

Procès-verbal de l'assemblée publique

**Commission permanente du conseil sur la présidence du conseil
Rapport annuel 2006 de l'Ombudsman**

**Le lundi 11 juin 2007 à 16 h
Salle 202 de l'édifice Lucien-Saulnier, 155, rue Notre-Dame Est**

COMMISSAIRES PRÉSENTS :

M. Marcel Parent, président de la commission
M. Warren Allmand, membre
Mme Jocelyn Ann Campbell, membre
Mme Anie Samson, membre
M. Marcel Tremblay, membre

COMMISSAIRES ABSENTS :

M. Marvin Rotrand, vice-président
Mme Claire St-Arnaud, vice-présidente (motivée)
M. Claude Trudel, membre (motivée)

COLLABORATEUR PRÉSENT :

Me Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal

CITOYENS PRÉSENTS :

5 personnes

1. Ouverture

À 16 h, le président, M. Marcel Parent, 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 Jocelyn Ann Campbell, appuyée par M. Warren Allmand, l'ordre du jour est adopté.

3. Présentation du rapport annuel de l'Ombudsman de la Ville de Montréal

M. Parent invite Me Savard à prendre la parole.

Me Savard débute sa présentation en mentionnant qu'il s'agit du 4^e rapport du bureau de l'Ombudsman. Elle se dit satisfaite du lien de confiance qui s'établit entre son bureau et les intervenants de la ville et les citoyens. Son bureau acquiert également une bonne crédibilité : il s'avère effectivement un modèle à l'échelle canadienne et, même, internationale. Par exemple, Toronto sera la deuxième ville canadienne à se doter d'un Ombudsman. Me Savard a reçu des délégations de la Russie et de la France qui avaient un intérêt marqué pour son travail.

De plus, Me Savard se dit fière des représentations qu'elle a faites pour les nouvelles dispositions sur la confidentialité des requêtes. L'Assemblée nationale du Québec a adopté, le 14 décembre dernier, ces dispositions.

Par ailleurs, Me Savard explique qu'elle a poursuivi le travail de rapprochement auprès de la population. Son bureau donne dorénavant de l'information en 14 langues par le biais de brochures et du site Internet. Il offre aussi de l'information en langage simplifié.

Le bureau de l'Ombudsman a participé au salon *Visez droit*, organisé par le barreau du Québec, ce qui a permis de rejoindre beaucoup de citoyens. Me Savard a également

donné des conférences à des étudiants de niveaux secondaire, collégial et universitaire. Enfin, une vidéo promotionnelle a été réalisée.

Tous ces efforts font en sorte que le bureau de l'Ombudsman est de plus en plus connu. À preuve, en 2006, il a reçu 1384 requêtes. Le nombre d'enquêtes approfondies effectuées est, cependant, resté stable, comparativement à 2005. En 2006, ce chiffre s'élevait à 245, tandis qu'il était de 225 en 2005. Beaucoup de dossiers ont touché la gestion de la qualité de vie (chaussées, interdictions de stationnement, circulation, etc.). La grande préoccupation concerne toutefois la gestion du bruit, particulièrement dans le secteur du Vieux-Montréal. On constate que le développement de ce secteur se fait souvent au détriment de la qualité de vie des résidants.

L'année 2006 marquait l'entrée en vigueur de la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Au total, 36 requêtes ont été formulées en regard de la Charte. Une tournée des arrondissements a été entreprise afin de sensibiliser les élus à l'importance de la Charte (16 des 19 conseils d'arrondissement ont été rencontrés).

En somme, Me Savard dresse un bilan positif de l'année 2006.

4. Période de questions et d'interventions du public

À 16 h 20, le président annonce l'ouverture de la période de questions du public et invite la première personne inscrite sur la liste à se rendre au micro.

Marcel Lanoue, citoyen

M. Lanoue constate que le rapport annuel de l'Ombudsman laisse l'impression que les citoyens des 15 municipalités défusionnées peuvent avoir recours aux services du bureau de l'Ombudsman.

Me Savard explique que son mandat se limite à la Ville de Montréal et elle ne peut donc parler au nom des municipalités liées. M. Parent ajoute qu'il relève de la compétence de chaque municipalité de se doter ou non d'un Ombudsman. Il s'agit d'un choix administratif interne.

ATD Quart Monde

Le représentant de l'organisme fait état de l'ampleur du problème des évictions à Montréal. Les biens des évincés se retrouvent souvent à la fourrière municipale. En 2003, on estime avoir reçu les biens de 230 ménages à la fourrière municipale. Ce chiffre est passé à 612 ménages en 2006 et, en 2007, on prévoit qu'il dépassera les 1000 ménages. Le problème est rendu tel que l'Ombudsman devrait faire appel à l'article 21 du règlement sur l'Ombudsman¹.

Me Savard explique que son bureau réfère les citoyens dans cette situation à des ressources spécialisées, que ce soit par l'entremise d'organismes communautaires ou de travailleurs sociaux, qui peuvent les aider à se reloger. Par ailleurs, elle explique que les huissiers avisent la ville avant de procéder aux évictions, ce qui permet aux employés municipaux de se rendre sur les lieux pour protéger les biens des ménages évincés. L'entente entre les huissiers et la Ville de Montréal permet une proaction.

¹ **Article 21.** Lorsqu'il le juge d'intérêt public, l'ombudsman peut commenter publiquement un rapport qu'il a soumis ou une intervention qu'il a faite. Il peut également commenter publiquement une intervention déjà faite ou une intervention en cours lorsqu'il juge que l'intérêt de la personne ou du groupe en cause l'exige.

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

M. Allmand félicite d'abord l'Ombudsman pour le travail effectué.

À la page 24 du rapport annuel dans le tableau 1 sur les demandes traitées en 2006, M. Allmand constate que deux recommandations de l'Ombudsman ont été refusées. Il voudrait savoir quels en étaient les sujets.

Me Savard mentionne qu'il s'agit du dossier de la forêt Angrignon sur les interventions humaines et d'un dossier de coupe d'arbres dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Dans le premier cas, son bureau est tout de même arrivé à ses fins puisque le principal service en charge des interventions a accepté la recommandation, mais non l'arrondissement concerné. Dans le dernier cas, son bureau recommandait une solution intérimaire, le temps d'étudier si l'abattage était justifié ou non. L'arrondissement a refusé, mais il s'est avéré que l'abattage était justifié en raison de l'état des arbres. Donc, personne n'a été lésé.

Mme Campbell se réfère aux statistiques des pages 28 et 29 du rapport annuel sur les demandes relevant de la compétence des arrondissements. Elle constate que toutes les demandes relatives aux enjeux de voirie proviennent des arrondissements de l'ancien Montréal, à l'exception de Verdun. Que faut-il en conclure?

Me Savard ne veut présumer de rien, mais mentionne que les arrondissements de l'ancien Montréal sont le cœur de la ville où on circule davantage. C'est peut-être ce qui explique les demandes, mais elle ne souhaite pas faire de comparaison entre les services des différents arrondissements.

Mme Anie Samson souhaite faire une suggestion à l'Ombudsman. Elle lui demande s'il est possible d'aviser le maire d'un arrondissement d'un litige sous enquête et de ne pas se limiter aux fonctionnaires.

Me Savard lui explique qu'en raison des règles de confidentialité elle ne peut aviser que la personne concernée d'un litige sous enquête, en l'occurrence dans le règlement le directeur d'arrondissement. S'il arrive qu'elle avise le maire d'arrondissement, c'est qu'elle a également besoin de la collaboration du politique pour faire avancer l'enquête.

M. Allmand s'interroge sur le bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Il se demande si la mise en place de ce bureau oblige les citoyens à ne s'adresser qu'à cette entité pour les questions relevant de l'OMHM.

Me Savard explique que les citoyens peuvent toujours s'adresser à son bureau pour les plaintes concernant l'OMHM. Il leur est cependant recommandé de s'adresser d'abord au bureau des plaintes de l'OMHM, car une entente peut peut-être intervenir à ce niveau.

6. Levée de l'assemblée

Le président, M. Parent, remercie les personnes présentes pour leur participation ainsi que Me Savard pour son travail et sa collaboration. À 16 h 40, sur une proposition de M. Marcel Tremblay, appuyée par Mme Anie Samson, la séance est levée.

ADOPTÉ LE : 20 SEPTEMBRE 2007

« ORIGINAL SIGNÉ »

« ORIGINAL SIGNÉ »

M. Marcel Parent
Président

Mme Amélie Régis
Secrétaire-recherchiste