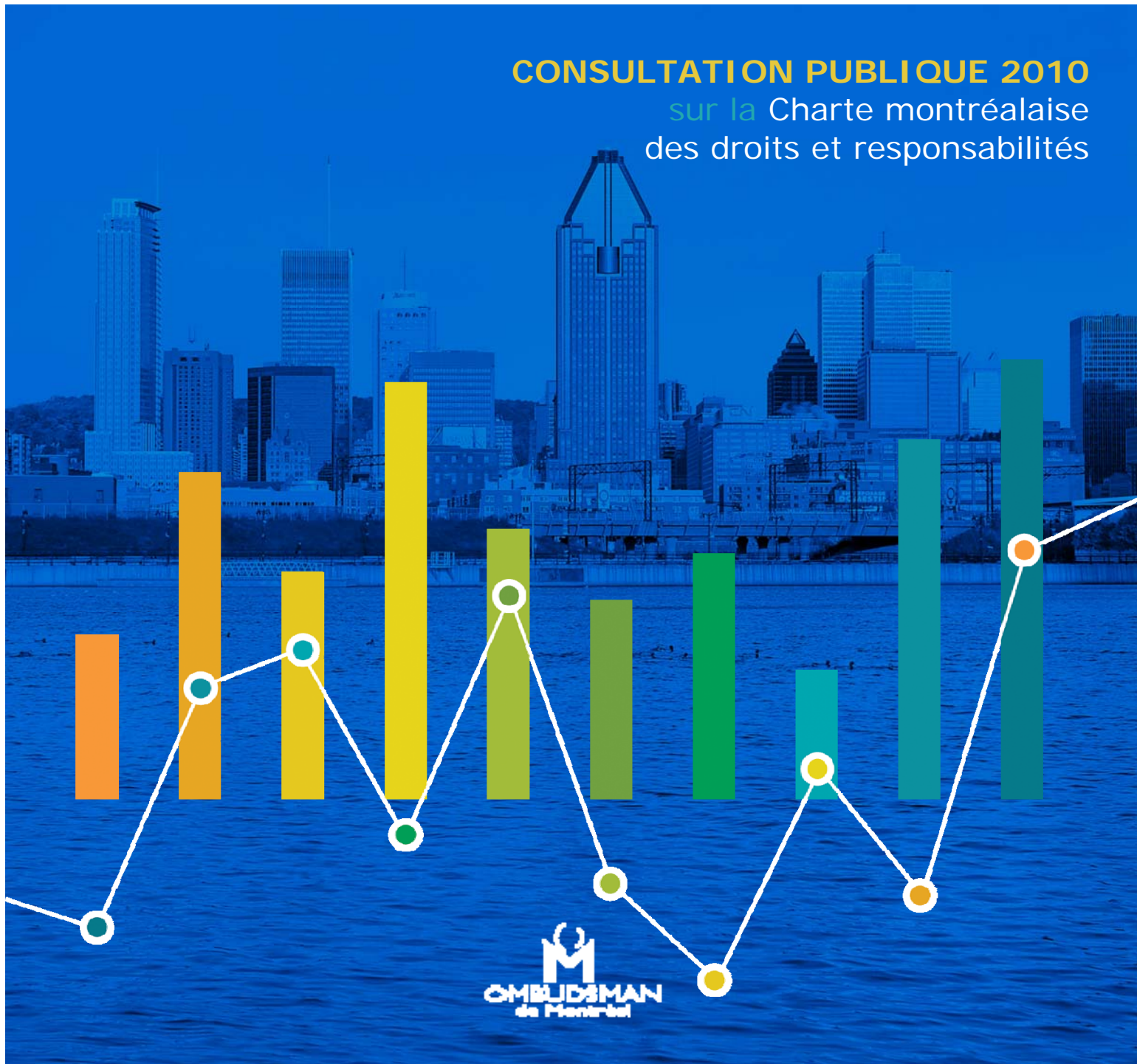


BILAN DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATION PUBLIQUE 2010 sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités



OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

- Équipe : 8 personnes dont 2 secrétaires
- ± 1500 plaintes par année
- ± 250-300 enquêtes poussées par année

- Conciliation /Médiation/ Recommandations
- Plus de 95% réglées à notre satisfaction

OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN BREF

- Caractéristiques: - Apolitique
 - Indépendant
 - Neutre
- Pouvoirs :
 - Enquêter
 - Recommander
 - Peut commenter
- Gratuit
- Procédure simple
- Dernier recours

MANDAT GÉNÉRAL DE L'OMBUDSMAN

- Décisions, actions, décisions, recommandations, omissions de **l'appareil administratif** (VdM; paramunicipales; et mandataires)
 - Qualité du service
 - Légalité, Justice, Équité, Raisonnable
- En principe, pas de juridiction sur les élus car choisis démocratiquement pour prendre des décisions

CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS et OMBUDSMAN

- 1^{er} janvier 2006
- Document assez unique
- OdM est le seul recours
- Intervient surtout sur plainte, mais aussi à son initiative
- OdM pas responsable de l'application quotidienne au sein de la Ville
- Juridiction exceptionnelle sur des décisions d'élus

CONSULTATION PUBLIQUE 2010 MISE EN CONTEXTE

- OdM traite plaintes en vertu de CMDR
- Mais c'est VdM qui décide du contenu
- OCPM émettra ses recommandations
- OdM - devoir de réserve
 - Fournir informations factuelles
 - Écouter préoccupations
 - Mais pas commenter / critiquer /décider
 - Ne pas prendre position
 - Impartialité/ Neutralité

BILAN DE L'OdM SUR CMDR

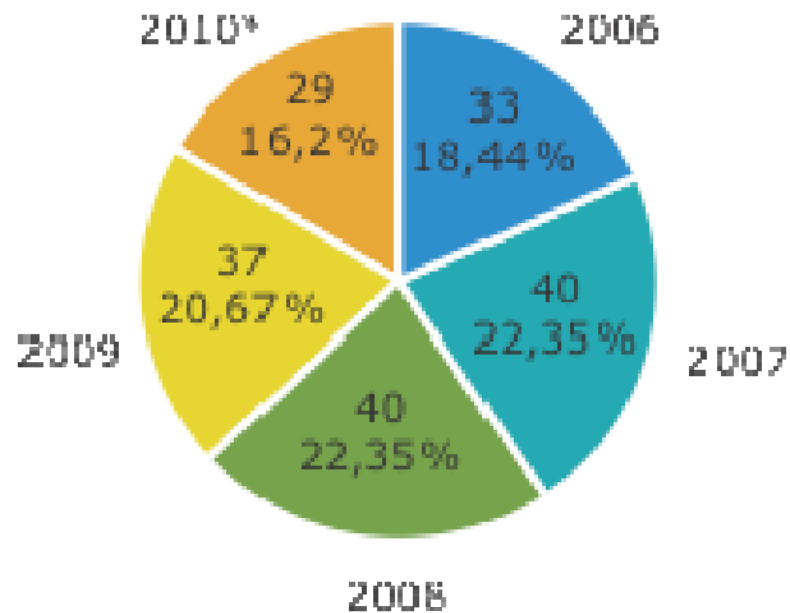
- Dossiers Charte uniquement et
- Dossiers enquêtes uniquement
- Du 1er janvier 2006 au 31 juillet 2010

- Bilan de l'OdM – pas de la Ville

- Ce soir: survol rapide
- Bilan détaillé
 - Papier et Web – Français et Anglais

NOMBRE D'ENQUÊTES CHARTE, PAR ANNÉE

1er janvier 2006 au 31 juillet 2010



	2006	2007	2008	2009	2010*	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	37	29	179

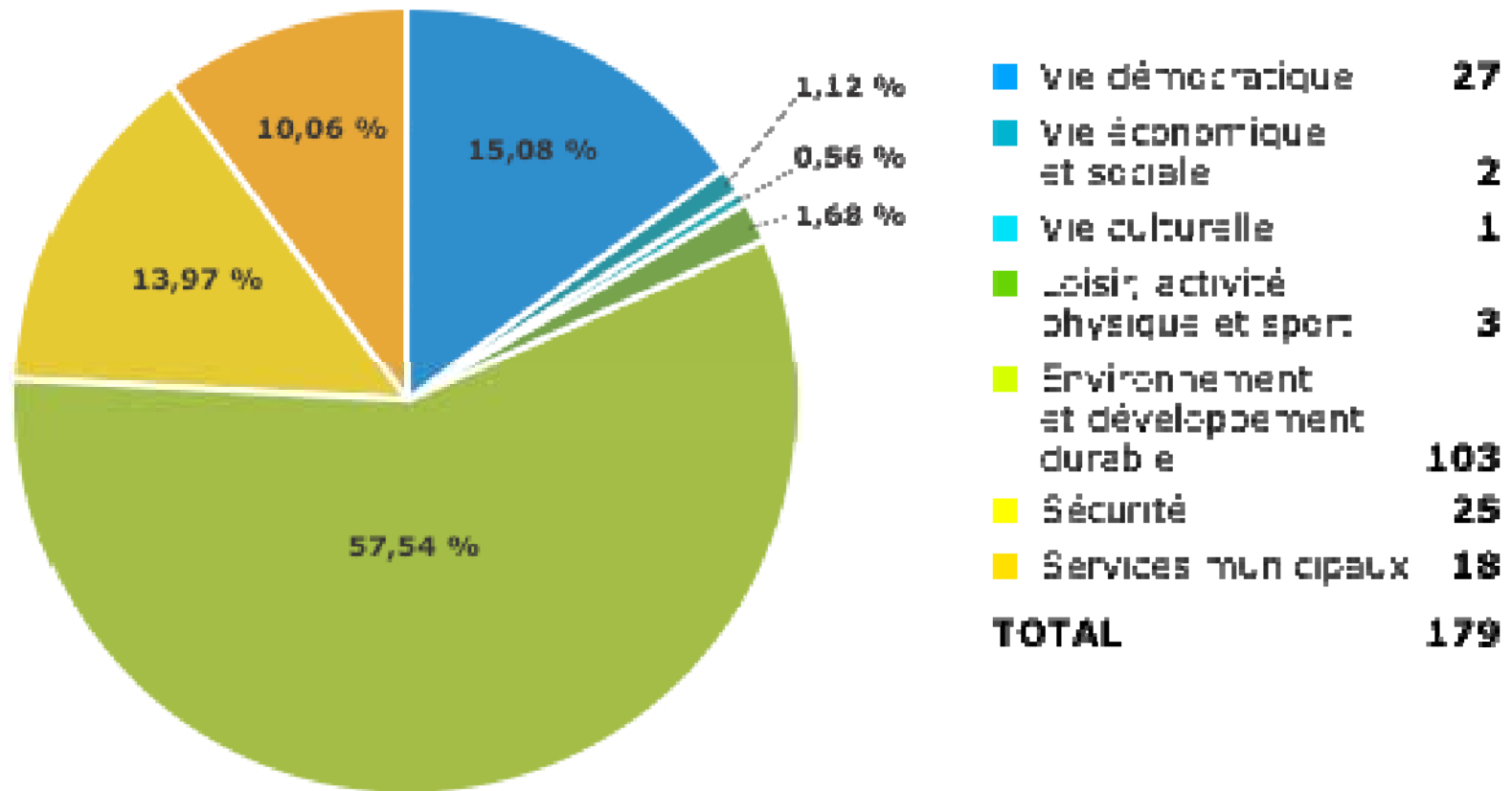
NOMBRE D'ENQUÊTES *CHARTE* VS NOMBRE TOTAL D'ENQUÊTES OdM PAR ANNÉE

1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010

	2006	2007	2008	2009	2010*	TOTAL
Nombre d'enquêtes Charte par année	33	40	40	37	29	179
Nombre total d'enquêtes, par année	222	233	249	193	133	1030
PROPORTION	14,86%	17,17%	16,06%	19,17%	21,8%	17,38%

NOMBRE D'ENQUÊTES PAR CHAPITRE DE LA CHARTE

Cumulatif - 1^{er} janvier 2006 au 31 juillet 2010



SUJETS LES PLUS FRÉQUENTS

Environnement /développement durable (103)

- **Nuisances**
 - Bruit
 - Circulation (vibrations, dos d'âne, ...)
 - Cueillette d'ordures
 - Festivals et grands événements
 - Activités dans un parc
- **Forêt urbaine**
 - Protection et Entretien
 - Coupe d'arbres

SUJETS LES PLUS FRÉQUENTS

Vie démocratique (27)

- **Participation citoyenne**
 - Avis publics
 - Assemblées municipales –période de ?
 - Consultations publiques
 - Approbations référendaires
- **Communications**
 - Clarté des documents
 - Suffisance de l'information

SUJETS LES PLUS FRÉQUENTS

Sécurité (25)

- Branches ou Arbres dangereux
- Circulation / Signalisation
- Voies publiques / Trottoirs
- Pistes cyclables
- Activités de déneigement

SUJETS LES PLUS FRÉQUENTS

Services municipaux (18)

Accessibilité universelle

- Accessibilité aux édifices municipaux incluant entretien des voies d'accès et services internes tels que toilettes
- Accessibilités aux assemblées et rencontres municipales
- Exercice d'un droit : ex: Registre de signature
- Accessibilité à l'information municipale
- Stationnement et Bornes de paiement

CONSTATS

- CMDR méconnue
- Réflexe Charte demeure à développer!!!!
- **Effet de levier non négligeable**
- STM et Agents du SPVM vs CMDR

IMPORTANTANCE DE CETTE CONSULTATION

- Prendre le pouls des citoyens
 - Enrichir la réflexion dont celle de l'OdM
 - En vue de bonifier la CMDR
 - Et de la faire mieux connaître
-
- Confirmer l'intérêt des citoyens dans cet outil exceptionnel qu'est la CMDR