UNE SORTIE DE SECOURS APPELÉE OMBUDSMAN

Par Isabelle Gingras

Lors de son passage aux douanes canadiennes, en 2004, un citoyen est arrêté car un mandat d'emprisonnement pèse contre lui pour non paiement d'un constat d'infraction émis par la Ville de Montréal. Afin d'éviter d'être incarcéré, l'individu accepte de payer la somme due. Il porte ensuite l'affaire par devant le bureau de l'Ombudsman de Montréal, alléguant qu'il n'a rien à voir avec ce dossier et qu'il y a dû y avoir erreur sur la personne.

L'intervention de l'Ombudsman de Montréal auprès des gestionnaires de la cour municipale de Montréal permet de confirmer qu'il y avait effectivement eu erreur sur l'identité du citoyen. Ce dernier est innocenté de l'infraction qui lui était reprochée et les sommes que ce citoyen avait dû payer lors de son arrestation aux douanes canadiennes lui ont été remboursées.

La même année, un autre citoyen s'adresse à l'Ombudsman de Montréal parce qu'il croit avoir droit à une subvention que la Ville lui refuse, pour la démolition et la reconstruction d'une propriété qu'il vient d'acquérir. Des fonctionnaires demandent au citoyen d'apporter des modifications importantes aux plans qu'il a déposés au soutien de sa demande, afin de favoriser la bonne intégration architecturale de la nouvelle maison à son environnement urbain. Leurs exigences font état que la nouvelle construction projetée est trop différente du style des maisons avoisinantes. La Ville fait de ces modifications demandées une condition essentielle à l'octroi de la subvention.

Se saisissant du dossier, l'Ombudsman de Montréal constate, malgré le mérite apparent de cette exigence de la Ville, que les critères de qualification pour avoir droit à la subvention concernée sont spécifiquement prévus par règlement. Aussi, le critère alors retenu par la Ville pour refuser la subvention n'est pas prévu dans ledit règlement.

Il s'est avéré, au fond, que par delà le fait que les conditions imposées au citoyen pouvaient être justifiées d'un point de vue architectural, elles ne l'étaient pas d'un point de vue légal. Suite à l'intervention de l'Ombudsman de Montréal, le lui faisant valoir, le service a donc reconnu son erreur et octroyé la subvention au citoyen.

En l'année 2005, la présidente d'un organisme sollicite l'intervention de l'Ombudsman de Montréal, en vue d'obtenir que la Ville de Montréal attribue une subvention à son organisme qui, l'année précédente, en avait reçu deux. La citoyenne argue que, l'année précédente, elle avait a reçu deux subventions, via un programme de soutien au développement des organismes culturels montréalais et qu'alors, on lui avait indiqué qu'elle en recevrait une autre aussi en 2005.

À la suite de nombreuses démarches auprès du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, l'Ombudsman constate que, depuis 2005, des changements majeurs ont été apportés au programme de subvention de la Ville de Montréal. Le projet de l'organisme en question ne rencontre alors plus les nouvelles normes d'admissibilité au programme.

Cependant, puisqu'il s'est avéré que la Ville avait pris certains engagements envers l'organisme quant à l'octroi d'une subvention pour 2005, le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle a recommandé au Comité exécutif de la Ville d'accorder tout de même à cet organisme un soutien financier correspondant à la promesse faite par la Ville, pour 2005, recommandation qui fut entérinée par le Comité exécutif.

Autre cas : en 2006, un citoyen demande l'intervention de l'Ombudsman de Montréal pour qu'une entente qui avait été conclue avec la Direction de l'évaluation foncière de la Ville de Montréal, en 2004, soit respectée.

Dans le cadre de cette entente, le citoyen devait compléter et retourner, avant l'expiration d'un délai convenu, un document requis par la Ville pour qu'elle revoie l'évaluation foncière de sa propriété. Ayant tenté, sans succès, de communiquer avec la personne responsable de son dossier pour se faire expliquer certaines des informations demandées, l'intéressé ne réussit, finalement, à joindre une autre personne pour se faire expliquer le document, qu'après échéance de son délai.

L'enquête de l'ombudsman a confirmé qu'il y avait bel et bien eu une entente entre le citoyen et la Direction de l'évaluation foncière et que, durant le délai qui avait été convenu, l'employé responsable du dossier s'était ensuite absenté, pour des raisons de santé : raison qui vraisemblablement, a pu expliquer que le citoyen avait tardé à produire le document requis.

La Direction de l'évaluation foncière, suite à l'intervention de l'Ombudsman, a donc accepté de reconsidérer ce dossier et, après analyse, l'évaluation foncière de l'immeuble concerné a été revue à la baisse, conformément à l'entente initiale. Ce qui a valu à ce contribuable une réduction de ses comptes de taxes foncières par le Service des finances de la Ville de Montréal pour les années 2004, 2005, 2006, tandis que les excédents payés lui seront remboursés ou crédités sur ses comptes futurs.

Ce sont là des cas comme des dizaines voire des centaines d'autres soumis au bureau de l'Ombudsman de Montréal – et aux autres – à longueur d'année. Mais au fait, quel est, en général, le fonctionnement de ce Protecteur du citoyen de nos villes ?

Entité d'arbitrage récemment créée au sein de la Ville de Montréal, le poste d'ombudsman, en même temps qu'il gagne à être mieux connu, n'en continue pas moins de susciter l'intérêt. Aussi, d'autres villes ayant déjà emboîté le pas en mettant en place, elles aussi, leur Ombudsman. Institué pour gérer les problèmes entre les fonctionnaires de la Ville et ses citoyens, le poste, à Montréal, a été créé à l'assemblée du 19 août 2002 par le Conseil de la ville, suite à une résolution prise lors du Sommet de Montréal, tenu par le Chantier sur la démocratie. La Ville de Montréal, en

collaboration avec les membres de Chantier sur la démocratie, a élaboré une proposition de Charte montréalaise des droits et responsabilités, qui a été soumise à la consultation publique.

En vigueur depuis le 1er janvier 2006, la Charte établit un principe de droits et de responsabilités et la pleine jouissance des droits, qui y sont énoncés, repose sur un effort collectif entre les citoyens et la Ville. Elle désigne l'ombudsman pour favoriser des solutions lorsqu'il y a un désaccord entre un citoyen et la Ville fondée sur l'application de cette charte. À l'instar du Protecteur du citoyen du Québec, par exemple, l'Ombudsman de Montréal est ainsi appelé à recevoir, examiner et traiter les plaintes des citoyens, qui peuvent être des personnes physiques ou morales, des groupes ou des associations, qui s'adressent à lui parce qu'ils croient avoir été lésés par un acte ou une omission de la Ville ou d'un de ses organismes affiliés.

L'Ombudsman de Montréal est nommé pour un mandat de 4 ans, mandat qui peut être renouvelé une seule fois, et il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été nommé de nouveau ou remplacé.

L'ÉQUIPE, LA MISSION

Le principe est que quelle que soit la cause d'un problème, l'ombudsman et son équipe, demeurent une écoute attentive et, en quelque sorte, une empathie pour le citoyen de Montréal aux prises avec des problèmes à l'intérieur des murs de sa propre ville. Le pouvoir de l'ombudsman se délimite aux lois et pratiques municipales, qui règlent les biens et influencent la vie des citoyens. Ses interventions et ses enquêtes visent à reconnaître leurs droits avant tout.

L'ombudsman et son équipe ne sont pas avides d'informations sur un dossier. Les enquêtes révèlent souvent des faits étonnants sur le bien-fondé d'une plainte. Il est aussi apparu que les gestionnaires connaissaient peu ou pas la Charte montréalaise des droits et responsabilités, nouveau règlement municipal que tous les élus et les gestionnaires municipaux de Montréal sont tenus de respecter, et dont ils ont le devoir de considérer les dispositions.

Certaines décisions provenant des divers intervenants de la municipalité à tous les niveaux, et dans toutes les sphères de la société montréalaise, peuvent devenir sources de conflits plus ou moins évidents les uns que les autres. Dans tous les cas, la décision de l'ombudsman se vantera d'être le reflet de leur mieux-être.

Le soutien de l'ombudsman peut toucher la propriété du citoyen, par exemple, la qualité de son environnement, l'utilisation de ses parcs et de ses espaces verts, ses loisirs, la vitalité de sa culture, la pratique de plusieurs autres activités en général. Il a le souci de démontrer que les politiques ou pratiques municipales peuvent être modifiées et ajustées de manière à assurer la reconnaissance pleine et entière de leurs droits.

D'après le règlement entré en vigueur le 16 septembre 2002, les responsabilités de l'Ombudsman consistent à gérer des ressources humaines, matérielles et financières affectées à ses fonctions de manière à appliquer les politiques et normes de la ville. Ce Protecteur du citoyen peut faire enquête sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission de la Ville, d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la ville, de leurs fonctionnaires ou employés. Selon le pouvoir d'enquête qui lui est attribué, il intervient de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, et donne priorité aux interventions initiées à la demande d'une personne. Il peut aussi refuser d'intervenir ou de faire enquête. Il peut également interrompre une intervention ou une enquête s'il est d'avis que la plainte est frivole ou vexatoire, qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou qu'un recours légal est susceptible de corriger la situation préjudiciable.

L'ombudsman de Montréal, Me Johanne Savard se dit extrêmement satisfaite de l'impact du poste d'ombudsman au sein de la ville de Montréal. Selon elle, il y a eu, depuis qu'elle est en poste, amélioration de la clarté de l'information, plus de transparence, ainsi qu'une meilleure application des règles. Par exemple, a-t-elle mentionné, *« les gestionnaires de la cour municipale ont été tellement satisfaits de cette nouvelle politique qu'ils ont invité les autres cours (d'autres grandes villes du Canada) à faire de même. »* Au Québec, en effet, les villes de Québec en avril 2004, Saguenay en juin 2005 et Gatineau en décembre-janvier 2006-2007, ont, chacune, déjà institué son Ombudsman, tandis qu'en Ontario, Toronto, depuis 2006, a le sien.

« *Les gestionnaires ont compris*, a poursuivi Me Savard, *que les interventions de l'Ombudsman les aident à mieux faire leur travail et à rendre les meilleurs services possibles aux citoyens.* Une des rectifications soulignées, c'est qu'*Après un certain délai, une personne qui a été acquittée peut maintenant demander que son dossier d'accusation criminelle à la cour municipale de Montréal cesse d'être accessible au public en général. Ainsi, ces personnes innocentes peuvent désormais bénéficier des mêmes privilèges de retrait de dossier que les personnes trouvées coupables qui bénéficiaient déjà de la loi sur le pardon. »*

Et dans les autres villes, comment cela se passe-t-il ? Dans chacune des trois villes québécoises, c'est une structure collégiale (20 membres à Québec, 10 membres à Saguenay et 6 membres à Gatineau) qui se penche sur les dossiers. À Québec et au Saguenay, cette structure est constituée de bénévoles. Dans tous les cas, le mandat du Bureau de l'ombudsman est d'agir comme une instance de dernier recours lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'une personne ou un groupe de personne a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville.

Et quels avantages tirent ces villes à instituer un Ombudsman? Une note de M. Daniel Martineau, Adjoint au secrétaire général, Bureau de l'ombudsman de Québec précise que : *« Lorsque les citoyens se présentent auprès du Bureau de l'ombudsman aux termes de leurs démarches, nous constatons que certains d'entre eux n'ont plus confiance en l'administration municipale. Le fait de pouvoir être entendus par des pairs, soit des citoyens plutôt que par d'autres fonctionnaires municipaux, est de nature à rétablir leur confiance et à les réconcilier avec l'administration municipale. Plusieurs citoyens se sont aussi démontrés satisfaits de l'intervention du secrétariat général même si le résultat demeurait un refus à leur demande, puisqu'ils avaient trouvé une écoute et des explications claires que les services, selon les plaignants, n'ont pas toujours su leur fournir. »*

De son côté, M. Jacques Dionne, Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman de Gatineau, précise : « *Le principe établit veut que ce soit des citoyens qui sont à l'écoute des citoyens. Les commissaires du Bureau sont partagés également entre hommes (3) et femmes (3). Ce sont des citoyens de la Ville qui ont été choisis en fonction de leur expérience et de leur expertise respective, en recherchant le plus grand éventail de ressources, pour mieux cerner les demandes qui leur seraient confiées. Leur rôle est de trouver une plus value dans leur démarche, et pour la ville et pour le citoyen. … En fait, c'est une façon spéciale de rapprocher l'administration municipale de la population, un service de proximité de plus, à l'avantage de la Ville et de ses citoyens. … une ressource additionnelle pour mieux servir la population avec une plus grande efficacité. »* ■