

On est là pour vous !

Montréalais, Montréalaises,

C'est avec grand plaisir que je me présente à vous. J'ai l'honneur et le privilège d'être le premier titulaire du poste d'ombudsman de la Ville de Montréal.

En créant cette nouvelle fonction, en 2002, la Ville de Montréal faisait preuve d'avant-gardisme et de leadership : il n'existait alors aucun autre ombudsman municipal au Canada.

Mon poste est apolitique et indépendant de l'administration municipale. Je n'ai aucun lien privilégié ni avec les partis politiques municipaux ni avec leurs élus. J'ai été nommée à l'unanimité des voix par le conseil de ville, lequel regroupe tous les conseillers élus de Montréal, quelle que soit leur allégeance.

Mon équipe est constituée de personnes dévouées et attentionnées.

Nous pouvons vous offrir une oreille attentive et un regard nouveau sur votre dossier. Le cas échéant, nous intercéderons en votre faveur auprès des représentants municipaux pour vous aider à faire reconnaître vos droits.

Notre mission est simple : Que vos droits « municipaux » soient reconnus et que vous soyez traités avec respect et justice par les gestionnaires et les employés de la Ville de Montréal.

Notre règle d'or : Offrir aux citoyens de Montréal une écoute empathique et une appréciation objective et équitable de leur demande.

Notre objectif : Être partie prenante d'une véritable culture de services municipaux axés sur la reconnaissance des droits et le respect des citoyens.

M^e Johanne Savard
Ombudsman de Montréal

***Vous croyez être lésés ?
Vos droits municipaux
ne sont pas respectés ?***



www.ville.montreal.qc.ca

***Nos services sont
accessibles et gratuits.***

Pour obtenir un formulaire de plainte :

- Consultez le site Internet de la Ville de Montréal au [www.ville.montreal.qc.ca], dans le moteur de recherche, tapez «ombudsman»;
- Communiquez avec nous par téléphone, par courrier ou par courriel.

Comment nous joindre :

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) HY2 1C6

Téléphone : (514) **872-8999**

Télécopieur : (514) 872-2379

Courriel : ombudsman@ville.montreal.qc.ca



Montréal

L'ombudsman de Montréal

Écoute
Empathie
Indépendance



***Vous croyez être lésés ?
Vos droits municipaux
ne sont pas respectés ?***

Adressez-vous à l'ombudsman de la Ville de Montréal :
au service des citoyens et des citoyennes

Montréal

UN SERVICE EXCEPTIONNEL DANS LE MONDE MUNICIPAL

Notre rôle

Lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire que vos droits ont été lésés ou peuvent vraisemblablement l'être, en raison d'un acte, d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission d'un employé ou d'un représentant de la Ville de Montréal, d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la Ville de Montréal, nous pouvons :

- Intervenir afin que vous receviez les services municipaux auxquels vous avez droit;
- Intervenir pour que vous soyez traités équitablement par les employés et autres représentants de la Ville;
- Intercéder en votre faveur auprès des fonctionnaires et des gestionnaires municipaux.



Nos pouvoirs

Lorsque nous faisons enquête, les représentants de la Ville doivent collaborer avec nous et nous fournir toutes les informations et les documents que nous jugeons pertinents.

Notre pouvoir en est un de « recommandation ». Mais si un service ou un arrondissement ne donne pas une suite que nous jugeons satisfaisante à notre recommandation, nous pouvons soumettre un rapport directement au conseil d'arrondissement concerné, au conseil de ville ou au comité exécutif.

Nous sommes cependant un « dernier recours ».

Avant de nous transmettre votre demande, assurez-vous que vous avez d'abord :

- Soumis votre dossier au directeur du service concerné (préférentiellement par écrit);
- Le cas échéant, demandé l'intervention du directeur de l'arrondissement concerné pour qu'il règle la situation que vous jugez injuste ou déraisonnable (préférentiellement par écrit);

Une fois ces démarches complétées, si vous n'êtes toujours pas satisfaits : **ON EST LÀ POUR VOUS !**



La nature de nos interventions

Nous pouvons intervenir lorsque l'**administration** des services municipaux ou l'**application** des règlements ou des programmes adoptés par les élus municipaux nous apparaissent non conformes ou déraisonnables. Nous ne pouvons cependant pas intervenir en regard des décisions des élus non plus que sur le contenu des règlements ou des programmes municipaux qu'ils adoptent.

Voici quelques **exemples** de situations dans lesquelles nous pourrions vous aider :

- Vous voulez agrandir votre maison et la Ville vous refuse un permis : vous êtes pourtant convaincus que vous y avez droit, mais vos interventions ne portent pas fruits...
- Votre parc de quartier est toujours sale et mal entretenu; malgré les plaintes répétées de vos voisins et de vous-mêmes, au service d'entretien des parcs et au directeur de l'arrondissement, rien ne change...
- Les personnes qui font la collecte des déchets dans votre rue laissent toujours des résidus par terre, ce qui entraîne un problème récurrent de malpropreté et d'odeurs désagréables. Des résidents se sont plaints à diverses reprises auprès de l'arrondissement, mais en vain...
- Selon vous, une usine près de chez vous produit un niveau de bruit inacceptable et les normes permises ne sont pas respectées. Malgré vos nombreuses demandes, les inspecteurs de la Ville refusent d'intervenir...
- Une personne exploite un commerce dans une zone résidentielle et la Ville tolère la situation, malgré vos demandes répétées de faire respecter le règlement de zonage...

Notre procédure



Notre procédure est **informelle et flexible**, mais le processus de traitement des dossiers est généralement le même :

1. Vous recevrez rapidement un accusé de réception;
2. Nous vous confirmerons l'identité de la personne qui, à notre bureau, sera chargée de traiter votre dossier;
3. Nous analyserons objectivement votre demande;
4. Au besoin, nous vous demanderons des informations supplémentaires pour bien comprendre votre dossier et/ou bien cerner ce que recherchez par votre démarche;
5. Nous obtiendrons du service ou de l'arrondissement concerné toutes les informations et tous les documents que nous jugeons pertinents;
6. Nous analyserons les lois et les règlements ainsi que les programmes ou les directives applicables;
7. Nous élaborerons notre propre opinion. **Nous ne sommes pas liés par l'interprétation habituelle ou les pratiques passées des services municipaux;**
8. Nous maintiendrons un maximum de contacts directs et personnalisés;
9. Si nous sommes d'avis que la Ville a rendu une décision injuste ou déraisonnable, en tout ou en partie, nous interviendrons auprès des gestionnaires concernés, pour tenter de régler cette situation à l'amiable;
10. À défaut d'entente, une recommandation écrite et motivée leur sera adressée et vous en recevrez copie;
11. Si, au contraire, nous concluons que la décision du service ou de l'arrondissement concerné est raisonnable et n'a pas brimé vos droits, nous vous en informerons et vous ferons parvenir un avis écrit et motivé.

La confidentialité et la protection de vos renseignements personnels sont des considérations de première importance dans le traitement de votre dossier.