# L'ombudsman de Montréal : protecteur du citoyen au sein de la ville

Me. Johanne Savard

En 2003, le conseil de la Ville de Montréal désignait à l'unanimité Me Johanne Savard comme premier Ombudsman de Montréal. Il n'y avait alors aucun autre ombudsman municipal au Canada. Après quatre ans d'existence, la pertinence de ce service exceptionnel ne fait plus aucun doute et le mandat de madame Savard vient d'ailleurs d'être renouvelé, à l'unanimité, pour un autre quatre ans. Conscientes de l'impact extrêmement positif de l'existence d'un tel recours, au sein d'une administration municipale, plusieurs autres villes s'inspirent du modèle montréalais : Toronto devrait d'ailleurs avoir son premier ombudsman municipal dans les prochains mois, selon une formule élaborée à partir de l'expérience montréalaise.

L'ombudsman est un recours de dernière instance, totalement apolitique et indépendant de l'administration municipale et des élu(e)s, qui est offert gratuitement aux citoyens et citoyennes qui se sentent lésés dans leurs droits municipaux.

L'ombudsman favorise de meilleures communications entre la Ville et ses citoyens et une meilleure qualité des services municipaux : elle identifie les problèmes qui peuvent survenir, de temps à autres, et surtout, elle propose des solutions qui peuvent bénéficier à l'ensemble des citoyens. Depuis son entrée en fonction, en 2003, l'Ombudsman de Montréal a indéniablement démontré qu'elle possède un pouvoir moral important : ses recommandations sont, en effet, presque toujours accueillies favorablement par la Ville de Montréal.

L'ombudsman en poste, Me Johanne Savard, n'est pas issue de l'administration municipale. Elle aborde donc tous les dossiers sans « habitude municipale » et avec le même recul que les citoyens : elle peut ainsi souvent faire prendre conscience aux élu(e)s et aux fonctionnaires concernés que certaines pratiques, autrefois valables, doivent aujourd'hui être ajustées. Ses actions contribuent à sensibiliser les élu(e)s et les employé(e)s municipaux à la réalité évolutive de Montréal et à l'importance d'adapter son mode de gestion à cette nouvelle réalité.

L'approche de l'ombudsman est totalement neutre : elle n'est ni pro-citoyens ni pro-Ville. Elle est maître de sa procédure et elle n'est pas liée par les pratiques habituelles de la Ville. L'ombudsman analyse les faits et le cadre juridique qui s'y applique et elle se forge sa propre opinion quant au bien-fondé de la décision ou de la situation contestée. Ses critères d'appréciation sont la légalité, le caractère raisonnable, la justice et l'équité. Au bureau de l'Ombudsman de Montréal, on trouve une équipe de personnes compétentes, vraiment à l'écoute des citoyennes et citoyens et pour, qui la promotion du respect mutuel entre les citoyens et la Ville, est toujours présente.

Le recours à l'ombudsman favorise aussi la participation citoyenne en vue de l'amélioration des services municipaux. En effet, les interventions et recommandations de l'ombudsman, à la suite des demandes qui lui sont soumises par les citoyens, permettent de provoquer des changements qui auront un impact important sur plusieurs personnes, du fait qu'une norme, une procédure ou une politique aura été bonifiée ou modifiée.

Ce service est de plus en plus connu et le nombre de dossiers traités est en croissance constante. De 110 demandes au cours de sa première année d'existence, en 2003, on est passé à 1384 nouvelles demandes, en 2006. Pour l'instant, l'ombudsman se concentre presque exclusivement sur le traitement des plaintes qui lui sont soumises par les citoyens mais elle peut aussi agir de sa propre initiative ou recevoir des mandats du conseil de la Ville, du comité exécutif ou d'un conseil d'arrondissement.

L'ombudsman et la Charte montréalaise des droits et responsabilités

La Charte montréalaise des droits et responsabilités est entrée en vigueur le 1er janvier 2006. Dans ce document, apparemment unique au monde, la Ville confirme l'importance des valeurs et des principes fondamentaux qu'elle a mis de l'avant, depuis quelques années, pour que Montréal soit vraiment la Ville du Mieux Vivre Ensemble. En reconnaissant ces principes dans un texte réglementaire, la Ville leur confère une valeur accrue et l'ombudsman peut encore mieux les faire respecter.

Les engagements de la Charte touchent la protection de l'environnement, le développement durable, l'eau

potable, la sécurité (des femmes plus particulièrement), l'accès aux services municipaux et surtout, l'inclusion et une meilleure représentation des minorités et des femmes, au sein des entités montréalaises. Cette Charte lie non seulement les gestionnaires et les employés de Montréal mais aussi, les élus municipaux, la ville-centre et les arrondissements.

L'ombudsman est en quelque sorte le « gardien » de la Charte montréalaise des droits et responsabilités car c'est le seul recours qui y est prévu. Si une personne croit que la Ville ne respecte pas ses engagements prévus dans ladite Charte, elle ne doit pas s'adresser aux tribunaux, mais plutôt à l'ombudsman. Cela est avantageux, de toute façon, car les services de l'ombudsman sont gratuits et rapides : l'expérience passée confirme, en effet, que plus de 80% des personnes qui s'adressent à l'ombudsman obtiennent une réponse finale à l'intérieur d'un délai d'un mois ou moins.

**Ombudsman de Montréal**

| | |
|---|---|
| Téléphone : | 514 872-8999 |
| Télécopie : | 514 872-2379 |
| Courriel : | ombudsman@ville.montreal.qc.ca |
| Site Internet : | ville.montreal.qc.ca/ombudsman |


**Connaissez-vous** l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL?

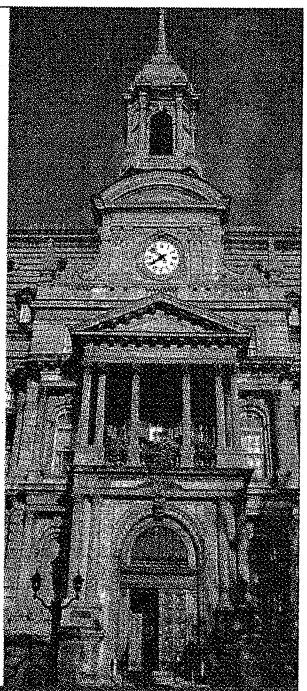
Montréal, métropole d'intégration et de cohabitation, a une approche positive et inclusive **afin de favoriser les relations interculturelles harmonieuses.**

Grâce à certaines mesures innovatrices et inédites en administration municipale, telle que la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, la Ville de Montréal favorise une participation accrue des citoyens de toutes origines.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est, de par sa mission, un outil de cette inclusion.

**Demande d'intervention de l'Ombudsman**
L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est **un dernier recours** offert aux personnes qui ont des motifs raisonnables de croire que leurs droits municipaux ont été lésés ou risquent de l'être par la Ville de Montréal ou par une société paramunicipale ou qu'elles ne reçoivent pas les services municipaux auxquels elles ont droit.

Me Johanne Savard
OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



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
Site web : www.ville.montreal.qc.ca