

Quand la ville ne répond plus

Valérie Sangin

Dans la vie il est bon de savoir que quelqu'un veille au grain. Me Johanne Savard a été nommée par le Conseil de la Ville, le 17 novembre dernier, au titre de premier Ombudsman municipal au Québec, sorte de protecteur du citoyen. Son mandat est d'intervenir, dans des cas de litige ou d'injustice commise par un employé ou représentant de la Ville, protection qui peut même aller jusqu'aux sociétés contrôlées par la Ville. (La STM par exemple). Me Savard et son équipe: une adjointe, un avocat, une technicienne enquêtrice et une secrétaire, travaillent absolument indépendamment de tout parti au pouvoir et peuvent ainsi fonder leur crédibilité sur une neutralité de jugement. Son mandat indépendant est de quatre ans, renouvelable une fois par le Conseil de la Ville. De plus, n'ayant jamais travaillé pour la Ville, maître Savard peut se vanter de n'avoir pris ni bonne, ni mauvaise habitude de travail.

Pourquoi susciter les services d'un Ombudsman? Quand faire une demande?

Lorsque l'on a de bonnes raisons de croire qu'une action ou décision de la Ville porte atteinte à ses droits, cause une injustice ou fait montre d'un caractère déraisonnable. Il est bon de s'adresser en premier lieu au directeur de l'arrondissement, puisque la majorité des problèmes peuvent être résolus à ce niveau de juridiction. Cependant, si le directeur fait la sourde oreille ou émet une décision négative, il est alors possible de recourir aux services de l'Ombudsman. Celui-ci peut également fournir des liens avec des fonctionnaires lorsque l'on ne sait plus à qui s'adresser. Un des points cruciaux du bon fonctionnement de ce service, d'après Me Savard, est de bien écouter le client. «Des fois, les gens nous viennent avec des problèmes très précis qui en cachent un plus gros, une erreur, une mauvaise administration ou pire. Il est important de savoir écouter et de voir à quel niveau le problème se situe vraiment.»

Ancienne avocate en droit du travail, Me Savard met au plus haut de ses priorités de bonnes relations entre les parties et prend bien soin d'écouter d'abord le client, puis la Ville, qui peut à son tour défendre sa position. N'importe qui peut faire une demande,



tout citoyen ayant été lésé, toute compagnie, et même des non-résidents ou touristes. Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel. Il est possible de recourir plus d'une fois aux services de l'Ombudsman, par contre toute décision prise par la Ville suite à une intervention de l'Ombudsman est définitive et sans appel. Généralement, les litiges se règlent en une semaine, parfois même une journée. Tout dépend en fait du temps que prennent les parties à fournir leurs pièces justificatives, l'équipe de l'Ombudsman à trouver les sources et les règles en application et finalement de l'ampleur de l'injustice. Lorsqu'il s'agit d'une atteinte aux droits fondamentaux, un dossier peut être plus long à régler. Jusqu'à ce jour, 150 dossiers ont été reçus et traités par Me Savard et son

équipe. Il s'agit très souvent de demandes reliées à des problèmes financiers, de personnes sans logement ou alors de personnes issues de milieux multiculturels dont la récente immersion ethnique donne lieu à certains chocs. Le service de l'Ombudsman est entièrement bilingue, contrairement à la Ville, qui opère en français. Il est possible de signaler un problème par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou lettre. Le site Web de Me Savard sera prêt sous peu, en attendant il est possible d'avoir accès à certaines coordonnées via le site de la Ville de Montréal.

Très efficace, Me Savard travaille beaucoup à faire reconnaître son travail du public, pour qu'il sache qu'il a recours à ce mode de protection. En effet, le poste d'Ombudsman est très

récent, la ville de Québec en a créé un également, mais de plus petite envergure. Me Savard insiste sur le côté privilégié du recours à un tel service et espère que son travail inspirera d'autres grandes villes, comme Ottawa ou Toronto, à ouvrir leur bureau d'Ombudsman au niveau municipal.

Le titre d'Ombudsman ne confère pas à Me Savard de pouvoir de juridiction sur la Ville. Elle ne peut renverser une décision prise par la Ville mais peut émettre une recommandation sorte de forte influence morale, afin de revoir certaines pratiques administratives. Influence qui se renforcera avec le temps et la crédibilité du titre. Même si elle ne peut toujours faire gagner le client, au moins a-t-elle les ressources pour lui faire comprendre l'origine de telle règle ou de telle administration et cas de maintien de la situation litigieuse. En général, les citoyens apprécient cette aide, dit-elle. Une étude de rapport annuel 2003 du bureau de l'Ombudsman démontre même que l'arrondissement Côte-Des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce est l'arrondissement qui a le plus sollicité l'aide de Me Savard.

Par des campagnes aux conseils locaux Me Savard entend faire savoir aux Montréalais qu'elle est là pour répondre à leurs besoins. «N'hésitez surtout pas. Il nous fait plaisir de vous aider, à tout le moins mieux vous diriger vers la personne qui peut le mieux répondre à ce que vous recherchez» nous dit-elle à tous.

Maître Johanne Savard, Ombudsman
275 rue Notre-Dame Est, bureau, R-1000
Montréal (Québec) H2Y 1C6
Tél.: (514) 872-8999
Fax.: (514) 872-2379
ombudsman@ville.montreal.qc.ca

Pour faire le point sur Glennmount

En janvier 2002, le Comité de transition de Montréal aménageait un des secteurs de Côte-des-Neiges, (au nord de Jean-Talon) le quartier Glennmount, à Mont-Royal, afin de soulager ses habitants des problèmes dus à l'éloignement des services offerts par l'arrondissement CDN-NDG.

Lors du référendum du 20 juin dernier, les citoyens de l'arrondissement Mont-Royal se sont prononcés à 82% en faveur de la défusion.

Or, selon la loi sur la consultation des citoyens sur la réorganisation territoriale, (loi 9, adoptée le 17 décembre 2003 par l'Assemblée Nationale du Québec) lors d'une défusion, on reconstruit l'ancienne ville selon l'ancien territoire.

Cette loi, ferme et sans appel, remet donc de nouveau Glennmount à l'arrondissement CDN-NDG. Les résidents de Glennmount souhaiteraient être annexés à Ville Mont-Royal. Regroupés autour d'une association nommée

Vigilance Mont-Royal, ils ont adopté une résolution déposée au conseil d'arrondissement de Mont-Royal, au maire Gerald Tremblay et au Ministère des affaires municipales qui devra décider.

Ces résidents sont d'autant plus mécontents que depuis deux ans, aucune rénovation de rues et trottoirs n'a été faite, hormis l'avenue Glencote. L'administration dit qu'elle doit attendre car les cols bleus de Mont-Royal ne peuvent oeuvrer dans cet ancien secteur de CDN sans qu'une nouvelle convention collective ne soit signée. Rappelons que les négociations qui se poursuivaient sans succès depuis deux ans viennent de prendre fin.

Avant de donner son accord à une annexion, Suzanne Caron, maîtresse de Mont-Royal veut prendre le temps d'évaluer des revenus fiscaux de ce secteur, de ses dépenses et des investissements nécessaires.