

Promouvoir le respect

Assurer l'équité



Présentation de Me Johanne Savard, ombudsman de la Ville de Montréal



FORMATION ET EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient une licence en droit de l'Université de Montréal, en 1979. Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980.

Me Savard a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP) et a aussi complété une formation en médiation civile : elle est « Médiateur accrédité », reconnu par le Barreau du Québec et par l'Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec.

Me Savard a été chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un grand cabinet juridique ainsi que membre du conseil d'administration et du comité exécutif de la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde, *Lex Mundi*; elle a également été présidente du comité *Women and the Law* de cette association.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre, depuis, avec son équipe, un service de dernier recours, accessible et gratuit, qui permet aux citoyens d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier. Lorsqu'elle le juge pertinent, ses interventions auprès des responsables municipaux permettent presque toujours de régler les problèmes identifiés. À l'automne 2007, son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal.

Me Savard est membre du *Forum canadien des ombudsmans*, de l'*International Ombudsmans' Association*, de l'*International Ombudsmans' Institute*, de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* et de l'*Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec*.

DOMAINES D'EXPERTISE

Me Savard possède une très longue expérience en droit du travail et de l'emploi, en droit de la personne et dans les dossiers relatifs aux droits fondamentaux protégés par des chartes. Elle utilise, depuis plus de vingt ans, les modes alternatifs de règlement des conflits et elle aborde toujours les situations difficiles dans une optique de prévention des conflits et/ou de recherche de solutions pratiques et efficaces.

IMPLICATION SOCIALE

Me 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*, dont le *Centre de la petite enfance Papillon*, qui permet aux enfants handicapés et non handicapés de partager leur quotidien et leurs expériences.

Elle a été longtemps membre et deux fois présidente du *Comité organisateur du bal annuel* de la *Société Alzheimer de Montréal*. Elle a longtemps siégé au conseil d'administration du *Club Rotary du Vieux-Montréal* dont elle fut la présidente, en 2005 et 2006.

Me Savard fut deux fois récipiendaire du trophée *Rotarien(ne) de l'année*, en 2002 et en 2003, pour souligner son implication soutenue dans l'action communautaire. Le *Club Rotary du Vieux-Montréal* lui a aussi remis, en 2006, le prix *Paul Harris Fellow*, en appréciation de son implication tangible et significative dans la promotion de relations harmonieuses et d'une meilleure compréhension entre les peuples du monde.

En 2005, Me Savard recevait du *Carrefour des Communautés*, la *Médaille des arts et métiers du multiculturalisme*, pour la qualité de son travail et pour son implication « dans les domaines juridiques, sociaux et du rapprochement interculturel ».

Elle fut, de 2006 à 2008, membre du *Conseil des Gouverneurs* de l'organisme Resto Plateau.

L'Ombudsman en bref



CRÉATION DU POSTE

Le Conseil municipal de Montréal a créé le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** à la suite d'une demande de la société civile, dans le cadre du *Chantier sur la démocratie du Sommet de Montréal* de 2002. Il n'existait alors aucun poste équivalent dans aucune ville canadienne. Me Johanne Savard est la première titulaire du poste et elle est entrée en fonction en 2003.

MANDAT

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une instance **apolitique, impartiale et indépendante** de l'administration municipale et des élus, chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et les avantages municipaux auxquels ils ont droit et à ce qu'ils soient traités équitablement, avec justice et respect, par tous les employés et représentants de la Ville de Montréal.

L'ombudsman intervient lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ont été lésés, ou pourraient vraisemblablement l'être, en raison d'un acte, d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission d'un employé ou d'un mandataire de la Ville (service central ou arrondissement), d'une société paramunicipale, ou d'une société contrôlée par la Ville.

Les pouvoirs d'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont définis dans le *Règlement sur l'ombudsman* qui confirme sa juridiction sur la majorité des décisions administratives de la Ville de Montréal. Elle offre également le seul recours disponible pour assurer le respect des valeurs et des engagements énoncés dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 : dans les dossiers fondés sur cette charte, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut d'ailleurs intervenir à l'égard de décisions votées par le Conseil de la Ville, le Comité exécutif ou un Conseil d'arrondissement.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** possède de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de la Ville doivent coopérer avec elle et son équipe. Une fois l'enquête terminée, elle peut recommander toute mesure qu'elle juge appropriée qui, dans la très grande majorité des cas, sera acceptée et mise en oeuvre par la Ville.

Ses interventions visent essentiellement à régler les situations problématiques identifiées par les voies de la négociation, de la conciliation et de la médiation. Si elle n'obtient pas une réponse favorable à la suite d'une **RECOMMANDATION**, l'ombudsman peut faire rapport au Comité exécutif, au Conseil municipal ou au Conseil d'arrondissement concerné et demander son appui et son intervention. Elle peut également commenter publiquement la situation, si elle le juge opportun.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'agit qu'en « **dernier recours** ». Il faut donc généralement que les citoyens qui demandent son intervention aient préalablement soumis le problème dont ils se plaignent au directeur de l'arrondissement ou du service concerné.

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est empathique, ouverte et souvent novatrice. Les citoyens qui s'adressent à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoivent une grande écoute et leurs arguments sont considérés avec sérieux et impartialité. Lorsqu'elle aborde un dossier, elle est exempte de tout parti pris.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit respecter les lois pertinentes. Elle n'est cependant pas liée par les « pratiques passées ou usuelles » de la Ville. Elle s'intéresse à l'origine et à la raison d'être de ces règles et son intervention devient parfois une « occasion en or » de mettre à jour ou de moderniser certaines pratiques ou procédures municipales, en vigueur depuis plusieurs années.



Par ses interventions et ses enquêtes, L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne cherche pas tant à identifier des coupables qu'à trouver des solutions satisfaisantes et viables. Par ailleurs, si, après une analyse sérieuse, L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** conclut qu'une situation décriée par un citoyen ne justifie pas son intervention, elle prend le temps de bien expliquer les fondements de cette conclusion au citoyen concerné.

Les impacts préventifs et positifs des interventions de L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne sont pas négligeables. Les mesures correctives apportées à la suite de ses interventions permettent souvent de corriger un problème systémique et donc d'éviter que d'autres citoyens ne se retrouvent confrontés à la même difficulté.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a cependant pas compétence pour traiter les dossiers touchant les relations de travail ni aucune des décisions ou activités de la Société de transport de Montréal. Sa juridiction sur le Service de police de la Ville de Montréal est également limitée et elle ne peut pas intervenir à l'égard des actes/comportements des agents de la paix. Elle ne peut pas, non plus, intervenir à l'égard du comportement des élus ou des actes de toute personne membre de leur cabinet.

MISSION

- Offrir aux citoyens une oreille attentive et un regard nouveau sur leur dossier, sans aucun parti pris.
- Sensibiliser les représentants municipaux sur l'impact, pour les citoyens, de leurs décisions et de leurs actions.
- Identifier rapidement les problèmes et, au besoin, intercéder en faveur des citoyens, auprès de la Ville de Montréal.
- Contribuer activement à la recherche de solutions justes et raisonnables, à court, moyen et long termes, lorsque des problèmes ont été identifiés.
- Assurer le respect des engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités ainsi que des obligations découlant de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, par tous les représentants de la Ville.
- Promouvoir une plus grande ouverture et une meilleure compréhension des droits fondamentaux.

VISION

- Que grâce aux interventions de L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la qualité des services offerts aux citoyens par la Ville de Montréal soit la meilleure possible.
- Que les services municipaux de Montréal continuent d'évoluer pour répondre aux besoins changeants des citoyens.
- Que les gestionnaires municipaux et les citoyens comprennent mieux leur réalité, leurs attentes et leurs contraintes respectives.
- Que tous les gestionnaires et employés de la Ville de Montréal, ainsi que les élus, respectent et tiennent compte des valeurs et engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités.



VALEURS

Dans toutes leurs actions, L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et les membres de son équipe agissent avec :
• **empathie**, • **respect**, • **neutralité** et • **impartialité** et ils recherchent des solutions • **justes** et • **équitables** pour tous.

Ils ont également le devoir, dans toutes leurs interventions, d'assurer le respect, par tous les intervenants de la Ville de Montréal, des valeurs et des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

CARACTÉRISTIQUES

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre aux personnes qui se sentent lésées par la Ville de Montréal un **dernier recours**, facilement **accessible**, **rapide**, **efficace** et surtout, **gratuit**.

POSTE INDÉPENDANT ET APOLITIQUE

Condition essentielle à sa crédibilité, le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est apolitique et totalement indépendant de l'administration municipale et des élus. L'ombudsman actuelle, Me Johanne Savard, a été désignée à l'unanimité par le Conseil de la Ville, où siègent des élus de tous les partis et de tous les arrondissements de Montréal.

L'ombudsman et les membres de son équipe sont entièrement dédiés à leur mandat et ils n'exercent aucune autre fonction au sein de la Ville : ils ne risquent donc pas de se retrouver dans une situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent. Comme condition d'emploi, aucun employé de L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne doit avoir de lien particulier avec l'un ou l'autre des partis politiques municipaux ou des élus de Montréal.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** jouit d'une très 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 ces chapitres.

Seuls les membres de son équipe ont accès aux dossiers de L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et aucun gestionnaire ni aucun élu ne peut s'immiscer dans l'élaboration des conclusions ou des recommandations qu'elle formule, à la suite de ses enquêtes et de ses interventions.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit cependant :

- respecter les politiques et les normes de la Ville en regard de la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières ; et
- chaque année, soumettre au Conseil de la Ville un rapport écrit sur l'accomplissement de ses fonctions au cours des 12 mois précédents.



POUVOIRS D'ENQUÊTE

Lorsque l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** décide d'intervenir ou d'enquêter, elle doit, en vertu du Règlement sur l'ombudsman, en informer le directeur d'arrondissement ou du service concerné ou le dirigeant de la société visée. Elle doit aussi lui faire rapport, au terme de son intervention ou enquête. L'ombudsman doit inviter l'auteur de la décision ou de l'acte contesté à se faire entendre et elle a le droit d'exiger tout renseignement, document ou explication qu'elle juge pertinents.

La Loi sur les cités et villes précise, par ailleurs, que l'ombudsman a le droit d'obtenir de toute personne, tous les renseignements qu'elle juge nécessaires.

Dans le cadre de leurs enquêtes, l'ombudsman et les membres de son équipe peuvent donc demander directement, à toute personne, toutes les informations dont ils ont besoin.

LOIS HABILITANTES

La juridiction et les pouvoirs de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont définis dans les lois et règlements suivants :

- Le Règlement sur l'ombudsman (02-146)
- La Charte montréalaise des droits et responsabilités (05-056)
- Les articles 573.14 à 573.20 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19).

LOGO

Le logo de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a été élaboré à partir des deux lettres clefs de la fonction : le **O** de Ombudsman et le **M** de Montréal.

Le **O** forme les têtes et le **M** les corps de deux personnes qui se serrent la main, signe de bonne entente et de respect.

Le **O** représente aussi l'île sur laquelle Montréal est située et l'anneau universel qu'il forme est symbole d'unité et de continuité.

Le **M** stylisé rappelle le coin d'une table, là où les gens travaillent ensemble à la résolution de problèmes.

La couleur bleue de cette signature n'est pas l'effet du hasard. Le bleu symbolise la communication, l'expression de soi, la créativité et la paix. Dans ce logo, il représente aussi l'eau qui entoure Montréal.



Les services offerts par l'Ombudsman de Montréal



STRUCTURE ET ORGANISATION

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est composée de plusieurs personnes dont l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, des conseillers et des enquêteurs ainsi que deux secrétaires.

CODE D'ÉTHIQUE

Chaque membre de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit respecter un *Code d'éthique* qui a été adopté en 2005. Ce *Code d'éthique* est affiché dans ses bureaux et disponible sur son site Web.

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION

Les citoyens et les citoyennes ont accès, sur notre site Web, à un *Formulaire de demande d'intervention* qu'ils peuvent compléter et nous retourner «en ligne». Cette procédure facilite le recours à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**. Le *Formulaire de demande d'intervention* est également disponible sous forme papier.

Il est également possible de soumettre une demande par téléphone, par courrier, par courriel, par télécopieur ou encore, en personne, à nos bureaux : il est toujours préférable pour le citoyen qui désire soumettre sa demande en personne de prendre rendez-vous avant de se présenter à nos bureaux, afin d'être certain qu'un conseiller/enquêteur pourra le recevoir.

ACCESSIBILITÉ

Les bureaux de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champ-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite.

SERVICE RAPIDE

Dans un délai maximum de 24 heures ouvrables suivant la réception de sa demande, le citoyen qui s'adresse à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoit une confirmation par téléphone que sa demande a été reçue et une explication sommaire des prochaines étapes.

Dans un délai qui n'excède généralement pas les deux (2) jours ouvrables suivants, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** adresse au citoyen un *Accusé de réception* écrit dans lequel elle confirme, le cas échéant, le nom et les coordonnées de la personne responsable d'étudier son dossier.

Généralement 90 % des personnes qui s'adressent à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoivent une réponse finale dans leur dossier, dans un délai d'un (1) mois ou moins.

Les dossiers qui nécessitent une enquête approfondie sont généralement complétés à l'intérieur d'un délai de deux (2) mois.

CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité de nos interventions et de nos dossiers est très importante. Les personnes avec lesquelles nous transigeons, qu'il s'agisse de citoyens ou d'employés, doivent pouvoir nous dire tout ce qui leur semble pertinent, sans crainte que ce ne soit répété ou qu'ils puissent subir des représailles. Cette confidentialité est d'ailleurs confirmée par le *Règlement sur l'ombudsman* et par la *Loi sur les cités et villes*.

Tous nos dossiers sont conservés dans des classeurs verrouillés, dans nos locaux qui sont barrés tous les soirs : les élus, les gestionnaires et les autres employés municipaux n'y ont pas accès.



Nous utilisons un système informatique de gestion des dossiers qui nous est propre et son accès est réservé exclusivement aux membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Nos dossiers ne sont pas soumis aux lois d'accès à l'information. De plus, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et ses employés ne peuvent pas être contraints à témoigner devant un tribunal ni à transmettre des informations ou à déposer des documents relatifs à leurs enquêtes ou à leurs interventions.

Cette confidentialité n'est cependant pas absolue. Les personnes qui soumettent une demande d'intervention doivent comprendre que pour pouvoir traiter adéquatement et possiblement régler leur problème, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** devra discuter des éléments pertinents de leur dossier avec les intervenants municipaux concernés par la situation visée.

De plus, dans tous les cas où elle décide d'intervenir ou d'enquêter, le *Règlement sur l'ombudsman* exige que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** en informe le directeur du service ou de l'arrondissement concerné et lui donne l'occasion d'expliquer sa décision ou de régler le dossier. Le directeur général de la Ville de Montréal doit aussi être informé de cette intervention et de son résultat final.



AIDER LE PLUS POSSIBLE

L'écoute et l'empathie sont au cœur de toutes les interventions de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et de son équipe.

Lorsque des citoyens soumettent des problèmes qui ne relèvent pas de la compétence de la Ville de Montréal ou que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a pas le droit d'examiner, son équipe s'efforce, néanmoins, de leur fournir des informations utiles et de les rediriger vers une autre ressource susceptible de les aider.

*Lorsqu'en l'absence de compétence, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit fermer la porte à une demande, elle tente toujours d'entrouvrir une fenêtre, pour le citoyen.*

SERVICE BILINGUE

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre ses services complets aux citoyens, en français et en anglais. Son site Web est également rédigé dans ces deux langues.

INFORMATION MULTILINGUE

Afin que les citoyens de toute origine sachent que nous sommes disponibles pour les aider, un court résumé expliquant la nature du mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** apparaît sur la page d'accueil de notre site Web, dans les 14 langues les plus parlées à Montréal, en plus du français et de l'anglais.

Notre affiche, notre brochure d'information et notre signet promotionnels contiennent également un court message d'accueil «À votre écoute», dans toutes ces langues. Les personnes qui demandent l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeurent cependant responsables de désigner une personne qui maîtrise le français ou l'anglais pour agir en leur nom, pour le traitement de leur dossier.



BRAILLE ET AUTRES MESURES POUR LES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS VISUELLES

Depuis 2006, les cartes d'affaires de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont embossées en braille. Nos coordonnées sont également inscrites en braille sur nos signets multilingues. De plus, toute notre correspondance et tous les textes de notre site Web sont en police *VERDANA*, plus facile à lire pour les personnes dont la vision est diminuée.

LANGAGE SIMPLIFIÉ ET ORTHOGRAPHE ALTERNATIVE

Depuis 2006, des informations sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont disponibles via l'icône *Accès Simple* du site Web de la Ville de Montréal, en langage simplifié et en orthographe alternative.

Ces textes, qui ont été rédigés avec l'aide de spécialistes de l'Université de Montréal, s'adressent principalement aux personnes atteintes d'une déficience intellectuelle. On y explique, en termes plus simples, le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

En « **langage simplifié** », on explique sommairement la nature des services que nous pouvons offrir. Ce texte est également disponible en version sonore sur le site Web *Accès Simple* de la Ville de Montréal.

Bénéfice incident non négligeable : cette version s'est avérée utile pour toutes les personnes qui ne maîtrisent pas bien le français.

Quant à l'« **orthographe alternative** », il s'agit d'un langage phonique particulier qui est enseigné dans certaines écoles spécialisées, à des personnes pas ou peu susceptibles de pouvoir apprendre l'orthographe française traditionnelle. Ce « langage au son » leur permet de lire certaines informations utiles et donc, d'être plus autonomes.



L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est fière de participer à ces projets particuliers qui permettent d'offrir un maximum d'informations à toutes les personnes qui peuvent avoir besoin de ses services, sans égard à leurs limitations personnelles.

SITE WEB DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Nos nombreux contacts avec les citoyens ont démontré que beaucoup ne comprennent pas bien la nature de notre mandat et de nos pouvoirs, non plus que plusieurs notions importantes, en matière municipale. C'est pourquoi nous avons ajouté une section **Foire aux questions**, sur notre site Web, dans laquelle nous expliquons, en termes simples, des principes et des notions fréquemment utilisés dans le cadre de nos dossiers. Les citoyens peuvent donc la consulter afin de mieux comprendre certains principes auxquels ils font fréquemment référence ou sont confrontés.

VIDÉOS PROMOTIONNELLES

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est souvent sollicitée pour présenter et expliquer son rôle : elle tente de répondre favorablement au plus grand nombre possible de telles demandes mais, parfois, cela s'avère difficile.

Nous avons conçu deux vidéos promotionnelles dans lesquelles l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** explique la nature de son mandat et de ses interventions. Ces vidéos sont disponibles, en français et en anglais, sur notre site Web.

Montréal 



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