de l'ombudsman et la pertinence d'établir des bureaux satellite ;
- l'utilisation du courrier électronique pour le traitement des demandes et la correspondance avec les citoyens ;
- l'augmentation de la proportion de plaintes touchant le comportement d'un employé, en hausse de 3% à 10% ;
- la présence d'employés issus des minorités culturelles au bureau de l'ombudsman ;
- les plaintes relatives à l'accès à l'information ;
- les dossiers en attente.

## **RECOMMANDATIONS**

La commission

**SOULIGNE** l'excellence du travail accompli par l'ombudsman de Montréal ;

**REMERCIE** ceux et celles qui lui ont fait part de leurs commentaires, suggestions et recommandations, ainsi que les fonctionnaires qui ont participé au processus pour la qualité de leurs interventions au cours de l'assemblée publique et des séances de travail de la commission ;

Et fait les recommandations suivantes au conseil de ville

### **R-1**

Considérant la progression constante du nombre de dossiers soumis à l'ombudsman et la complexité de ceux-ci, la commission invite l'Administration à réévaluer les conditions de travail ayant cours au sein de ce bureau et à lui accorder les ajustements budgétaires requis.

### **R-2**

La commission reconnaît la percée de l'ombudsman auprès des communautés culturelles mais invite néanmoins celui-ci à resserrer davantage ses liens avec ces communautés. Dans cette optique, la commission recommande qu'il y ait collaboration entre l'ombudsman et le Conseil interculturel de Montréal.

### **R-3**

La commission recommande que l'information relative à l'ombudsman soit améliorée, que les documents soient disponibles aux bureaux Accès Montréal et autres bureaux municipaux et que ce service bénéficie d'une plus grande visibilité sur le portail de la Ville.