

Procès-verbal de l'assemblée publique

**Commission permanente du conseil municipal sur la présidence du conseil
Ombudsman et Office de consultation publique de Montréal**

**Le jeudi 1^{er} novembre 2007 à 19 h
Salle du conseil de la mairie d'arrondissement de Verdun,
4555, rue de Verdun**

Première séance

COMMISSAIRES PRÉSENTS :

Mme Claire St-Arnaud, vice-présidente
M. Warren Allmand, membre
Mme Anie Samson, membre
M. Marcel Tremblay, membre
M. Claude Trudel, membre

COMMISSAIRES ABSENTS :

M. Marcel Parent, président de la commission
M. Marvin Rotrand, vice-président
Mme Jocelyn Ann Campbell, membre

COLLABORATEURS PRÉSENTS :

M. Luc Doray, secrétaire exécutif de l'OCPM
Mme Louise Roy, présidente de l'OCPM
Me Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal

CITOYENS PRÉSENTS : 3 personnes

1. Ouverture

À 19 h 05, la vice-présidente, Mme Claire St-Arnaud, déclare la séance ouverte, souhaite la bienvenue aux personnes présentes et explique le déroulement de l'assemblée.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

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

3. Adoption du procès-verbal du 20 septembre 2007

Sur une proposition de Mme Anie Samson, appuyée par M. Warren Allmand, le procès-verbal du 20 septembre 2007 est adopté.

4. Présentation de l'Ombudsman

Mme St-Arnaud cède la parole à Me Savard qui débute sa présentation par une citation de Victor Hugo reflétant son travail : « Qu'y a-t-il donc au dessus de la justice?
L'équité »

Elle mentionne qu'un Ombudsman est en quelque sorte un protecteur du citoyen. Le poste d'Ombudsman à la Ville de Montréal a été créé en 2002, comblé en 2003. C'était alors le premier Ombudsman municipal au Canada. L'Ombudsman est une entité neutre qui n'a aucun parti pris.

Le logo de l'Ombudsman est de couleur bleue, ce qui représente la communication. Il fait notamment référence à deux personnes qui se serrent la main en guise de bonne entente et à un coin de table pour démontrer où se règlent les problèmes.



L'Ombudsman agit comme médiateur entre le citoyen et la Ville de Montréal. Sa juridiction se limite aux décisions administratives de la Ville, des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la ville ainsi que ses mandataires. Les décisions d'ordre politique n'entrent pas dans sa juridiction sauf les plaintes concernant la Charte montréalaise des droits et responsabilités.

L'Ombudsman traite d'une série de dossiers, allant, par exemple, à l'octroi de subventions ou de permis municipaux, aux droits acquis, à la propreté/salubrité, à la gestion des chiens et à la gestion du bruit qui constitue un gros problème.

Les sujets exclus de la juridiction de l'Ombudsman sont les relations de travail (du processus d'embauche au congédiement ou à la retraite), la STM, le comportement d'un agent de la paix du SPVM, le comportement des élus ou des membres du cabinet, les différends privés, les décisions judiciaires ou quasi judiciaires, les décisions ou recommandations d'un comité ou d'une commission qui relève du conseil municipal, du comité exécutif ou d'un conseil d'arrondissement et, enfin, tout ce qui ne relève pas de la responsabilité de la Ville de Montréal.

L'Ombudsman est donc autonome et indépendante des élus, apolitique, n'est pas liée par les pratiques passées et ses services sont confidentiels. La grande nouveauté est que la *Loi sur les cités et villes* a été amendée, en décembre 2006, pour assurer la confidentialité du processus de plainte auprès de l'Ombudsman. Il s'agit donc pour le citoyen d'un recours facile, gratuit, rapide et confidentiel.

Le plus important critère d'intervention concerne le caractère raisonnable d'une décision (impact des décisions sur la vie des citoyens). Les autres critères sont : l'approche humaine et empathique, la neutralité, le bon jugement, la légalité, la justice et l'équité.

Le défi prochain de l'Ombudsman est de trouver des espaces supplémentaires à l'hôtel de ville pour pouvoir embaucher une personne de plus, ce qui devrait être suffisant pour répondre aux demandes des citoyens qui devraient rester stables à environ 1300 plaintes par année.

Concernant les services de l'Ombudsman, ils sont entièrement bilingues. En 2006, 1400 dossiers ont été traités. Dans 80 % des cas, les réponses ont été données dans moins d'un mois. Me Savard rappelle la notion de dernier recours de son service : le citoyen doit avoir soumis son problème aux directeurs de l'arrondissement ou au service concerné avant de faire appel à l'ombudsman.

5. Présentation du rapport annuel 2006 de l'Office de consultation publique de Montréal

Mme St-Arnaud remercie Me Savard et cède la parole à Mme Roy, de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM).

Mme Roy remercie les membres de la commission de lui donner la chance de faire état des activités de l'Office. Elle débute sa présentation par la mission de l'OCPM qui consiste à assurer la consultation des Montréalais sur les projets à portée majeure et métropolitaine et sur les politiques municipales et à proposer des règles visant à encadrer la consultation faite par toute instance de la ville. L'OCPM est donc un outil de consultation enchâssé dans la Charte de la Ville de Montréal. Il s'agit d'un organisme neutre et indépendant ayant un budget annuel de 1,7 million \$, embauchant 26 commissaires *ad hoc*, neuf employés permanents et une dizaine de contractuels réguliers.

Les années 2006 et 2007 ont été marquées par une accélération du rythme de travail. En 2006, les six mandats de consultation confiés à l'OCPM ont porté sur l'agrandissement du stade Percival-Molson, le projet du CHUM, le site des ateliers municipaux Rosemont, le Nordelec, le 265, avenue Mont-Royal et la tour d'habitation Le Bohème. En 2007, neuf mandats ont été confiés à l'Office, dont l'agrandissement du Musée des Beaux-Arts, le projet du nouveau campus de l'Université de Montréal, le site Contrecoeur, le réaménagement de la gare-hôtel Viger et la politique familiale.

Mme St-Arnaud souligne que la commission a demandé une modification au Règlement sur les procédures d'assemblée et les règles de régie interne afin que les élus qui le souhaitent puissent s'exprimer sur les rapports de l'Office déposés au conseil municipal. Selon Mme St-Arnaud, l'importance des rapports ne reflétait pas l'importance qu'on lui accordait au conseil municipal.

Mme Roy fait état de quelques chiffres en 2006 : six mandats confiés à l'OCPM, 1500 participants aux séances, 111 mémoires déposés et 12 000 ordinateurs différents par mois se sont branchés sur le site Internet de l'Office, ce qui rappelle l'importance de la fonction d'information.

Quelques innovations ont fait leur apparition. Tout d'abord, il y a eu une ouverture aux arrondissements. Mme Roy donne l'exemple de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro qui a eu recours aux services de l'Office pour son chapitre d'arrondissement du Plan d'urbanisme. Ensuite, il y a eu les nouveaux modes de consultation, soit les ateliers thématiques de discussion et, enfin, il y a eu une publication, c'est-à-dire un recueil de pratiques innovantes qu'on espère mettre à jour à, plus ou moins, tous les deux ans.

Des préoccupations récurrentes ressortent des dossiers étudiés en 2006 :

- **Le transport et la circulation** : la mise en place de stationnements souterrains pour récupérer les terrains aux fins d'espaces verts, la place de l'auto dans les ensembles immobiliers, la gestion intégrée des déplacements (accès à un système de transport en commun plus efficace, protection du piéton, protection de la tranquillité des quartiers résidentiels)
- **Une mixité sociale réussie dans les ensembles immobiliers** : répartir le logement social et abordable (pas de ghetto), la place importante à accorder aux espaces verts et de loisir
- **La protection du mont Royal** : conserver le milieu naturel, protéger les vues sur la montagne, arbitrer les enjeux de conservation et de développement au cas à cas
- **Les conditions d'un développement durable au centre-ville** : recoudre le tissu urbain (rétablir les liens entre le Quartier latin et le Vieux-Montréal, conserver le bâti ancien), réduire les tensions piéton/auto, maintenir la mixité sociale

Les préoccupations d'avenir pour l'Office touchent à la place accordée au citoyen et à la société civile dans l'élaboration et l'implantation des grands projets. Comment et jusqu'où permettre la participation citoyenne lorsque les projets connaissent plusieurs phases de développement qui peuvent s'échelonner sur 5, 8 ou 20 ans. Comment assurer le suivi d'une consultation à l'autre sur des projets qui évoluent.

6. Période de questions et d'interventions du public

La vice-présidente annonce l'ouverture de la période de questions du public.

M. John Burcombe

M. Burcombe a une série de questions. Tout d'abord, il s'informe auprès de l'Ombudsman de l'acronyme CMDR. *Me Savard lui répond que cela signifie Charte montréalaise des droits et responsabilités. La Charte est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 et elle est disponible sur Internet.*

En deuxième question, M. Burcombe demande si les services de l'Ombudsman sont bilingues. *Me Savard explique que ses services sont entièrement bilingues. Sur Internet, il*

est possible d'avoir de l'information en 14 langues (les plus parlées à Montréal). Il est cependant de la responsabilité d'un citoyen qui ne parle ni français ni anglais d'avoir recours à un interprète s'il requiert l'aide de l'Ombudsman.

M. Burcombe demande le nombre d'employés du bureau de l'Ombudsman. *Me Savard rappelle que son bureau compte, pour le moment, sept employés. Elle a le budget nécessaire pour embaucher un nouvel employé, mais l'espace lui manque. Le maximum d'employés qu'elle estime atteindre est 10 employés.*

M. Burcombe adresse une question à Mme Roy concernant les avis de lancement de projet. Il aimerait les recevoir par courriel, comme le fait le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE). *Mme Roy mentionne qu'il sera inscrit sur les listes d'information de l'OCPM. Il n'aura qu'à fournir son adresse courriel.*

M. Burcombe estime que, depuis la création de la ville en 2002, il est moins possible pour les citoyens d'intervenir dans les grands projets. *Mme Roy lui explique qu'avant 2002 le mandat de l'Office se limitait à des consultations sur des projets exigeant une modification au plan d'urbanisme et aux règlements de zonage. Depuis 2002, une partie de ces mandats a été confiée aux arrondissements, l'Office ayant plutôt hérité de mandats à portée majeure et métropolitaine. M. Doray ajoute une précision : il y a eu une révision du plan d'urbanisme en 2004, ce qui implique que le nombre de projets nécessitant une modification au plan d'urbanisme a diminué.*

7. Période de questions et d'interventions des membres de la commission

M. Allmand se demande jusqu'à quel point les procédures de consultation de l'Office sont applicables aux arrondissements. *Mme Roy revient sur l'exemple de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro qui a eu recours aux services de l'Office pour une consultation sur le chapitre d'arrondissement du plan d'urbanisme. L'arrondissement a d'abord demandé au comité exécutif de donner le mandat à l'OCPM qui a rencontré les responsables de l'arrondissement pour connaître leurs attentes. L'arrondissement a donc choisi d'adopter les procédures de l'OCPM dans le cadre de cette consultation. L'Office est également à préparer des procédures plus légères pour accommoder les arrondissements. M. Tremblay rappelle que le cas de Pierrefonds-Roxboro était particulier et que chaque déplacement de l'OCPM coûte cher, d'où l'importance et l'utilité des commissions permanentes.*

M. Allmand demande si certains grands projets ont eu recours à deux consultations ou plus en raison de l'évolution. *Mme Roy donne l'exemple du stade de tennis au parc Jarry (Tennis Canada). Dans ce cas, deux consultations publiques ont été tenues en raison de la transformation importante du projet. M. Doray précise que les deux consultations ont été faites en vertu d'articles différents de la Charte de la Ville de Montréal (articles 83 et 89).*

M. Allmand constate qu'il existe trois niveaux de gouvernement dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités : arrondissements, ville et agglomération. Il s'informe auprès de l'Ombudsman pour savoir si cette multitude de paliers gouvernementaux crée des zones grises dans les plaintes reçues. *Me Savard explique que les citoyens ne savent pas toujours où s'adresser et son bureau les dirige au bon endroit. Par ailleurs, elle explique que sa juridiction s'applique aux arrondissements et à la ville. Elle ne peut intervenir sur des décisions du conseil d'agglomération. Cependant, elle peut reprendre en partie le dossier, car les décisions sont souvent appliquées par la ville, étant donné que l'agglomération n'a pas de fonction publique. Elle peut également intervenir auprès des entrepreneurs privés mandatés par la Ville de Montréal pour effectuer des travaux.*

Mme Samson félicite l'OCPM des nouvelles façons de faire en matière de consultation, soit les ateliers thématiques. Elle souhaite revenir sur le suivi des dossiers l'Ombudsman. Elle se dit consciente de la confidentialité des informations, mais demande s'il est possible d'aviser le maire d'un arrondissement qu'une enquête est en cours au sein de son instance. *Me Savard explique que le règlement sur l'Ombudsman ne lui autorise pas d'aviser le maire d'arrondissement. Cependant, selon ce même règlement, elle se doit d'aviser le directeur général de la Ville et, selon le cas, le directeur d'arrondissement ou du service concerné. Mme Samson fera une recommandation de modification au règlement pour permettre au maire d'arrondissement d'être avisé.*

M. Tremblay demande à Me Savard si les réalités, les disparités et les dotations des arrondissements sont prises en compte lors des enquêtes menées par son bureau. *Me Savard explique qu'il est dans l'intérêt du bureau de l'Ombudsman de collaborer avec les gestionnaires des arrondissements ou des services lors des enquêtes, car ce sont eux qui ont une connaissance approfondie des dossiers. Donc, les spécificités de chaque arrondissement sont effectivement considérées par les enquêteurs du bureau de l'Ombudsman. D'ailleurs, une fois sur deux (50 % des quelque 250 enquêtes approfondies), les enquêteurs ne constatent aucune faute des instances municipales. Dans les autres cas, ils constatent, souvent en partie, une faute qui est fréquemment attribuée à un problème de communication.*

M. Tremblay revient sur le suivi de consultation des grands projets qui s'échelonnent sur plusieurs années. Il donne l'exemple du CUSM qui est un projet d'un horizon de dix ans. *Mme Roy explique que l'OCPM commence dans cette voie et se dit ouverte à l'idée que l'OCPM assure un suivi dans les projets d'envergure.*

M. Tremblay se dit déçu de la faible participation des citoyens à la présente étude publique et demande qu'on lui fournisse le plan de communication mis en place pour publiciser cette assemblée.

M. Trudel souhaite remercier et féliciter Mmes Savard et Roy pour leur travail exceptionnel. Il souligne notamment la qualité des dossiers et des enquêtes du bureau de l'Ombudsman. Quant à la consultation publique, il souligne l'importance de faire comprendre aux citoyens que consulter n'équivaut pas à décider. Le pouvoir décisionnel demeure entre les mains des élus. Les règles de consultation doivent donc être claires. *Mme Roy abonde en ce sens et affirme que les consultations équivalent à un contrat loyal : les élus qui acceptent de consulter acceptent, en fait, d'être influencés; les citoyens, eux, acceptent de ne pas décider.*

Mme St-Arnaud se dit épatée de la qualité du travail de l'Ombudsman et de l'OCPM et mentionne deux défis :

- Trouver un nouveau local pour accommoder tous les employés du bureau de l'Ombudsman
- Assurer un suivi aux consultations des grands projets qui s'échelonnent sur plusieurs années.

8. Ajournement de la séance

En terminant, Mme St-Arnaud souligne la présence du conseiller d'arrondissement de Verdun, M. André Savard. Elle remercie les personnes présentes de leur participation et remercie Me Savard, Mme Roy et M. Doray de leur collaboration.

Mme St-Arnaud annonce l'ajournement de la séance au 15 novembre 2007 à 19 h, à la salle du conseil de l'hôtel de ville de Montréal, pour l'adoption des recommandations sur les outils de démocratie municipale.

À 20 h 45, sur une proposition de Mme Anie Samson, appuyée par M. Warren Allmand, la séance est ajournée au 15 novembre à 19 h.

Deuxième séance

Le jeudi 15 novembre 2007 à 19 h,
à la salle du conseil de l'hôtel de ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est

COMMISSAIRES PRÉSENTS :

M. Marcel Parent, président de la commission
M. Marvin Rotrand, vice-président
Mme Claire St-Arnaud, vice-présidente
Mme Jocelyn Ann Campbell, membre
Mme Anie Samson, membre
M. Claude Trudel, membre

COMMISSAIRES ABSENTS :

M. Warren Allmand, membre
M. Marcel Tremblay, membre

1. Ouverture

À 19 h, le président, M. Marcel Parent, déclare la séance ouverte.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

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

3. Les outils de démocratie municipale : adoption des recommandations

M. Parent procède à la lecture des recommandations portant sur l'Ombudsman de Montréal :

Considérant l'article 15 du règlement sur l'Ombudsman (02-146) qui stipule que [lorsqu'il décide d'intervenir ou d'enquêter, l'ombudsman doit aviser le directeur général de la ville et, selon le cas, le directeur du service de la ville, le directeur de l'arrondissement, le dirigeant de la société paramunicipale ou de la société contrôlée par la ville ou la personne visée...

De modifier le règlement 02-146 afin de permettre à l'Ombudsman d'aviser également tous les élus d'arrondissement d'une intervention ou d'une enquête en cours dans l'arrondissement concerné, tout en respectant la nature confidentielle des renseignements;

De trouver des locaux appropriés au bureau de l'Ombudsman, à l'intérieur de l'hôtel de ville, afin qu'il puisse continuer à servir avec efficacité et en toute confidentialité les citoyens qui en font la demande;

M. Rotrand rappelle que la création du poste d'Ombudsman a été une réforme démocratique importante et aimerait que l'Ombudsman produise, en 2008, un rapport d'efficacité, en plus de son rapport annuel, afin de savoir si des améliorations ont été constatées dans les relations entre les citoyens et l'administration et afin de savoir si les objectifs fixés ont été atteints.

De plus, M. Rotrand veut s'assurer que les budgets affectés au bureau de l'Ombudsman soient suffisants en 2008 pour effectuer efficacement son travail. Il s'en assurera lors du débat sur les prévisions budgétaires en décembre prochain.

Sur une proposition de la vice-présidente, Mme Claire St-Arnaud, appuyée par Mme Anie Samson, ces recommandations sont adoptées.

M. Parent procède à la lecture de la recommandation portant sur l'Office de consultation publique de Montréal :

Considérant le mandat de l'Office de consultation publique de Montréal, tel que défini dans la Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., c. C-11.4), qui est :

- *de proposer des règles visant à encadrer la consultation publique faite par une instance de la ville responsable de cette consultation en vertu de toute disposition applicable afin d'assurer la mise en place de mécanismes de consultation crédibles, transparents et efficaces ;*
- *de procéder aux consultations publiques, prévues par toute disposition applicable ou demandées par le conseil de la ville, sur les révisions du plan d'urbanisme de la ville, sur le document complémentaire prévu à l'article 88 ainsi que sur les modifications à ce plan nécessaires pour permettre la réalisation d'un projet visé au premier alinéa de l'article;*
- *de tenir, sur tout projet désigné par le conseil ou le comité exécutif de la ville et à la demande de l'un ou de l'autre, des audiences publiques sur le territoire de la ville.*

D'ajouter une fonction de suivi, jumelée d'un mécanisme formel, dans le mandat de l'OCPM afin qu'il puisse garantir la place du citoyen et de la société civile dans l'élaboration et l'implantation des grands projets qui s'échelonnent sur plusieurs années et qui évoluent constamment;

M. Rotrand n'est pas certain de bien saisir le sens de cette recommandation. Mme St-Arnaud lui explique qu'elle répond à un besoin exprimé par les représentants de l'OCPM qui ont expliqué que de plus en plus de projets s'échelonnaient sur plusieurs années, mais que les citoyens n'étaient consultés qu'une seule fois, en début de processus, même si le projet évoluait constamment. M. Rotrand appuie cette recommandation. Il espère également que l'OCPM sera saisi, en 2008, de l'étude du cadre électoral et de la définition de paramètres encadrant un droit d'initiative (16 h de la Charte montréalaise des droits et responsabilités). En fait, il s'agit de créer de nouveaux pouvoirs pour les citoyens et l'Office doit y être associé.

Sur une proposition de la vice-présidente, Mme Claire St-Arnaud, appuyée par Mme Jocelyn Ann Campbell, cette recommandation est adoptée.

M. Parent procède à la lecture des recommandations sur le portail du conseil virtuel :

D'assurer un accès électronique large, sans restriction, aux Documents des instances (conseils d'agglomération, municipal et des arrondissements) pour tous les élus du conseil municipal et des conseils d'arrondissement;

De créer, sur le portail de la Ville de Montréal, des hyperliens menant aux sites de partenaires municipaux importants, comme la Société de transport de Montréal et les sociétés paramunicipales;

D'encourager les édimestres des sites d'arrondissement de créer des hyperliens vers le site du conseil virtuel afin de favoriser sa visibilité;

De publiciser davantage, notamment par l'entremise des journaux locaux et des communautés culturelles, le portail du conseil virtuel afin de le faire connaître auprès des citoyens et, ainsi, améliorer continuellement son taux de fréquentation.

M. Rotrand estime que les recommandations sont bonnes et que la notoriété du site Web en sera améliorée. Il propose également de mettre des hyperliens vers des villes avec qui Montréal a des ententes.

M. Rotrand pense qu'il manque une recommandation portant sur la disponibilité des informations en anglais sur le site Internet de la Ville. Le site du gouvernement du Québec, par exemple, contient beaucoup plus d'information en anglais que le site de la Ville. Il propose cette recommandation : *que l'administration examine la possibilité d'améliorer la disponibilité des informations en anglais sur le site Web.* Il se demande également ce qui est advenu de l'accès au volet *Documents des instances* du portail du conseil virtuel pour les citoyens.

Mme St-Arnaud répond sur la traduction des documents en expliquant que les membres n'y sont pas fermés, mais qu'ils souhaitent simplement avoir un portrait détaillé des documents à traduire afin de donner un mandat précis à l'administration.

Concernant l'accès au volet *Documents des instances*, M. Trudel explique que les membres souhaitent d'abord élargir cet accès aux élus. Il y a une volonté de l'élargir aux citoyens, mais les membres souhaitent y aller par étape.

M. Rotrand trouve ces réponses complètement raisonnables.

Sur une proposition de la vice-présidente, Mme Claire St-Arnaud, appuyée par Mme Jocelyn Ann Campbell, ces recommandations sont adoptées.

4. Période de questions et d'interventions du public

Mme St-Arnaud estime qu'il doit y avoir une réflexion sur la participation du public aux séances de la commission afin de susciter un plus grand intérêt. M. Rotrand est d'accord avec cette proposition et croit qu'il faut se pencher sur les pratiques pour inciter les citoyens à participer aux assemblées publiques.

5. Période de questions et d'interventions des membres de la commission

Aucune intervention

6. Levée de la séance

À 19 h 20, sur une proposition de M. Claude Trudel, appuyée par Mme Anie Samson, la séance est levée.

ADOPTÉ LE : 8 MAI 2008

(ORIGINAL SIGNÉ)

M. Marcel Parent
Président

(ORIGINAL SIGNÉ)

Mme Amélie Régis
Secrétaire-recherchiste