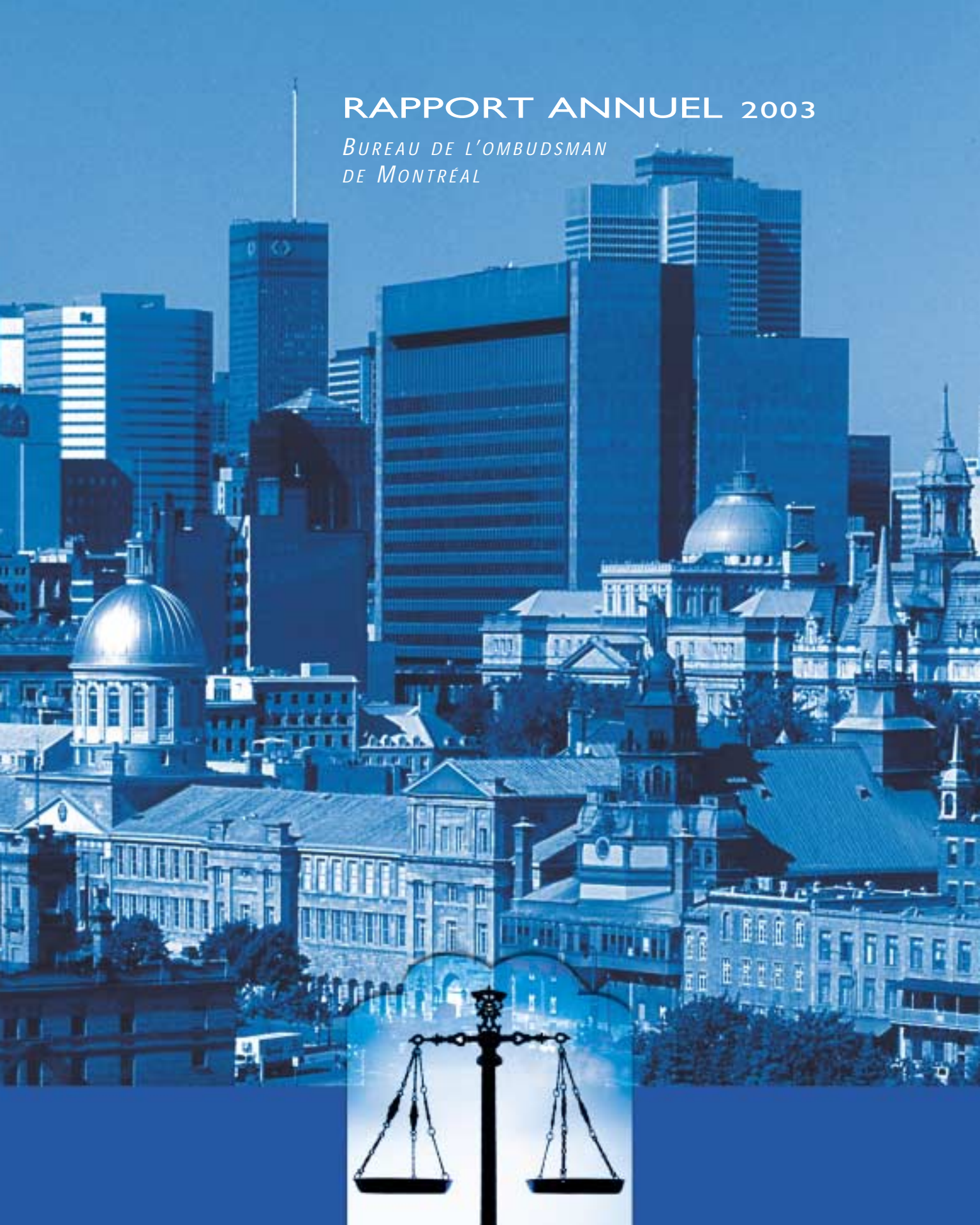


RAPPORT ANNUEL 2003

*BUREAU DE L'OMBUDSMAN
DE MONTRÉAL*





Dépôt légal - 2^e trimestre 2004
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN : 1929-719X (Imprimé)
ISSN : 1929-7203 (En ligne)
ISBN : 978-2-7647-1145-3 (Imprimé)
ISBN : 978-2-7647-1147-7 (En ligne)

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

OMBUDSMAN'S OFFICE

275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone : (514) 872-8999
Télécopieur : (514) 872-2379
Courriel : ombudsman@ville.montreal.qc.ca

Le 21 juin 2004

Monsieur Marcel Parent
Président du conseil de ville
Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est, bur. R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET : Rapport annuel 2003 du Bureau de l'ombudsman de Montréal

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de soumettre au conseil de ville le Rapport annuel du *Bureau de l'ombudsman de Montréal*, pour l'année 2003.

Comme vous le savez, je suis le premier titulaire officiel du poste d'ombudsman de Montréal et suis entrée en fonction le 17 novembre 2003. Jusqu'à ma nomination, les activités du *Bureau de l'ombudsman* ont été supervisées de façon intérimaire, d'abord par M. Pierre Niedlispacher puis par Me André Tanguay.

Notre premier rapport mettra surtout l'accent sur la mission et la vision du *Bureau de l'ombudsman* ainsi que sur nos réalisations 2003 au regard de nos structures et de notre organisation interne. Nos commentaires porteront essentiellement sur nos grands défis à court terme, notamment au chapitre des processus et des modes de fonctionnement que nous devons continuer à élaborer et à mettre en œuvre, au cours de l'année 2004.

Vous y trouverez également plusieurs informations pertinentes sur les demandes d'intervention qui ont été traitées par le *Bureau de l'ombudsman* au cours de l'année 2003 incluant, notamment, des statistiques sur le nombre de dossiers traités, leur nature, les arrondissements et/ou services concernés et le sort de ces dossiers.

Si le conseil de ville le désire, il me fera plaisir de répondre à toute question ou de fournir toute information additionnelle.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.



Me Johanne Savard
Ombudsman de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN	7
RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	
Mandat de l'ombudsman	8
La mission du <i>Bureau de l'ombudsman</i>	9
Un poste indépendant et apolitique	9
RÉALISATIONS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2003	
1. STRUCTURE ET ORGANISATION	10
Un service personnel	10
Un service confidentiel	10
Un service bilingue	10
Une plus grande accessibilité	11
2. DOSSIERS TRAITÉS EN 2003	11
3. POSITIONNEMENT DU <i>BUREAU DE L'OMBUDSMAN</i> , À L'INTERNE ET À L'EXTERNE	12
PLAN D'ACTION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN POUR 2004	
1. STRUCTURE ET ORGANISATION	13
2. LA <i>CHARTRE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CITOYENS ET CITOYENNES DE MONTRÉAL</i>	13
3. MIEUX NOUS FAIRE CONNAÎTRE	14
Des citoyens et des groupes communautaires	14
Au sein de la ville	14
Après d'autres entités qui rendent des services comparables aux citoyens	15
Au sein de certaines organisations d'ombudsmans	15
ANNEXE	
DONNÉES STATISTIQUES SUR LES DOSSIERS TRAITÉS EN 2003	
TABLEAU 1: Objet des plaintes, tous services (centraux et d'arrondissement) confondus	16
TABLEAU 2: Motifs des plaintes, tous services (centraux et d'arrondissement) confondus	16
TABLEAU 3: Délais de traitement des dossiers	17
TABLEAU 4: Répartition des demandes d'intervention relatives à des services centraux	17
TABLEAU 5: Répartition des demandes d'intervention relatives aux arrondissements	18
TABLEAU 6: Conclusions	18



PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN



Me Johanne Savard,
Ombudsman de Montréal

Formation et expérience professionnelle

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient, en 1979, sa licence en droit à l'Université de Montréal. Elle devient membre du Barreau du Québec en 1980. Elle travaille, pendant un an, auprès des juges de la Cour d'appel du Québec puis débute l'exercice de sa profession.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier Ombudsman de Montréal.

Expertise

Pendant 23 ans, Me Savard a agi à titre de conseiller juridique dans tous les domaines relatifs au droit de l'emploi et aux relations de travail.

Elle a négocié et rédigé plusieurs conventions collectives et contrats individuels d'emploi et a participé activement aux processus de règlement des conflits, par voie de négociation, médiation ou arbitrage.

Elle a joué un rôle important de conseil lors de réorganisations, fusions, cessions et/ou ventes d'entreprises.

Elle a, entre autres, conseillé et représenté ses clients dans plusieurs dossiers relatifs aux droits de la personne, au harcèlement, au devoir de loyauté, à l'équité salariale, au respect de la confidentialité, à la protection des renseignements personnels, à la santé et sécurité au travail, et plus encore.

Elle a élaboré, présidé et donné des dizaines de conférences et formations sur ces mêmes sujets.

Ses clients la consultaient régulièrement sur l'approche stratégique appropriée dans des situations difficiles ou délicates, dans une optique de prévention des conflits et/ou de recherche de résolutions pratiques et efficaces des litiges.

Implication sociale et professionnelle

Maitre Savard s'est toujours impliquée activement dans l'action communautaire.

Elle a été présidente du conseil d'administration de deux centres de la petite enfance soit : *Les Activités Pré-Scolaires de Brossard* et le *Centre de la petite enfance Papillon* (i.e. la «garderie») de la Société des enfants handicapés du Québec qui se caractérise par l'intégration d'enfants handicapés et d'enfants non handicapés, en proportion équivalente, à l'intérieur des mêmes groupes).

Elle a été membre, puis présidente pendant deux années, du comité organisateur du Bal annuel de la Société Alzheimer de Montréal.

Elle est membre depuis 1999 du club Rotary du Vieux-Montréal. Elle y a assumé le rôle de présidente du comité de financement pendant deux ans et est actuellement vice-présidente du club.

Elle a reçu le trophée de «Rotarien(ne) de l'année» deux fois, au printemps 2002 et au printemps 2003.

Maitre Savard côtoie régulièrement, depuis plusieurs années, des membres de diverses communautés culturelles du grand Montréal et elle est donc sensible à leurs valeurs et à leur approche parfois différentes.

Elle a été coordonnatrice du secteur droit du travail et de l'emploi et membre du conseil d'administration du cabinet Desjardins Ducharme Stein Monast, de 1999 à 2003.

Elle a été membre du conseil d'administration (2000-2003) et du comité exécutif (2001-2003) de *Lex Mundi*, la plus grande association internationale de cabinets juridiques indépendants.

Elle a été présidente du comité *Women and the Law* de *Lex Mundi* de 2001 à 2003 et, à ce titre, elle a organisé et participé à des conférences et des plénières sur divers thèmes dont, entre autres, la «conciliation travail/famille» au sein des cabinets juridiques, à travers le monde.

Elle est un des rares avocats québécois à avoir donné des sessions de formation permanente à des juristes américains dans le cadre des programmes organisés par le American Law Institute et le American Bar Association.



Mandat de l'ombudsman

À la suite de la création de la nouvelle grande ville de Montréal, en 2002, une importance particulière a été accordée aux services offerts aux Montréalais notamment par la mise en œuvre de mesures destinées à améliorer la qualité des rapports entre les citoyens et les fonctionnaires municipaux. Dans cet esprit, et pour faire suite à une recommandation émanant du Sommet de Montréal, le conseil municipal a adopté le *Règlement sur l'ombudsman*.

L'ombudsman a pour mandat de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et avantages auxquels ils ont droit et soient traités équitablement et avec respect par les représentants de la Ville. Il intervient lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes 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, d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la Ville.

En vertu du *Règlement sur l'ombudsman*, le *Bureau de l'ombudsman* ne peut intervenir lorsque la nature de l'insatisfaction exprimée par le plaignant résulte d'une décision, d'une recommandation, d'un acte ou d'une omission émanant des élus. L'ombudsman ne s'occupe pas non plus des dossiers en matière de relations de travail ni des plaintes relatives aux agents de la paix du Service de police de Montréal ou à la Société de transport de Montréal : ces organismes possèdent leurs propres procédures pour le traitement des plaintes et nous leur renvoyons les dossiers qui relèvent de leur compétence.

L'ombudsman possède de larges pouvoirs d'enquête, et les représentants de la Ville doivent coopérer avec lui. Une fois qu'il a terminé son enquête, l'ombudsman peut recommander au service et/ou à l'arrondissement concerné toute mesure qu'il juge appropriée. S'il n'obtient pas une réponse favorable à la suite de cette recommandation, l'ombudsman peut faire rapport directement au conseil d'arrondissement, au conseil de ville ou au comité exécutif.

L'ombudsman n'agit qu'en dernier recours : les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement tout tenté, sur le plan administratif, pour régler le problème avec le service ou l'arrondissement concerné.

La mission du *Bureau de l'ombudsman*

Le *Bureau de l'ombudsman* intervient au besoin pour s'assurer que les droits des citoyens sont respectés et que leurs dossiers sont traités avec respect et équité. Il offre au citoyen une oreille attentive et porte un regard nouveau sur son dossier puis, lorsque c'est pertinent, il devient un interlocuteur privilégié pour intercéder en sa faveur auprès des représentants de la Ville.

Lorsqu'ils nous adressent une plainte, les citoyens doivent sentir qu'ils bénéficient d'une grande écoute et que tous leurs arguments ou demandes seront considérés avec sérieux et impartialité.

Notre approche doit être empathique, ouverte et parfois novatrice. Les citoyens doivent avoir confiance en nous et être convaincus que lorsqu'il aborde un nouveau dossier, le *Bureau de l'ombudsman* est exempt de tout parti pris. D'importance primordiale, notre crédibilité doit donc être protégée par toutes les mesures possibles.

Pour pouvoir être efficace, le *Bureau de l'ombudsman* doit aussi être crédible auprès des employés et autres représentants municipaux. Ses interventions ne doivent pas être perçues comme des enquêtes « quasi judiciaires » visant à chercher un coupable ou à relever des failles dans le traitement des dossiers. Les fonctionnaires et représentants de la Ville doivent comprendre que nous visons les mêmes buts que ceux qui doivent être les leurs, c'est-à-dire s'assurer que chaque citoyen est respecté et que le processus de traitement des dossiers est juste et équitable.

Le *Bureau de l'ombudsman* doit bien comprendre les processus et les lois applicables aux demandes des citoyens. Une bonne connaissance des règles de fonctionnement interne est donc requise, et nous devons pouvoir compter sur des personnes-ressources qui nous permettent d'obtenir rapidement toutes les données pertinentes au moment de traiter, d'enquêter, d'analyser et d'évaluer un dossier.

Un poste indépendant et apolitique

Le poste d'ombudsman est apolitique et indépendant. Pour que sa crédibilité, réelle et apparente, soit assurée, il était important que l'ombudsman soit totalement indépendant de l'administration municipale et qu'il n'ait aucune attache ni aucun lien particulier avec l'un ou l'autre des partis politiques municipaux. Contrairement aux anciens médiateurs de la Ville de Montréal, l'ombudsman n'est donc pas un conseiller municipal.

Le premier ombudsman a été nommé à l'unanimité par le conseil de ville, qui réunit tous les conseillers municipaux de Montréal, quelle que soit leur allégeance politique, y compris les conseillers indépendants. Cette nomination par l'ensemble des conseillers est cruciale et confirme l'indépendance aussi bien que la grande latitude dont dispose l'ombudsman dans l'accomplissement de son mandat.

L'ombudsman jouit d'une grande autonomie dans l'organisation interne de son bureau, dans l'élaboration de ses méthodes de travail et dans le traitement de ses dossiers. Ni l'administration municipale, ni les élus n'interviennent à ce chapitre : ils n'ont pas non plus accès aux dossiers de l'ombudsman et ne peuvent s'immiscer dans l'élaboration des conclusions ou recommandations que l'ombudsman formulera par suite de ses interventions dans un dossier. Les seules contraintes de l'ombudsman sont les suivantes : (i) il doit appliquer les politiques et normes de la Ville pour la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à ses fonctions; et (ii) il doit, chaque année, présenter au conseil de ville un rapport annuel écrit sur l'exercice de ses fonctions.

1. STRUCTURE ET ORGANISATION

► Un service personnel

Étant donné la nature particulière de notre mandat, il est important qu'il y ait rapidement, dans chaque dossier, un contact personnel avec l'auteur de la plainte, qu'il s'agisse d'une ou de plusieurs personnes.

Un tel contact ne s'établit pas toujours automatiquement puisqu'un grand nombre de demandes d'intervention nous sont adressées par la poste, par télécopieur ou par courriel. Sur réception d'une demande, le *Bureau de l'ombudsman* téléphone donc rapidement au citoyen pour l'informer qu'elle a bien été reçue et qu'il en obtiendra la confirmation écrite sans délai. Dans la mesure du possible, nous lui communiquons dès ce moment le nom et les coordonnées de la personne qui, à notre bureau, sera responsable de son dossier.

► Un service confidentiel

L'article 22 du *Règlement sur l'ombudsman* dispose que : « *L'ombudsman, son adjoint et ses employés doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions* ». Nous avons donc mis en place, dès décembre 2003, diverses mesures visant à protéger le mieux possible la confidentialité de nos dossiers.

L'importance et la portée de cette obligation ont été réitérées au cours des réunions des employés du *Bureau de l'ombudsman*. Nous avons par ailleurs rédigé un Engagement de confidentialité, préalablement approuvé par les Services juridiques de la Ville, que chaque membre du bureau doit signer.

Tous les dossiers actifs du *Bureau de l'ombudsman* ont été placés dans des classeurs verrouillés situés dans un local non accessible au public ou aux visiteurs. Nous avons également pris soin de garder tous les dossiers « fermés » sous clé à ce même endroit.

Un travail préliminaire a également été accompli au regard des dispositions de la *Loi sur les archives* : nous avons rempli la déclaration faisant état de la nature des renseignements contenus dans nos dossiers, entre autres, pour y indiquer que nous détenons une multitude d'informations nominatives ou confidentielles. Nous avons par ailleurs obtenu du Contentieux de la Ville une opinion générale sur la portée et les obligations découlant de cette loi.

Il arrive régulièrement que nos recommandations s'appuient sur des informations personnelles « critiques ». Par ailleurs, pour que nos interventions soient bien accueillies et donnent les résultats escomptés, les responsables du service ou de l'arrondissement concerné doivent être en mesure de vérifier le bien-fondé de nos conclusions, ce qui est tout à fait normal. Cette situation nous préoccupait du point de vue de la confidentialité des renseignements nominatifs et il fallait donc veiller à ce que nos modes de fonctionnement et nos pratiques internes rassurent les gestionnaires sur la validité de nos recommandations tout en protégeant la nature confidentielle des renseignements personnels relatifs aux citoyens.

Nous avons donc rencontré les directeurs ou les responsables des services les plus fréquemment impliqués dans de telles situations afin de leur expliquer nos préoccupations à l'égard de la protection des renseignements personnels. À la suite de ces échanges, nous avons pu convenir d'une nouvelle façon de faire qui, d'une part, leur garantit qu'une enquête sérieuse est faite dans chaque cas et que nos recommandations sont raisonnables et justifiées et, d'autre part, nous permet de mieux protéger le caractère confidentiel des informations personnelles que nous pouvons détenir relativement à certains citoyens.

► Un service bilingue

Quoique Montréal soit officiellement une ville francophone, les anglophones font partie intégrante de son histoire. Compte tenu de cette situation et de la nature particulière de notre mandat, nous avons mis en place diverses mesures destinées à offrir aux anglophones un service complet dans leur langue, au sein de notre bureau.

► Une plus grande accessibilité

Dès la fin de l'année 2003, nous avons élaboré et mis à la disposition du public un formulaire visant à faciliter la démarche des personnes qui réclament notre intervention. Ce formulaire n'est pas obligatoire, mais il permet au citoyen de bien comprendre la nature des informations dont nous aurons besoin pour pouvoir traiter son dossier aussi rapidement que possible. Nous avons rendu la version française du formulaire disponible en décembre 2003 et travaillé sur sa version anglaise afin de pouvoir l'offrir aux citoyens anglophones dès le début de 2004.

Ce formulaire a été transmis aux bureaux d'«Accès Montréal première ligne» afin que les agents chargés des relations avec les citoyens puissent le leur remettre dès l'instant où ils leur suggèrent de recourir à nos services.



2. DOSSIERS TRAITÉS EN 2003

En tout, 105 dossiers ont été traités par le *Bureau de l'ombudsman* en 2003. Rappelons que, pour la majeure partie de cette année, le bureau a été administré de façon transitoire jusqu'à ce que le poste d'ombudsman soit comblé officiellement. Des informations sur la nature et les paramètres de ces dossiers sont contenues dans les tableaux que vous trouverez en annexe au présent rapport.

Parmi les dossiers traités par le *Bureau de l'ombudsman* en 2003, le plus grand nombre, soit 32, concernait des demandes d'intervention pour cause humanitaire émanant de citoyens dont les biens personnels étaient détenus par la Direction de l'approvisionnement / Fourrière municipale. Il importe de souligner que, tout en respectant leurs normes et directives de fonctionnement, les responsables de ce service ont su faire preuve d'un sens civique exemplaire dans les cas où ils devaient trouver des accommodements en vue d'offrir une chance raisonnable de s'en sortir à des citoyens aux prises avec de graves problèmes ou vivant une situation particulièrement difficile.

Un autre service a été visé par un nombre important de plaintes, soit la Direction des affaires juridiques. Ces demandes d'intervention concernaient notamment le Bureau des réclamations ou des dossiers de la Cour municipale. Étant donné le volume de dossiers traités annuellement par la Direction des affaires juridiques, le nombre de plaintes dont il a fait l'objet n'est pas significatif et ne peut être interprété comme un indice d'une problématique de fonctionnement.



3. POSITIONNEMENT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN, À L'INTERNE ET À L'EXTERNE

► Rencontres avec des directeurs d'arrondissement, des directeurs de service, d'anciens médiateurs et d'autres personnes-ressources essentielles

Le succès de notre mission ne dépend pas seulement de nous : la collaboration des autres intervenants de la Ville est absolument requise pour que nos interventions puissent produire les effets recherchés. Il nous apparaissait donc important, voire essentiel, d'établir aussi rapidement que possible un bon contact avec les personnes qui devront collaborer pour nous aider à jouer efficacement notre rôle.

Nous avons rencontré brièvement la majorité des directeurs d'arrondissement, ce qui nous a permis de faire connaissance et, surtout, d'échanger sur la mission et la vision du *Bureau de l'ombudsman* de même que sur les besoins des arrondissements en ce qui concerne les services que nous sommes susceptibles d'offrir à leurs citoyens. Cette rencontre a été très positive et, de façon générale, nous avons senti un désir réel de collaboration avec notre bureau.

Des rencontres très positives ont également eu lieu, en 2003, avec les directeurs de plusieurs services importants de la Ville, dont la Direction Générale, la Direction du greffe, la Direction des services juridiques et de la Cour municipale, la Direction du Service des relations avec les citoyens et le Service des communications. Dans tous les cas, l'accueil a été chaleureux : tous ont manifesté beaucoup d'enthousiasme et nous ont offert leur appui dans chacune de nos démarches visant à fournir aux citoyens de Montréal un traitement juste et équitable.

Par ailleurs, puisque l'expérience constitue une source d'information et une richesse inestimables, nous avons rencontré tous les anciens médiateurs de la Ville de Montréal, qui nous ont fait part de leur expérience et de leurs commentaires, suggestions et conseils extrêmement pertinents. Ces rencontres se sont révélées très enrichissantes.

Nous avons également pris contact avec le « monde des ombudsmans » : nous avons rencontré d'autres ombudsmans œuvrant au Québec qui ont accepté de partager avec nous leur expérience, leur expertise et même parfois leurs documents, de sorte que nous avons pu cerner plus rapidement les défis qui seront les nôtres et mettre en place encore plus rapidement des outils de travail efficaces et éprouvés. À la fin 2003, le *Bureau de l'ombudsman* de Montréal a été accepté comme membre de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*.

Finalement, nous avons noué des liens intéressants avec la Direction des affaires interculturelles et le Bureau du Vérificateur de Montréal, deux services avec lesquels nous pourrions être appelés à traiter de dossiers communs ou à partager des expériences ou des projets conjoints.



1. STRUCTURE ET ORGANISATION

En 2004, nous poursuivrons le processus déjà entamé en vue de monter une équipe compétente et dynamique capable d'intervenir efficacement. Nous veillerons entre autres à :

1. embaucher du personnel additionnel qualifié et bilingue;
2. élaborer et implanter un programme d'accueil et de formation efficace pour tout nouvel employé de notre bureau afin qu'il comprenne bien notre rôle et notre mission ainsi que notre philosophie, nos processus, nos procédures et notre cadre législatif;
3. concevoir un système efficace de compilation des statistiques relatives à tous nos services à la population;
4. élaborer des processus clairs pour le traitement des dossiers;
5. assurer un suivi rigoureux de tous les dossiers actifs;
6. mettre en place des systèmes de protection accrus pour protéger la confidentialité de nos dossiers;
7. revoir et faire approuver de nouvelles règles en matière de conservation et d'archivage de nos dossiers, en application de la *Loi sur les archives*, qui tiennent compte de la nature particulière de nos activités;
8. élaborer un code d'éthique pour le *Bureau de l'ombudsman*;
9. recenser les dispositions législatives susceptibles de s'appliquer aux dossiers dont nous sommes saisis, qu'on retrouve par exemple : dans le *Code criminel* ou la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.

2. LA CHARTE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CITOYENS ET CITOYENNES DE MONTRÉAL

Le projet de *Charte des droits et responsabilités des citoyens et citoyennes de Montréal* qui est présentement à l'étude et devrait être adopté à l'été 2004 aura sans doute des répercussions notables sur le rôle et le mandat de l'ombudsman de Montréal. Selon le texte actuel, c'est à l'ombudsman de Montréal que devront être transmises toutes les plaintes alléguant une violation de la charte.

Dès l'entrée en fonction du premier ombudsman de Montréal, ce dossier est devenu un enjeu important. Plusieurs démarches et rencontres avec des représentants du Sommet de Montréal et d'autres intervenants à l'origine de ce projet majeur nous ont permis de bien comprendre le contexte historique de cette démarche et les valeurs fondamentales qu'elle vise à protéger. Nous avons également procédé à une analyse préliminaire des dispositions contenues dans le projet de texte de la charte.

En 2004, le *Bureau de l'ombudsman* suivra de près les consultations publiques que mène l'Office de consultation publique sur ce projet de charte ainsi que le texte final qui devrait être adopté.

La charte reconnaîtra spécifiquement aux citoyens de Montréal plusieurs nouveaux droits sociaux, ce qui devrait faire augmenter le nombre de demandes d'intervention qui nous seront acheminées.

Le projet actuel ajoute également une dimension nouvelle au champ de compétence de l'ombudsman puisque, dans les dossiers relatifs à cette charte, l'ombudsman pourrait intervenir, faire enquête, demander des explications et formuler des recommandations au regard des décisions, actions, recommandations ou omissions du conseil de ville ou du comité exécutif ou de l'un ou l'autre de leurs comités ou commissions. Ce nouveau pouvoir, c'est-à-dire le contrôle possible de décisions de nature politique, est susceptible de modifier substantiellement le type et la quantité de dossiers qui pourront être soumis au *Bureau de l'ombudsman*, de même que leur importance : nous devons donc en tenir compte dans notre planification stratégique et dans l'élaboration de nos structures de fonctionnement.

Il faut prévoir que, dans les premiers mois, et même les premières années suivant l'entrée en vigueur de la *Charte des droits et responsabilités des citoyens et citoyennes de Montréal*, le *Bureau de l'ombudsman* devra consacrer beaucoup de temps et d'énergie à comprendre la portée de chacun des nouveaux droits qui y seront reconnus afin de pouvoir traiter adéquatement les demandes qui lui seront adressées relativement à ces nouvelles dispositions.

3. MIEUX NOUS FAIRE CONNAÎTRE

► Des citoyens et des groupes communautaires

Pour que notre bureau leur soit utile, les citoyens doivent savoir qu'il existe et comprendre ce que nous pouvons faire pour eux. Voilà pourquoi nous élaborerons un plan de communication destiné à mieux nous faire connaître auprès du plus grand nombre possible de citoyens, sur toute l'île de Montréal. Entre autres, nous prévoyons :

1. adopter un plan de communication structuré et le mettre en application;
2. rencontrer divers groupes communautaires qui représentent des citoyens de Montréal;
3. bâtir un site Internet convivial et bilingue, contenant un maximum d'informations pertinentes sur nos activités et permettant aux citoyens de remplir le formulaire de plainte et de nous le retourner « en ligne »;
4. développer certains outils promotionnels, simples mais efficaces, visant à informer les citoyens de notre existence, de notre mandat, de notre mission et de nos coordonnées;
5. multiplier les occasions de nous faire connaître et de rendre nos services plus accessibles.

► Au sein de la Ville

La qualité des services municipaux offerts aux citoyens repose principalement sur les employés et autres représentants de la Ville de Montréal. C'est grâce à la détermination de ces personnes à assurer le meilleur service possible que les Montréalais peuvent déjà apprécier la qualité de leurs relations avec leur ville et continuer de le faire.

Mais des situations difficiles ou complexes peuvent parfois survenir, et c'est alors que notre bureau devient un outil précieux et efficace pour aider chacune des parties à mieux comprendre les attentes et les contraintes de l'autre, puis à jeter un regard neuf, parfois innovateur, sur le dossier. Il arrive même, dans certains cas, qu'il soit avantageux pour le fonctionnaire ou le représentant de la Ville de nous consulter dans les dossiers où il n'arrive pas à trouver une solution.

Afin d'instaurer des relations de confiance et une collaboration efficace entre les représentants de la Ville et le *Bureau de l'ombudsman*, il est essentiel que ces intervenants comprennent bien qui nous sommes, quel est notre rôle et quelle est notre approche. À compter de 2004, nous nous proposons donc de :

1. rencontrer, à leur convenance, les élus, les directeurs d'arrondissement et leur personnel, pour les aider à mieux comprendre notre rôle et la nature de nos interventions;
2. rendre accessibles aux employés de la Ville et aux élus, par l'entremise de Sherlock et du site intranet, un maximum d'informations pertinentes leur permettant de mieux cerner notre mandat, notre mission et notre rôle;
3. mettre à profit les outils de communication internes, tels les revues ou journaux destinés aux employés, pour démystifier notre bureau et encourager une approche de collaboration lors de nos interventions;
4. multiplier les occasions de rencontrer un maximum de directeurs, d'intervenants et d'employés dans le but d'échanger avec eux sur notre mission et sur les problèmes auxquels nous sommes respectivement confrontés puis de leur faire comprendre pourquoi notre collaboration mutuelle est importante pour la Ville et pour le citoyen. Nous prévoyons, entre autres, établir une relation privilégiée avec le groupe des agents « Accès Montréal première ligne » qui sont constamment en contact avec les citoyens;
5. collaborer, dans toute la mesure du possible, avec les divers services, les arrondissements et les élus de toute allégeance, en vue d'améliorer la qualité des services aux citoyens.

► Auprès d'autres entités qui rendent des services comparables aux citoyens

Le *Bureau de l'ombudsman* est une entité nouvelle et ses interventions se limitent aux dossiers qui relèvent de la compétence de la Ville de Montréal.

Mais il existe, depuis longtemps, d'autres entités de même nature qui traitent les plaintes de citoyens ou d'utilisateurs des services. Pour n'en nommer que quelques-uns, pensons au Protecteur du citoyen du Québec, au Commissaire à la déontologie policière pour les plaintes relatives aux agents de la paix du Service de police de la Ville de Montréal, au Bureau des commentaires et plaintes du Service à la clientèle de la Société de transport de Montréal, aux ombudsmans d'hôpitaux, et plus encore.

Nous espérons établir une bonne relation avec plusieurs de ces organismes et, si possible, échanger régulièrement avec eux sur nos structures et modes de fonctionnement. En connaissant mieux leur rôle et leurs procédures, nous serons en mesure de rediriger plus adéquatement les citoyens lorsqu'ils sollicitent notre intervention dans des dossiers qui débordent de notre champ de compétence.

► Au sein de certaines organisations d'ombudsmans

Il existe certaines organisations qui regroupent des ombudsmans ou médiateurs, localement et dans le monde entier; à notre avis, il est important d'adhérer et de participer activement à plusieurs de ces groupes.

Non seulement ces associations offrent-elles une occasion exceptionnelle de profiter de l'expérience acquise par des personnes qui exercent cette profession depuis des années mais elles donnent aussi accès à des formations pointues, de très grande qualité, sur les différents aspects de l'exercice d'un mandat comme le nôtre.

Rappelons par ailleurs qu'en adoptant son *Règlement sur l'ombudsman*, en 2002, la Ville de Montréal a été une pionnière en matière de protection des droits de citoyens municipaux. Aujourd'hui encore, il existe très peu de villes dans le monde où une telle ressource est offerte aux citoyens et, selon nous, à court terme, Montréal deviendra un exemple à suivre à cet égard. Montréal devrait tirer un maximum de retombées positives de cette initiative. Il nous apparaît donc que notre implication au sein de certaines associations d'ombudsmans reconnues soit de nature à accentuer le rayonnement positif de Montréal.

En 2004, nous prévoyons donc :

- identifier les associations ou regroupements d'ombudsmans reconnus les plus susceptibles de contribuer positivement à l'épanouissement de notre bureau;
- adhérer à certaines de ces associations et participer à leurs activités;
- recevoir certaines formations spécialisées offertes aux ombudsmans.

CONCLUSION

Quoique à parfaire, l'organisation et les structures de fonctionnement du *Bureau de l'ombudsman* sont déjà bien avancées et, au cours de l'année 2004, la pertinence de ce bureau de même que ses répercussions positives sur les citoyens de Montréal seront de plus en plus évidentes. Au fur et à mesure de la réalisation de notre plan d'action pour 2004, notre bureau sera non seulement mieux connu mais aussi plus facilement accessible à tous. Un nombre grandissant de citoyens provenant de tous les arrondissements de Montréal devraient donc recourir à nos services, en toute confiance et en sachant que nous leur accorderons toute l'attention voulue.

Nous sommes également convaincus qu'une fois qu'ils auront bien compris la nature de notre rôle et de notre mandat, les employés de la Ville de Montréal collaboreront totalement avec nous lorsque nous aurons à intervenir dans des dossiers qui les concernent.

ANNEXE

Données statistiques sur les dossiers traités en 2003

TABLEAU 1 :
Objet des plaintes, tous services (centraux et d'arrondissement) confondus

Cette section met en lumière l'objet visé par la plainte du citoyen.



TABLEAU 2 :
Motifs des plaintes, tous services (centraux et d'arrondissement) confondus

Cette section met en lumière le motif de l'insatisfaction du citoyen, quelle que soit la raison pour laquelle il s'adresse à la Ville de Montréal.

Objet	Nombre de plaintes
Citoyen handicapé	2
Comportement des fonctionnaires	6
Cour municipale	17
Dérogation réglementaire	1
Embauche	3
Fourrière municipale	35
Réclamations	6
Relations de travail	2
Salubrité	2
Sécurité	2
Signalisation	1
Stationnement	2
Subventions	3
Taxes	4
Travaux publics	2
Zonage	2
Divers	17
TOTAL	105

En 2003, la liste des thèmes utilisés par le *Bureau de l'ombudsman* dans le système GIDEC était très limitative, d'où l'existence de 17 demandes d'intervention sous la rubrique « Divers » dans le tableau qui précède. Cette situation sera corrigée en 2004, et nous ajouterons des catégories qui rendront nos statistiques encore plus précises. À partir de 2004, la proportion de dossiers classés sous « Divers » devrait donc être grandement réduite.

Motif	Nombre	%
Cause humanitaire	32	31%
Constats d'infraction	14	13%
Réclamations	6	6%
Retard, refus, aucune réponse	28	27%
Rigidité administrative	8	7%
Autres	17	16%
TOTAL	105	100%

**TABLEAU 3 :
Délais de traitement
des dossiers**



**TABLEAU 4 :
Répartition des demandes
d'intervention relatives à des
services centraux**

Ces données ne sont compilées qu'à titre indicatif et doivent être interprétées avec précaution. En effet, des demandes d'intervention complexes peuvent être traitées rapidement, alors que des demandes apparemment anodines peuvent nécessiter de longs délais, soit parce que le citoyen tarde à fournir des informations complémentaires, soit parce que le *Bureau de l'ombudsman* doit effectuer plusieurs suivis auprès du service ou de l'arrondissement concerné pour obtenir toute l'information pertinente. Les demandes non résolues au 31 décembre 2003 peuvent avoir été reçues en fin d'année ou viser des cas plus longs à régler.

Durée	1 à 2 jours	1 sem.	2 sem.	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois	Non résolues	TOTAL
Nombre	20	10	3	13	25	7	10	2	15	105

Service ou direction	Nombre
Direction de l'approvisionnement et Fourrière municipale	35
Direction de l'habitation	3
Direction de la gestion des infrastructures et de l'environnement	5
Direction des activités culturelles	1
Direction des affaires juridiques	20
Direction des équipements scientifiques	1
Direction du greffe	1
Office municipal d'habitation	3
Service de police	2
Service de la prévention des incendies	1
Service des finances	3
Service des ressources humaines	4
Autre	1
TOTAL	80

TABLEAU 5 :
Répartition des demandes
d'intervention relatives aux
arrondissements



TABLEAU 6 :
Conclusions du *Bureau de
l'ombudsman* après analyse
des demandes d'intervention
déposées

Arrondissement	Nombre
Ahuntsic-Cartierville	1
Anjou	2
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	4
Côte-Saint-Luc–Hampstead–Montréal-Ouest	1
Île-Bizard–Sainte-Geneviève–Sainte-Anne-de-Bellevue	1
LaSalle	1
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	3
Outremont	1
Plateau-Mont-Royal	1
Rosemont–Petite-Patrie	1
Sud-Ouest	1
Verdun	1
Villeray–Saint-Miche–Parc-Extension	1
Ville-Marie	3
Westmount	3
TOTAL	25
GRAND TOTAL (tableaux 4 et 5)	105

Ce dernier tableau met en lumière l'issue des demandes d'intervention présentées au *Bureau de l'ombudsman* au cours de l'année 2003. Il est important de retenir qu'une demande peut, par exemple, avoir été déclarée non fondée, mais néanmoins avoir fait l'objet d'une médiation destinée à aider le citoyen. Dans plusieurs cas, par ailleurs, l'intervention de l'ombudsman a permis au citoyen de finalement comprendre les motifs du refus de la Ville par rapport à sa demande.

Résultat	Nombre
Fondées	11
Non fondées	41
Ayant donné lieu à une médiation	2
Renvoyées à une autre instance	7
Ayant donné lieu à une recommandation	36
Non résolues en 2003	15

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone : (514) 872-8999
Télécopieur : (514) 872-2379
Courriel: ombudsman@ville.montreal.qc.ca