

Démystifier le rôle de l'Ombudsman de Montréal

Le dictionnaire Le Petit Robert définit «ombudsman» comme suit : «Personne chargée de défendre les droits des citoyens face aux pouvoirs publics».

En créant le poste d'Ombudsman de Montréal, en 2002, la Ville de Montréal innovait : elle était alors la seule ville au Canada à offrir à ses citoyens ce recours exceptionnel. Son rôle est celui d'une personne indépendante et apolitique, qui possède de larges pouvoirs d'enquête et qui peut intervenir pour corriger les situations injustes ou inéquitable. La première titulaire du poste d'Ombudsman de Montréal est Me Johanne Savard et son mandat vient d'être renouvelé pour une seconde période de quatre ans.

L'ombudsman agit en justice et en équité. Ses services sont gratuits, facilement accessibles et de façon générale, rapides. Pas besoin d'avocat; vous expliquez la situation que vous jugez inadéquate et le bureau de l'ombudsman évalue ensuite comment il peut vous aider.

Dans un délai maximum de 48 heures suivant la réception de votre demande, un accusé de réception vous sera transmis, confirmant le nom de la personne qui sera chargée d'étudier votre dossier. Un suivi régulier sera ensuite effectué.

Voici quelques exemples de situations où l'Ombudsman de Montréal pourrait vous aider :

- Une subvention municipale à la rénovation est refusée sur la base d'un critère qui n'est pas prévu au règlement : l'intervention de l'ombudsman peut permettre au citoyen d'obtenir cette subvention;
- Un permis municipal est refusé et vous croyez que la décision est injuste et abusive. L'ombudsman examinera le dossier et, le cas échéant, intercédera en votre faveur;
- Un arrondissement refuse de répondre aux demandes d'un citoyen qu'il perçoit comme difficile : l'ombudsman peut rétablir de meilleu-

res communications entre les personnes concernées et s'assurer que les droits municipaux du citoyen sont respectés;

- Des employés municipaux procèdent à des interventions mécaniques régulières dans une forêt urbaine, ce qui pourrait nuire à sa régénération naturelle et à sa survie. L'ombudsman peut intervenir pour que le nettoyage de ce secteur se fasse dorénavant manuellement et avec plus de précautions;



• Une maison incendiée est abandonnée depuis plusieurs années, et cela cause des problèmes de sécurité et de pollution visuelle pour les résidents

voisins : l'ombudsman peut demander à l'arrondissement qu'il démolisse ce bâtiment, aux frais du propriétaire;

- Une entente relative aux taxes municipales n'est pas respectée et l'employé qui l'avait acceptée a pris sa retraite : l'ombudsman peut enquêter et faire respecter cette entente, malgré les changements survenus dans le service;
- Une consultation publique vous apparaît manquer de crédibilité et de transparence : l'ombudsman peut intervenir pour faire corriger le processus;
- Les lieux choisis pour la tenue d'une assemblée publique sont difficilement accessibles pour les personnes handicapées : l'ombudsman peut demander que le lieu de l'assemblée soit changé ou que des mesures d'accommodement suffisantes soient mises en place;
- Une demande d'« accommodement raisonnable » est refusée par un service central ou par un arron-



dissement : le requérant peut demander l'intervention de l'ombudsman;

- Un «accommodement raisonnable» est accepté par la Ville et d'autres citoyens se sentent lésés : l'ombudsman peut également intervenir;
- Des voitures sont stationnées illégalement devant votre entrée charretière et l'arrondissement ne règle pas le problème : l'ombudsman peut travailler à trouver d'autres solutions, plus efficaces;
- Des appareils de ventilation voisins font un bruit excessif et nuisent à votre qualité de vie, mais l'arrondissement ne règle pas le problème : l'ombudsman peut intervenir en votre faveur;
- Vous croyez que la configuration d'un espace public pose des problèmes de sécurité; l'ombudsman peut examiner la question et émettre des recommandations susceptibles de corriger la situation;
- Etc.

Lorsqu'elle constate un problème, l'Ombudsman de Montréal tente de négocier une solution avec les gestionnaires municipaux concernés. Si cela ne fonctionne pas, elle émet alors une Recommandation formelle. Ses Recommandations ne sont pas exécutoires mais, dans les faits, elles sont presque toujours acceptées et mises en place par la Ville de Montréal.

Pour en savoir plus, visitez le site Web de l'Ombudsman de Montréal.

Pour contacter l'ombudsman :

Ombudsman de Montréal

275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100

Téléphone : 514 872-8999

Télécopie : 514 872-2379

Courriel : ombudsman@ville.montreal.qc.ca