



Au coeur de la communauté

Rapport annuel 2005



Dépôt légal - 2^e trimestre 2006
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1137-8 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1139-2 (En ligne)



Le 24 avril 2006

Monsieur Marcel Parent
Président du conseil de la Ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est
Bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

OBJET : Rapport annuel de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour l'année 2005

Monsieur le Président,

C'est avec grand plaisir que je sou mets au conseil municipal de la Ville de Montréal ce troisième rapport annuel de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** qui explique nos principales activités de l'année 2005, sous le thème *Au cœur de la communauté*.

Les nombreux efforts déployés depuis 2003 pour faire connaître par de plus en plus de citoyens l'existence du recours exceptionnel et gratuit que nous offrons a porté fruits. Ainsi, en 2005, plus de 500 personnes ont sollicité notre aide.

Notre crédibilité et l'effet positif de nos interventions sont également de plus en plus reconnus par les diverses instances municipales, de sorte que la collaboration de la très grande majorité des intervenants de la Ville nous est généralement acquise.

Vous trouverez dans le présent rapport annuel le détail du nombre, de la nature et du traitement des demandes qui nous ont été soumises, ainsi que plusieurs autres informations intéressantes sur nos activités et nos interventions, au cours de l'année 2005. Je demeure à la disposition du conseil municipal pour répondre à toute question ou fournir toute information additionnelle qu'il pourrait juger pertinente.

Mon équipe et moi sommes déjà bien en selle pour l'année 2006, sous le thème et le désir sincère de *Bâtir des ponts*.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

L'Ombudsman de Montréal,

Johanne Savard



Palais des Congrès de *Montréal*

Présentation de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	7
Informations générales sur l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	9
Mandat	9
Mission	9
Valeurs	9
Un poste indépendant et apolitique	10
Logo	10
Structure et organisation	10
Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005	11
1. Un service efficace et rapide	11
2. Un service plus accessible	11
3. Nouveau Code d'éthique	12
4. Gestion informatisée des dossiers	12
5. Promotion du service et contacts avec le milieu	12
6. Couverture médiatique	13
7. Échanges internationaux	13
8. Formation, colloques et congrès	13
9. La nouvelle Charte montréalaise des droits et responsabilités	14
Plan d'action de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2006	15
1. Structure et organisation	15
2. Charte montréalaise des droits et responsabilités	15
3. Rayonnement de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	15
Évolution de dossiers 2004	16
1. Plumitif de la cour municipale – protection des personnes acquittées	16
2. Logements sociaux – OMHM	16
3. Arbres – miellat	17
Dossiers traités par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005	18
Quelques exemples de dossiers en 2005	
1. Changement de zonage – droits acquis	18
2. Occupation illégale d'une ruelle	19
3. Gérer plus rapidement les plaintes de bruit excessif	19
4. Stationnement réservé aux personnes handicapées	20
5. Protéger la forêt du parc Angrignon	20
6. Des festivals bruyants	21
7. Le droit de payer comptant	21
8. Modalités de consultation des documents publics	22
Mentions de collaboration spéciale	23
Conclusion	24
Statistiques – Dossiers traités en 2005	
Tableau 1 Demandes traitées en 2005	26
Tableau 2 Objet des demandes reçues	27
Tableau 3 Évolution des demandes reçues de 2003 à 2005	29
Tableau 4 Demandes relevant de la compétence des arrondissements	30
Tableau 5 Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements	31
Tableau 6 Demandes relevant de la compétence des services centraux	36
Tableau 7 Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux	37
Tableau 8 Demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés	39
Tableau 9 Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés	40
Tableau 10 Délai de réponse finale aux citoyens	41
Tableau 11 Mode de soumission des demandes	42





Présentation de L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Formation et expérience professionnelle

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient sa licence en droit de l'Université de Montréal en 1979. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1980. Avant d'entreprendre l'exercice de sa profession en pratique privée, elle travaille comme chercheuse-analyste pour les juges de la Cour d'appel du Québec.

Me Savard a également suivi plusieurs formations en administration et en gestion, principalement à l'École nationale d'administration publique de Montréal.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier Ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre depuis, aux citoyens de Montréal, un service de dernier recours, exceptionnel et gratuit, qui leur permet d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier : lorsqu'elle juge pertinent d'intervenir, ses démarches auprès des responsables municipaux permettent généralement de régler leur problème.

Expertise

Pendant 23 ans, Me Savard a agi à titre de conseiller juridique dans tous les domaines liés au droit de l'emploi et aux relations de travail. Elle a participé activement au processus de règlement de conflits par voie de négociation, de médiation ou d'arbitrage, et a joué un rôle conseil important dans la réorganisation, la fusion, la cession ou la vente d'entreprises.

Ses clients la consultaient régulièrement pour trouver une approche stratégique dans des situations difficiles ou délicates, dans une optique de prévention des conflits ou de recherche de la résolution pratique et efficace des différends.

Me Savard possède une solide expérience dans les domaines des droits de la personne, du harcèlement, des devoirs de confidentialité et de loyauté, de l'équité salariale, de la protection des renseignements personnels, de la santé et de la sécurité du travail. Elle a élaboré, présidé et donné des dizaines de conférences et de formations sur ces mêmes sujets.

Depuis 2003, Me Savard donne régulièrement des conférences ou des formations sur la fonction d'ombudsman et sur la gestion efficace des plaintes.

Implication sociale et professionnelle

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 regroupe en proportions équivalentes des enfants handicapés et des enfants non handicapés.

Elle a été membre pendant plusieurs années, et deux fois présidente, du comité organisateur du Bal annuel de la Société Alzheimer de Montréal.

Elle est membre, depuis 1999, du Club Rotary du Vieux-Montréal et en est l'actuelle présidente.

Elle a reçu deux fois le trophée de *Rotarien(ne) de l'année*, soit au printemps 2002 et au printemps 2003, pour souligner son implication soutenue dans l'action communautaire.

Me Savard fut récipiendaire, en 2005, de la *Médaille des arts et métiers du multiculturalisme*, en reconnaissance de la qualité de son travail et de son implication « dans les domaines juridique, social et du rapprochement interculturel ».

Elle a été chef de secteur en droit du travail et de l'emploi ainsi que membre du conseil d'administration d'un cabinet juridique.

Me Savard a également été membre du conseil d'administration (2000 à 2003) et du comité exécutif (2001 à 2003) de *Lex Mundi*, la plus grande association de cabinets juridiques indépendants au monde. Elle a été présidente du comité Women and the Law de *Lex Mundi* de 2001 à 2003 et, à ce titre, a organisé et donné diverses conférences, notamment sur le thème « conciliation travail-famille » dans des cabinets juridiques de par le monde.

Me Savard a donné des cours de formation permanente obligatoires à des juristes américains, organisés par l'American Law Institute et l'American Bar Association qui ont d'ailleurs publié ses textes sur *l'Employment Law in Canada* dans leurs ouvrages de référence.



Informations générales sur l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Mandat

Lorsque le conseil municipal de Montréal a créé le nouveau poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, il n'existait aucun équivalent au Canada. Il s'agit donc d'une fonction exceptionnelle et novatrice dans le monde municipal canadien.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est une instance apolitique, impartiale et indépendante de l'administration municipale, chargée de veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et les avantages auxquels ils ont droit et à ce qu'ils soient traités équitablement et avec justice par tous les employés et les 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 qu'ils peuvent vraisemblablement l'être, en raison d'un acte, d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission d'un employé ou d'un représentant de la Ville, d'une société paramunicipale ou d'une société contrôlée par la Ville.

Jusqu'en décembre 2005, les pouvoirs d'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'étaient régis que par les dispositions du *Règlement sur l'ombudsman*, en vertu duquel elle ne peut pas intervenir si l'insatisfaction d'un citoyen découle d'une décision, d'une recommandation, d'un acte ou d'une omission émanant des élus.

À compter du 1^{er} janvier 2006 toutefois, la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* élargit le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, qui devient aussi responsable de traiter, en dernier recours, les dossiers fondés sur cette charte, incluant certaines décisions « politiques ».

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continue de ne pas avoir compétence pour traiter les dossiers touchant les relations de travail ou les plaintes qui concernent le comportement des agents de la paix du Service de police de la Ville de Montréal. Elle n'a pas non plus compétence sur les demandes relatives aux activités ou décisions de la Société de transport de Montréal.

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. Si elle n'obtient pas une réponse favorable à la suite de sa recommandation, l'ombudsman peut faire rapport au comité exécutif, au conseil municipal ou au conseil d'arrondissement et demander leur appui et leur intervention.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'agit cependant qu'en dernier recours. Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement épuisé les démarches internes disponibles pour tenter de régler le problème soumis.

Mission

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre aux citoyens une oreille attentive et un regard nouveau sur leur dossier. Lorsqu'elle le juge à-propos, elle intercède en leur faveur auprès des représentants de la Ville.

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

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit tenir compte des lois pertinentes et des procédures internes applicables. 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 internes et son intervention devient parfois une « occasion en or » de faire mettre à jour ou de moderniser certaines pratiques qui sont en vigueur depuis plusieurs années.

Si elle conclut que la règle ou la décision contestée est juste et raisonnable, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** prend le temps de l'expliquer au citoyen, afin qu'il comprenne bien pourquoi il n'y a pas lieu d'intervenir pour modifier la situation qu'il conteste.

Par ses interventions et ses enquêtes, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne cherche pas de coupable. Elle se concentre plutôt sur la recherche d'une solution satisfaisante si un problème est identifié, ou d'une justification valable dans le cas contraire.

L'effet préventif et positif des interventions de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne sont pas négligeables. Les mesures correctives apportées à la suite de ses interventions permettent souvent d'éviter que d'autres citoyens ne se retrouvent face à la même difficulté.

Valeurs

Dans toutes leurs actions, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et les membres de son équipe agissent avec **Empathie**, **Respect**, **Neutralité**, **Impartialité**, à la recherche d'une solution **Juste** et **Équitable**.

Informations générales sur l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Un poste indépendant et apolitique

Le poste d'ombudsman est apolitique et totalement indépendant de l'administration municipale.

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, de sorte qu'ils ne risquent jamais de se retrouver dans une situation de conflit d'intérêts.

Comme condition d'emploi, aucun employé du bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne doit avoir de liens particuliers avec l'un ou l'autre des partis politiques municipaux de Montréal.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL actuelle, Me Johanne Savard, a été nommée à l'unanimité par le conseil de la Ville, où siègent des conseillers municipaux de tous les arrondissements de Montréal et de toutes les allégeances politiques.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL jouit d'une 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 ce chapitre. Ils n'ont pas non plus accès aux dossiers de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et ne peuvent s'immiscer dans l'élaboration des conclusions ou des recommandations qu'elle formule à la suite de ses enquêtes et de ses interventions.

Malgré sa grande autonomie, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit cependant : (i) respecter les politiques et les normes de la Ville en regard de la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières; et (ii) chaque année, présenter au conseil de la Ville un rapport écrit sur l'accomplissement de ses fonctions au cours des 12 mois précédents.

Logo

Depuis 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL s'est doté d'un logo significatif et distinctif.



Élaboré à partir des deux lettres clés de la fonction, le **O** de Ombudsman et le **M** de Montréal, le **O** forme les têtes et le **M** compose les corps de deux personnes qui se donnent la main.

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 échangent et travaillent ensemble à la résolution de dossiers.

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. Il représente aussi l'eau qui entoure Montréal.

Structure et organisation

L'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL se compose de sept personnes, incluant l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, un conseiller principal, et deux techniciens/enquêteurs.

Cette équipe est appuyée par deux secrétaires.

1. SERVICE EFFICACE ET RAPIDE

Rapidité du service

Dans un délai de 24 heures ouvrables ou moins, suivant la réception de sa demande, le citoyen ou la citoyenne qui s'adresse à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL reçoit une confirmation verbale que celle-ci a bien été reçue et une explication sommaire des prochaines étapes.

Dans un délai qui n'excède généralement pas deux jours ouvrables, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL adresse ensuite au demandeur un accusé de réception écrit, qui confirme le nom et les coordonnées de la personne responsable de son dossier.

Selon nos statistiques de 2005, environ 80 % des personnes qui s'adressent à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL reçoivent une réponse finale dans un délai d'un mois ou moins.

Confidentialité

La confidentialité des dossiers est importante et l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL veille à la protéger le mieux possible. Tous les membres de son équipe sont d'ailleurs tenus de signer un Engagement de confidentialité.

Le formulaire de demande de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL explique d'entrée de jeu la portée de cette confidentialité au citoyen qui sollicite son intervention.

Les personnes qui soumettent une demande doivent cependant comprendre que pour pouvoir traiter adéquatement un dossier dans lequel elle juge opportun de procéder à une enquête, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devra en discuter avec les intervenants qui ont pris la décision contestée. De plus, dans tous les cas où elle intervient ou décide d'enquêter, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit, en vertu de son règlement constitutif, en informer le directeur du service ou de l'arrondissement concerné et lui donner l'occasion d'expliquer sa décision. Le directeur général de la Ville de Montréal doit aussi en être avisé.

Tous les dossiers sont conservés dans des classeurs verrouillés, situés dans un local non accessible au public ni aux autres visiteurs. Les données relatives aux dossiers sont inscrites dans un système de gestion informatisée dont l'usage est réservé à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et à son équipe. Ni les élus ni les employés de la Ville de Montréal ne peuvent y accéder.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne conserve pas les documents qu'elle consulte dans le cours de ses enquêtes; ils sont retournés à l'arrondissement ou au service central à qui ils appartiennent.

Aider autant qu'on le peut

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

Il arrive régulièrement que les citoyens et les citoyennes soumettent des problèmes qui ne relèvent pas de la compétence de la Ville de Montréal et que, conséquemment, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne peut pas régler.

Toutefois, même en l'absence de compétence, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL s'efforce de donner un maximum d'informations utiles et tente toujours de rediriger les personnes 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.

2. SERVICE PLUS ACCESSIBLE

Service bilingue

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL offre ses services complets, en français et en anglais et son site Web, en ligne depuis 2004, est également disponible en anglais depuis le début de 2005.

Information multilingue

Afin de permettre à un maximum de personnes de comprendre la nature du mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, un court résumé expliquant ses services apparaît maintenant sur son site Web en 14 langues autres que l'anglais et le français.

Les personnes qui demandent l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL demeurent cependant responsables de se trouver un mandataire qui maîtrise le français ou l'anglais avec qui elle et son équipe pourront échanger sur leur dossier.

Langage simplifié, orthographe alternative et braille

Le site Web de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL contient de l'information en langage simplifié et en orthographe alternative pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les cartes professionnelles de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et de son équipe sont également imprimées en braille.

Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

Formulaire en ligne

Les citoyens et les citoyennes ont maintenant accès, sur notre site Web, à un formulaire de demande en ligne qu'ils peuvent remplir et nous retourner. Cette procédure plus simple facilite le recours à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Il demeure par ailleurs possible de soumettre une demande par téléphone, par courrier, par courriel, par télécopieur ou en se présentant directement à nos bureaux.

3. NOUVEAU CODE D'ÉTHIQUE

Au cours de l'année 2005, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a adopté à l'unanimité un nouveau code d'éthique, maintenant affiché dans ses bureaux et sur son site Web.



CODE D'ÉTHIQUE

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL OFFRE GRATUITEMENT UN SERVICE DE « DERNIER RECOURS », POUR AIDER LES PERSONNES OU LES GROUPES DE PERSONNES QUI SE CROIENT LÉSÉS PAR UNE DÉCISION, UNE RECOMMANDATION, UNE ACTION OU UNE OMISSION DE LA VILLE DE MONTRÉAL.

L'ÉQUIPE DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL AGIT AVEC RESPECT, EMPATHIE, NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ.

L'OMBUDSMAN EST APOLITIQUE, AUTONOME ET INDÉPENDANT DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DES ÉLUS.

IL A LE DEVOIR DE PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS REÇUS DANS LE COURS DU TRAITEMENT DE SES DOSSIERS.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL MET EN PLACE ET MAINTIEN DIVERSES MESURES VISANT À LIMITER L'ACCÈS À SES DOSSIERS AUX SEULS MEMBRES DE SON ÉQUIPE.

NI LES GESTIONNAIRES OU EMPLOYÉS DE LA VILLE, NI LES ÉLUS, NI LES CITOYENS OU CITOYENNES, N'ONT ACCÈS AUX DOSSIERS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL OU AUX INFORMATIONS QU'ILS CONTIENNENT. L'OMBUDSMAN PEUT TOUTEFOIS COMMUNIQUER DE TELLES INFORMATIONS, S'IL LE JUGE OPPORTUN AUX FINS DE SON ENQUÊTE DANS UN DOSSIER.¹

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ET SON ÉQUIPE ÉVITENT LES SITUATIONS SUSCEPTIBLES DE LES METTRE EN CONFLIT D'INTÉRÊTS, RÉEL OU APPARENT ; ILS N'ACCEPTENT DONC AUCUN CADEAU OU RÉTRIBUTION DES PARTIES.

PAR SES RECOMMANDATIONS, L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL RECHERCHE DES SOLUTIONS JUSTES ET ÉQUITABLES POUR TOUTES LES PARTIES EN CAUSE.

¹ SOUS RÉSERVE DES LOIS APPLICABLES ET DE SON DROIT DE COMMENTER PUBLIQUEMENT CERTAINS DOSSIERS, DANS L'INTÉRÊT PUBLIC.

LE CITOYEN OU LA CITOYENNE PEUT CÉPENDANT DEMANDER QU'ON LUI RETOURNE LES DOCUMENTS QU'IL OU ELLE AVAIT LUI-MÊME OU ELLE-MÊME SOUMIS.

4. GESTION INFORMATISÉE DES DOSSIERS

En 2003, le bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec avait consenti à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL le droit d'utiliser gratuitement le système de gestion informatique des dossiers qu'il avait lui-même élaboré aux fins de son propre mandat. Cet outil offrait de grandes améliorations par rapport au mode de gestion utilisé jusque-là par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. Mais les différences majeures qui existent entre Montréal et Québec quant à la procédure de traitement des dossiers de même qu'à la réalité du milieu ont démontré que le système de Québec ne répondait pas adéquatement aux besoins de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Fort de l'expérience acquise à l'usage de ce système, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a identifié les informations additionnelles dont elle a besoin pour les fins de ses suivis quotidiens et de la rédaction annuelle de son rapport d'activités. Un nouveau système amélioré a donc été élaboré pour tenir compte des besoins spécifiques de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. Ce système devient fonctionnel dès le 1^{er} janvier 2006.

5. PROMOTION DU SERVICE ET CONTACTS AVEC LE MILIEU

Toujours préoccupée par l'importance de mieux faire connaître le service exceptionnel offert par son équipe, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a poursuivi ses démarches auprès des communautés ethnoculturelles, des groupes communautaires, des représentants de la Ville et de ses partenaires, ainsi que du public en général, pour les informer sur son rôle et sur son mandat.

Poursuite de la tournée amorcée en 2004 : échanges et présentations à des instances susceptibles d'être visées ou intéressées par son mandat. En 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a notamment rencontré :

- La Société du parc Jean-Drapeau
- Les juges de la cour municipale de Montréal
- Le Service de police de la Ville de Montréal
- Le Service des incendies et de la sécurité publique
- Le Conseil du patrimoine de Montréal
- La Société de développement communautaire de Montréal (SodecM)
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec
- Le Conseil de la recherche sur les nouvelles religions (CRNR), affilié à l'Université de Montréal
- Le Conseil interculturel de Montréal
- Le Protecteur du citoyen du Québec
- Le Centre de consultation et de concertation.

Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

Une attention particulière a également été portée pour resserrer les liens de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL avec les communautés ethnoculturelles, en vue d'une meilleure compréhension mutuelle:

- Entrevues avec divers médias ethnoculturels
- Présentations et miniconférences à des groupes ethnoculturels ou interculturels
- Participation à des activités ethnoculturelles
- Formation du personnel de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sur certaines différences culturelles ou pratiques religieuses.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a par ailleurs profité de la publication de son Rapport annuel 2004 pour expliquer les réalisations de son équipe et pour échanger sur son travail:

- **Conférence de presse**, en mars 2005, pour présenter le Rapport annuel 2004
- **Séance de travail** avec les membres de la Commission de la présidence du conseil de la Ville, pour discuter avec eux du contenu dudit rapport
- **Séance publique** de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, organisée par la Commission de la présidence du conseil, au cours de laquelle des citoyens ont eu l'occasion de poser des questions et de soumettre des commentaires constructifs.

6. COUVERTURE MÉDIATIQUE

Les médias sont sans contredit une ressource privilégiée permettant à toute organisation d'établir sa notoriété.

En 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a multiplié ses efforts et ainsi obtenu une couverture médiatique importante auprès des citoyens montréalais:

- Capsules télévisées récurrentes à Canal Vox
- Longue entrevue à l'émission de Louise Deschâtelets, sur Canal Vox
- Capsules d'information récurrentes sur le site Web de Canal Vox
- Entrevues diffusées par les grands réseaux de télévision de Montréal, en français et en anglais
- Entrevues diffusées par des stations radiophoniques de grand réseau, en anglais et en français
- Entrevues diffusées par des stations radiophoniques communautaires
- Entrevues diffusées par des stations de radio étudiante
- Entrevues et articles dans les journaux à grand tirage

- Entrevues dans des journaux ethnoculturels publiés en allemand, en amérindien, en arabe, en arménien, en bulgare, en iranien, en italien, en letton, en philippin, en portugais, en hongrois ou en russe
- Articles dans le Journal du Barreau
- Article dans le journal des étudiants en droit de l'Université de Montréal, Le Pigeon Dissident
- Article dans le journal étudiant de l'Université du Québec à Montréal, Montréal Campus.

7. ÉCHANGES INTERNATIONAUX

Au cours de 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a eu l'occasion de discuter ou de présenter son rôle à des représentants internationaux, notamment lors :

- D'une rencontre de délégués parlementaires de Wallonie
- D'une séance de travail avec une délégation du Bureau des plaintes des citoyens de Shanghai
- De la Conférence internationale sur la gestion des grandes villes, sous le thème « Femmes et politique locale ».

8. FORMATION, COLLOQUES ET CONGRÈS

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL profite des occasions qui se présentent pour faire connaître les services exceptionnels de son équipe et pour partager l'expérience acquise dans la gestion des plaintes de citoyens.

Elle croit également important de maintenir à un très haut niveau ses connaissances et ses compétences, de même que celles de toute son équipe. À cette fin, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et les membres de son équipe ont participé à plusieurs colloques, conférences et activités qui ont permis de tisser des liens avec des personnes-ressources intéressantes, tout en recevant une formation pertinente et utile.

Colloques, conférences, formations ou événements d'intérêt dont:

- Journée internationale des femmes
- Colloque de sensibilisation et échanges sur la diversité ethnoculturelle
- Formation sur les changements climatiques et leurs répercussions sur les administrations municipales
- Conférence sur l'encadrement des médias: pourquoi et comment ?
- Formation sur le harcèlement en milieu de travail
- Conférence sur l'administration de la justice et la liberté de presse
- Formation sur la consultation et la participation publiques

Réalisations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

- Formation sur la gestion des situations difficiles
- Formation sur la gestion des personnes difficiles
- Formation sur la résolution des impasses en médiation
- Formation sur la gestion efficace des plaintes
- Forum sur la diversité
- Séminaire sur le profilage racial et sur le développement des compétences en matière de diversité
- Forum sur le concept de l'accommodement raisonnable et sur les actions de partenariat
- Rencontre sur l'éthique institutionnelle et les ombudsmans
- Conférence du Comité égalité du Barreau canadien
- Conférence du Forum canadien des ombudsmans – Comblent les différences et établir des relations: trouver un terrain d'entente
- Conférence donnée sur « La gestion efficace des plaintes »
- Conférences sur l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL données à des étudiants
- Formation donnée à de nouveaux employés d'Accès Montréal.

9. LA NOUVELLE CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Au cours de l'année 2005, la Ville de Montréal a de nouveau innové en matière de démocratie municipale par l'adoption de la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, dont la date d'entrée en vigueur est le 1^{er} janvier 2006.

Pendant l'automne 2005, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL s'est préparée activement en vue de l'entrée en vigueur de cette nouvelle charte : analyse des textes, discussions en groupe, recherches doctrinales et jurisprudentielles de précédents pertinents, analyse des nombreux documents de référence mentionnés dans le préambule, rencontres et discussions avec les représentants du Sommet de Montréal, porteurs de ce dossier depuis 2002, et plus encore.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a également participé à des séances d'information et de formation destinées à des employés qui seront responsables de coordonner la diffusion de la charte dans leur arrondissement ou service.

Elle a également échangé avec les représentants de SodecM et leur a offert son appui dans toutes leurs démarches visant la diffusion et la promotion de la charte auprès des organismes communautaires et ethnoculturels.

C'est sous le thème *Bâtir des ponts* que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et son équipe entament l'année 2006.

1. STRUCTURE ET ORGANISATION

L'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est formée de personnes compétentes et dynamiques qui continueront :

1. D'offrir un service attentif et personnel, à l'écoute des citoyens
2. D'assurer un suivi rigoureux de tous les dossiers
3. De traiter avec justice et équité toutes les personnes concernées par un dossier
4. De protéger, dans toute la mesure possible, la confidentialité des dossiers
5. De faire preuve de rigueur et d'une éthique exemplaire dans l'accomplissement de leur travail.

2. CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

L'entrée en vigueur de la nouvelle *Charte montréalaise des droits et responsabilités* pose de grands défis à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. Une attention particulière devra être accordée à chaque dossier mettant en cause un engagement qui y est prévu.

La Ville y prend en effet plusieurs engagements visant à promouvoir les valeurs et principes que ce document énonce. Il s'agit d'engagements municipaux uniques en Amérique du Nord. Un accent particulier est également mis sur la responsabilité des citoyens et des citoyennes de Montréal de contribuer positivement à la promotion et à la protection de ces valeurs et principes.

Cette charte n'est pas destinée à fonder un recours judiciaire. Les personnes qui se croient victimes d'une atteinte à un engagement qui y est stipulé peuvent déposer une plainte auprès de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Il convient de souligner que seule une personne physique vivant sur le territoire de la Ville de Montréal pourra soumettre une demande fondée sur la charte.

À compter du 1^{er} janvier 2006, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devient donc le « gardien » de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et cette nouvelle compétence s'ajoute à son mandat.

Dans le traitement de tous ses dossiers, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit dorénavant interpréter les règlements municipaux de manière compatible à ladite charte.

Lorsque le motif principal d'une plainte relève de cette charte, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pourra désormais intervenir à l'égard des décisions, des recommandations, des actes ou des omissions émanant d'un conseil d'arrondissement, du conseil municipal ou du comité exécutif de la Ville de Montréal. Pour la première fois donc, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pourra intervenir à l'égard de décisions « politiques ».

Un plan de communication, d'information et de formation sera mis en place par la Ville de Montréal, pour sensibiliser les citoyens de même que les élus et les gestionnaires municipaux aux nouveaux engagements découlant de cette législation. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sera partie prenante à ces efforts.

3. RAYONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Sur le plan du rayonnement, l'année 2006 s'engage dans la continuité par rapport aux efforts déjà déployés pour faire connaître l'existence de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, ainsi que pour faciliter l'accès à ses services :

- Participation à des activités grand public pour informer les citoyens, incluant une participation à des salons populaires
- Rencontres avec des groupes communautaires
- Rencontres avec des représentants de communautés ethnoculturelles
- Nouvelle affiche multilingue
- Nouvelle brochure d'information en langage simplifié et en orthographe alternative
- Nouveau signet en 14 langues, en plus du français et de l'anglais, et imprimé en braille
- Installation d'un accès audio aux informations contenues sur notre site Web pour les malvoyants
- Informations en anglais simplifié sur notre site Web
- Couverture médiatique accrue.

1. Plumitif de la cour municipale – protection des personnes acquittées

Dans son Rapport annuel 2004, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** faisait état d'une RECOMMANDATION qu'elle avait adressée à la Direction des affaires pénales et criminelles, pour limiter l'accès du public aux dossiers criminels de la cour municipale de Montréal, dans le cas des personnes acquittées ou autrement libérées des accusations criminelles qui avaient été portées contre elles.

Au cours de l'année 2005, ce dossier a beaucoup progressé.

Depuis le 1^{er} mai 2005, toute personne acquittée ou autrement libérée d'une accusation criminelle peut soumettre une demande à la cour municipale de Montréal pour que les informations sur son dossier qui sont contenues dans le plumitif de cette cour deviennent non accessibles au public.

La Direction des affaires pénales et criminelles a, en effet, mis en place une directive administrative et une nouvelle procédure qui limitent l'accès du public au plumitif criminel.

La Direction des affaires pénales et criminelles a confirmé que cette directive administrative et cette nouvelle procédure ont été distribuées et expliquées à tous les employés de la cour municipale.

La Direction des affaires pénales et criminelles a élaboré un formulaire simple que les personnes concernées doivent remplir pour demander que l'accès à leur dossier dans le plumitif de la cour municipale soit limité.

Un plan de communication a également été élaboré par la Direction des affaires pénales et criminelles pour faire connaître la nouvelle procédure :

- La nouvelle directive a été affichée à la porte de chacune des salles d'audience, au chef-lieu de la cour municipale et dans tous ses points de service
- Depuis septembre 2005, un document d'information est remis aux défendeurs et aux avocats présents dans la salle d'audience dans tous les cas où cette nouvelle procédure peut s'appliquer
- Les juges, les greffiers et les procureurs de la couronne de la cour municipale de Montréal ont été informés de cette nouvelle procédure et il leur a été demandé de contribuer à ce que les défendeurs visés soient informés de son existence la journée même d'un jugement pertinent
- Un document d'information ainsi que le formulaire de demande sont à la disposition des avocats et du public au chef-lieu, ainsi que dans tous les points de service de la cour municipale de Montréal
- L'association des avocats de la défense a été informée de l'entrée en vigueur de cette nouvelle politique

- Des publicités annonçant cette nouvelle procédure ont été publiées dans le Journal du Barreau et dans le Journal de Montréal et la Direction des affaires pénales et criminelles s'est également engagée à en publier une, en anglais, dans le journal The Gazette
- Cette nouvelle procédure et le formulaire de demande sont également disponibles sur le site Web de la Ville ; les citoyens peuvent télécharger le formulaire qu'ils pourront transmettre au greffe de la cour municipale de Montréal, une fois rempli.

Grâce à l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, les personnes innocentes bénéficient donc enfin, sur demande, d'une protection contre l'accès illimité à leur dossier, au plumitif de la cour municipale.

Selon les informations obtenues, la cour municipale a reçu 182 demandes de cette nature entre mai et décembre 2005, ce qui a permis à 94 citoyens qui avaient été acquittés ou autrement libérés d'obtenir que leur dossier d'accusation criminelle ne soit plus accessible au public.

Une portée extra-territoriale ?

Il semble que cette RECOMMANDATION de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** aura des répercussions au-delà du territoire de la Ville de Montréal.

On nous a en effet rapporté que lors du dernier Congrès des greffiers des cours municipales du Québec, le juge en chef adjoint de la Cour du Québec, qui est également responsable des cours municipales, aurait fait l'éloge de cette nouvelle procédure et encouragé les autres cours municipales du Québec à suivre l'exemple de Montréal.

2. Logements sociaux – OMHM

Nous avons récemment été informés que l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) prévoit mettre sur pied un bureau des plaintes au printemps 2006, en réponse à l'insatisfaction manifestée par les citoyens, tel que mentionné dans notre Rapport annuel 2004.

Cette initiative mérite d'être soulignée.

Le processus de traitement des plaintes soumises par les locataires ou par tout autre citoyen sera donc simplifié et plus rapide. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est confiante que cela permettra d'améliorer la qualité des relations entre les citoyens et l'administration de l'OMHM.

Évolution de dossiers 2004

3. Arbres – miellat

En 2005, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a reçu 15 demandes d'intervention relatives aux arbres, dont seulement deux concernaient des problèmes causés par le miellat.

On se souviendra qu'en 2004, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait traité plusieurs dossiers relatifs au miellat. Elle avait alors suggéré aux arrondissements aux prises avec de tels problèmes de partager les informations dont ils disposaient à ce sujet et de travailler ensemble à l'élaboration de mesures plus uniformes d'un arrondissement à l'autre.

Selon les informations reçues des arrondissements au cours de 2005, un nouveau traitement aurait été retenu par les gestionnaires responsables et il sera utilisé systématiquement comme moyen de prévention, dès 2006.

Il semble donc que la collaboration et la concertation des arrondissements touchés ont permis d'en arriver à une approche uniforme pour les citoyens.

Croisons maintenant les doigts, en espérant que ce nouveau traitement donnera de bons résultats.

Dossiers traités par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

Au cours de l'année 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a traité 557 demandes d'intervention, incluant 16 dossiers reçus en 2004. Au 31 décembre 2005, seulement 25 de ces dossiers étaient encore actifs.

Dans plusieurs cas, la demande n'a pas donné lieu à une enquête poussée :

- Soit parce que la réponse au problème soumis était déjà connue par l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL
- Soit parce que le citoyen n'avait pas épuisé les recours administratifs internes avant de s'adresser à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, qui n'intervient qu'en dernier recours
- Soit parce que la nature du problème ne relevait pas de sa compétence.

Mais dans tous ces cas, le personnel de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a quand même pris le temps de bien comprendre le problème soumis, d'expliquer pourquoi il ne pouvait pas intervenir et, le cas échéant, de rediriger le citoyen vers une autre ressource.

Dans 223 cas, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a procédé à une enquête approfondie.

Un avis favorable au citoyen a été accordé dans 57 de ces dossiers : 23 d'entre eux ont été réglés à l'amiable, alors que dans 34 cas, une RECOMMANDATION formelle a été faite par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Toutes les RECOMMANDATIONS formulées par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en 2005, ont été suivies par le service ou par l'arrondissement concerné.

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2005

1. Changement de zonage – droits acquis

Le propriétaire d'un bâtiment commercial a demandé l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL parce que son arrondissement refusait de reconnaître des droits acquis qu'il était convaincu d'avoir quant aux activités pouvant être exercées dans un local qu'il louait à des entrepreneurs. Les faits sont relativement simples :

- Du 15 novembre 2002 au 30 juin 2004, ce propriétaire a loué son local à une personne qui y exploitait un atelier de réparation automobile, conformément au règlement de zonage alors en vigueur
- Le 30 juin 2004, l'entreprise a cessé d'occuper ce local

- Le propriétaire a immédiatement cherché un nouveau locataire pour exercer le même type d'activité, au même endroit
- Le 23 septembre 2004, alors que le local était toujours inoccupé, l'arrondissement a modifié son règlement sur l'urbanisme pour limiter les activités commerciales et industrielles permises dans ce secteur; les ateliers de réparation automobile n'y sont désormais plus permis
- Ces modifications de zonage visent à promouvoir le développement résidentiel dans le secteur concerné, en limitant certaines activités commerciales susceptibles de nuire à la qualité de vie d'éventuels résidents
- Au début du mois de novembre 2004, le propriétaire a trouvé un nouveau locataire intéressé à exploiter un atelier de réparation automobile dans son local
- Lorsque le nouveau locataire a demandé son permis d'exploitation, l'arrondissement l'a informé que l'activité commerciale prévue n'était plus permise et que, par conséquent, sa demande de permis était refusée
- Le propriétaire a fait de nombreuses démarches auprès des fonctionnaires et des élus pour tenter de faire reconnaître son droit acquis de louer ce local à des fins d'exploitation d'un atelier de réparation automobile, mais tous ses efforts se sont soldés par un échec
- Il a donc demandé l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Après avoir obtenu des autorités de l'arrondissement les motifs justifiant leur refus, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a examiné attentivement le dossier et procédé à une analyse approfondie du concept de « droits acquis » en pareilles circonstances, en examinant, notamment, comment les tribunaux l'avaient appliqué.

Elle a ensuite soumis à l'arrondissement un avis dans lequel elle recommandait que des droits acquis soient reconnus au propriétaire du local en question. Cette conclusion s'appuyait sur le fait que l'activité de réparation automobile avait été légalement exercée avant la modification du règlement de zonage et aussi parce que, après le départ du précédent locataire, le propriétaire s'était rapidement mis à la recherche d'un nouveau locataire pour poursuivre le même type d'activité. Il n'y avait donc aucun indice d'une intention du propriétaire de renoncer à son droit de louer ce local à des fins d'exploitation d'un atelier de réparation automobile.

À la suite de cette intervention, l'arrondissement a demandé une opinion juridique à la Direction du contentieux sur la position adoptée par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Cette démarche de l'arrondissement était de toute bonne foi. On peut, en effet, comprendre que la reconnaissance de certains droits acquis à l'égard d'activités jugées incompatibles avec le nouveau projet de développement résidentiel du quartier puisse susciter quelques réticences, du moins au début.

Après avoir reçu cette opinion juridique, le directeur de l'arrondissement a confirmé qu'il acceptait les conclusions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et l'arrondissement reconnaissait les droits acquis du propriétaire de louer son local à des fins d'exploitation d'un atelier de réparation automobile.

Nous avons toutefois informé le propriétaire que ces droits acquis ne sont pas éternels et qu'en vertu du règlement sur l'urbanisme, il est impératif qu'il les exerce avant l'expiration d'un délai de 12 mois. L'arrondissement a cependant accepté que ce délai ne courre qu'à compter de la date à laquelle les droits acquis ont finalement été reconnus, soit le 7 novembre 2005.

Autrement dit, si le local n'est pas exploité comme atelier de réparation automobile avant le 6 novembre 2006, ni le demandeur ni aucun locataire ne pourra ensuite y exercer de telles activités.

Nous avons également rappelé au propriétaire que d'autres usages commerciaux demeurent permis par le nouveau règlement sur l'urbanisme et que, conséquemment, il serait prudent, de sa part, d'explorer aussi les possibilités de louer son local à d'autres fins autorisées.

2. Occupation illégale d'une ruelle

Une citoyenne contestait le fait que son arrondissement refusait de la laisser continuer d'occuper la ruelle située derrière chez elle.

Cette occupation de la ruelle, par elle et par plusieurs autres résidents, s'était faite sans l'accord du conseil d'arrondissement ou du conseil municipal, qui sont pourtant les seules instances à pouvoir consentir à la vente ou à l'occupation d'une propriété du domaine public.

L'étude du dossier a révélé que déjà, en 1995, le conjoint de cette citoyenne avait entrepris une démarche afin que les riverains puissent acheter et occuper cette ruelle, qui appartient à la Ville. Le Service de l'approvisionnement et des immeubles de la Ville de Montréal de l'époque avait cependant opposé un non catégorique à cette demande, parce que des conduits d'utilité publique toujours en exploitation étaient implantés sous ladite ruelle.

Malgré ce refus, les résidents ont commencé à occuper la ruelle. Ils y ont érigé des clôtures et des cabanons. La citoyenne a indiqué qu'à l'époque, un conseiller municipal de l'arrondissement aurait indiqué qu'il ne s'y opposait pas.

Toutes les parties en cause ont reconnu que, dans cet arrondissement, on trouve plusieurs ruelles sur lesquelles des citoyens ont empiété, parfois depuis plusieurs années. Dans plusieurs de ces cas, il semble que ni la Ville de Montréal ni l'arrondissement ne soit intervenu pour exiger l'enlèvement des clôtures et des cabanons érigés sur le domaine public (i.e. une ruelle).

Nous avons donc examiné les circonstances pour lesquelles l'arrondissement avait décidé d'intervenir et d'envoyer un avis exigeant la fin des empiètements illégaux et la remise en état des lieux.

Nous avons discuté avec plusieurs gestionnaires, analysé l'ensemble du dossier de l'arrondissement et sommes même allés sur les lieux, pour constater *de visu* la situation actuelle.

Il appert que ce soit le bris d'un tuyau d'égout, dans une autre ruelle située à proximité, deux ans plus tôt, qui a incité les responsables de l'arrondissement à se pencher sérieusement sur la question des conduits d'utilité publique et sur le problème des empiètements illégaux dans ce secteur.

À la suite de ce bris, l'arrondissement a demandé à sa Direction des travaux publics de faire une étude préliminaire sur l'état des égouts municipaux. Cette étude a démontré qu'à au moins 25 endroits différents, les conduits situés sous les ruelles seraient dans un état de dégradation avancée.

La Direction des travaux publics a sensibilisé l'arrondissement au fait que lorsque des bris surviendraient, les équipes dépêchées pour effectuer les réparations auraient beaucoup de difficulté à intervenir efficacement et rapidement, en raison de la présence de clôtures et de cabanons au-dessus des conduits d'égout. Pour pouvoir y accéder, les employés devraient en effet préalablement déplacer, voire détruire, tous les obstacles installés par les résidents.

Malgré les inconvénients qui en résulteront pour les riverains, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est donc d'avis que l'arrondissement est justifié d'exiger que cessent les empiètements illégaux.

Soulignons que l'arrondissement s'est engagé à procéder avec respect et empathie envers les personnes impliquées. Il rencontrera les propriétaires en infraction afin de discuter d'un calendrier raisonnable pour l'enlèvement de toutes les installations qui empiètent sur la ruelle municipale.

Nous avons, par ailleurs, rappelé à la citoyenne qu'il sera alors important de s'assurer que les normes obligatoires concernant la hauteur et le positionnement des clôtures et autres installations par rapport aux lignes de lots soient strictement respectées.

3. Gérer plus rapidement les plaintes de bruit excessif

En 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a traité 16 plaintes de bruit excessif, par rapport à 9, en 2004.

Les citoyens se plaignent le plus souvent du bruit émis par le climatiseur d'un voisin, par des appareils de ventilation ou de climatisation installés sur le toit d'édifices ou encore, du fait qu'un chantier de construction est particulièrement bruyant. Ces dossiers sont évalués à la lumière des normes de bruit permises par règlement, dans le secteur concerné.

En 2005, cependant, plusieurs citoyens qui résident dans les arrondissements faisant partie de la Ville de Montréal d'avant janvier 2002 se sont aussi plaints du très long délai de traitement de leur dossier. Certains d'entre eux s'étaient fait répondre que leur plainte ne pourrait probablement pas être traitée avant quatre à six mois, soit après que les appareils de climatisation en cause soient éteints pour l'hiver. Ces citoyens étaient abasourdis, voire outrés, par ces réponses, d'où leur demande d'intervention à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Nos enquêtes ont confirmé qu'en 2005, il n'y avait que deux inspecteurs chargés de traiter toutes les plaintes relatives au bruit, dans les neuf arrondissements de l'ancienne Ville de Montréal. Il y aurait également eu un manque de ressources techniques pour procéder à l'analyse des mesures de bruit et pour faire le suivi des dossiers d'infraction.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est donc intervenue auprès des gestionnaires concernés pour les sensibiliser à ce problème important.

La collaboration des gestionnaires a été positive et l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a obtenu leur engagement que des améliorations satisfaisantes seraient apportées dès 2006 afin d'assurer le traitement adéquat des demandes des citoyens qui se plaignent de bruit excessif.

Les gestionnaires travaillent présentement à l'élaboration de solutions visant à améliorer les délais de traitement des plaintes de bruit dans les arrondissements concernés, et des rencontres de travail avec l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL suivront pour faire le point.

Ce dossier suit son cours et l'ombudsman continue ses démarches et interventions pour s'assurer que des mesures de redressement adéquates soient mises de l'avant dans les meilleurs délais.

4. Stationnement réservé aux personnes handicapées

Un citoyen a demandé à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL d'intervenir afin que la Ville attribue un espace de stationnement réservé aux personnes handicapées, entre 8 h et 17 h, en face de sa résidence. Cette demande visait à permettre aux véhicules de transport adapté de se garer devant chez lui. Selon ce citoyen, un tel espace lui permettrait d'y accéder plus facilement.

L'arrondissement avait toujours refusé de donner suite à cette demande du citoyen, soumise à répétition.

Dans cet arrondissement, l'attribution d'espaces de stationnement ou de débarcadères réservés aux personnes handicapées est régie par une politique visant à assurer à ces citoyens l'accès facile et sécuritaire à leur véhicule, qu'il s'agisse d'un véhicule personnel ou de transport adapté.

Nous avons organisé une rencontre avec le citoyen, des représentants de l'arrondissement, ainsi qu'un représentant du Centre de transport adapté de la Société de transport de Montréal (STM).

Le représentant de la STM s'est présenté avec un véhicule de transport adapté identique à ceux qu'utilise le citoyen, une heureuse initiative qui a grandement facilité la compréhension de la problématique.

Le représentant de la STM a procédé à la démonstration de la méthode suivie par les chauffeurs. Il est alors rapidement apparu que la procédure selon laquelle le chauffeur immobilise son véhicule dans la rue, à un angle d'environ 45°, est la plus sécuritaire. Le véhicule bloque ainsi la circulation. Le chauffeur et le citoyen sont donc protégés par le véhicule adapté pendant le déplacement du fauteuil roulant.

Si le véhicule stationnait plutôt dans un espace réservé situé en face de la résidence, comme le demandait le citoyen, les risques pour sa sécurité et pour celle du chauffeur seraient grandement accrus. Pour accéder à la rampe d'accès, le fauteuil roulant se retrouverait dans la rue, alors que d'autres véhicules y circulent.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a conclu que, dans le présent cas, toutes les instances en cause avaient agi au mieux des intérêts du citoyen et qu'il n'y avait pas lieu d'attribuer un espace de stationnement réservé pour personnes handicapées face à sa résidence.

5. Protéger la forêt du parc Angrignon

Une citoyenne demandait notre intervention afin que la partie de la forêt du parc Angrignon située en face de sa résidence soit mieux entretenue. Elle se plaignait de la présence d'herbes hautes entre les arbres, de branches sur le sol, d'arbres tordus, etc.

Notre enquête a révélé que, jusqu'en 1995, il y a eu des tontes régulières des plantes herbacées dans la forêt du parc Angrignon. Selon tous les experts à qui nous avons parlé, ces pratiques d'interventions régulières ont eu des effets néfastes pour la forêt, en empêchant sa régénération naturelle.

Depuis 1995, cette partie du parc est considérée comme « zone de re-naturalisation » et, conséquemment, on ne doit plus y effectuer aucun fauchage d'herbes hautes ni aucune tonte de l'herbe.

Pour que sa survie à long terme soit assurée, cette partie du parc doit être laissée à son état naturel, c'est-à-dire un milieu forestier, et il ne doit y avoir d'interventions humaines que dans des cas exceptionnels, tels que :

- Lorsqu'un arbre menace la sécurité d'une maison ou d'une personne
- Pour l'éradication du nerprun, une espèce envahissante qui nuit au développement de la forêt
- Pour ramasser les déchets, avec délicatesse.

Cette approche est d'ailleurs conforme aux nouveaux engagements pris par la Ville de Montréal au cours des dernières années en matière de protection de l'environnement et du patrimoine naturel. Soulignons, notamment, la *Politique de protection et de mise en valeur des milieux naturels*, adoptée en 2004, et la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, adoptée en 2005.

Cette nouvelle approche nécessite cependant un changement de « vision » chez certains citoyens pour qui l'aspect « esthétique » impeccable de tous les parcs demeure souhaitable.

Mais les bienfaits découlant des environnements naturels en milieu urbain sont importants et supérieurs aux inconvénients d'une forêt moins « esthétique ».

Soulignons également que certains autres citoyens apprécient le concept d'une forêt plus « sauvage », et l'intimité additionnelle qu'elle peut procurer.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'est donc pas intervenue dans le sens recherché par la citoyenne, et elle poursuivra ses interventions afin de s'assurer que la nouvelle politique, visant à assurer la régénération naturelle de la forêt du parc Angrignon, soit bien respectée par tous les arrondissements et services concernés.

6. Des festivals bruyants

Un citoyen s'est plaint du bruit excessif généré pendant des festivités reliées à la Fête du Canada et à la Fête nationale du Québec ainsi qu'à d'autres événements organisés dans le parc situé à côté de sa résidence. Il souhaitait que les heures du déroulement d'activités bruyantes soient considérablement réduites ou même que ces festivités soient déplacées vers un autre site.

Nous avons discuté de la situation avec les gestionnaires de l'arrondissement pour explorer les avenues possibles, afin de minimiser les inconvénients subis par les résidents du secteur.

Il est rapidement apparu que l'idée de faire déménager ailleurs les festivals concernés n'était pas une solution appropriée. Le site actuel a été spécialement aménagé, à grands frais, pour la tenue de tels événements. Il est bien situé au centre de l'arrondissement et facile d'accès. Ce parc a été spécialement conçu pour pouvoir accueillir un grand nombre de personnes à la fois et pour que le nettoyage et la remise en état des lieux, après un rassemblement, soient rapides et faciles.

Il convient également de souligner que les festivités concernées semblent généralement appréciées, car un très grand nombre de personnes y participent chaque année.

Parmi les principaux inconvénients dont se plaignait le citoyen, les spectacles présentés en soirée et leur préparation lui semblaient particulièrement dérangeants. Selon lui, les musiciens et les chanteurs produisaient des bruits de haut niveau pendant de longues heures le jour, au cours des répétitions, et les spectacles se terminaient souvent trop tard.

À la suite de nos interventions, l'arrondissement a accepté de collaborer pour minimiser autant que possible les nuisances pour les citoyens vivant à proximité du parc :

- Il s'est engagé à ce que les répétitions de jour ne durent pas plus de 45 minutes chacune, et qu'elles se déroulent entre 16 h et 18 h le jour de l'événement
- Il a également convenu que les « tests de son » ne pourraient avoir lieu qu'entre 12 h et 16 h, mais qu'au total, ils ne dureraient pas plus d'une heure

- Il a accepté de réorienter les haut-parleurs dans le sens opposé aux résidences des citoyens
- Il a pris l'engagement que les spectacles prendraient fin au plus tard à 23 h.

Le citoyen avait également indiqué avoir des craintes pour la sécurité des biens et des personnes, tant sur le site de l'événement que près de sa résidence, et ce, plus particulièrement lorsqu'un grand nombre de personnes se retrouvent ensemble ou se déplacent simultanément.

L'arrondissement a donc interdit la circulation automobile dans les rues qui ceinturent le parc pendant la tenue de ces événements. De plus, il s'est assuré de la présence de policiers supplémentaires et de pompiers à ces occasions. Quelques réaménagements ont aussi été apportés au site pour faciliter encore davantage l'évacuation des participants, dans les 30 minutes suivant la fin des activités.

Un autre aspect qui dérangeait le citoyen était les travaux de nettoyage. Il se plaignait du fait qu'ils commençaient immédiatement après la fin des spectacles, générant encore du bruit tard dans la nuit.

Selon l'arrondissement, la présence des équipes de nettoyage dès la fin des activités a pour effet d'accélérer l'évacuation des lieux par les derniers fêtards et d'empêcher la présence de nombreuses mouettes sur le site.

À notre demande, l'arrondissement a accepté de tenter l'expérience de retarder le nettoyage du site jusqu'à 7 h le lendemain matin. Il faudra cependant évaluer les effets de cet essai.

Les interventions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ont donc permis d'obtenir plusieurs changements dans l'organisation et le déroulement des activités reliées à ces événements publics, de sorte que les inconvénients subis par les résidents voisins ont été grandement diminués.

7. Le droit de payer comptant

Un citoyen qui loue un espace de stationnement sur un terrain géré par la Société en commandite Stationnement de Montréal (SCSM) a demandé l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL parce qu'en vertu d'une nouvelle politique obligatoire de paiement, la SCSM refusait dorénavant qu'il paie son loyer mensuel en argent comptant. Jusqu'alors, ce citoyen avait toujours payé son stationnement en argent comptant au comptoir des bureaux de la SCSM.

Il importe de souligner que la SCSM est assujettie au pouvoir d'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Lors d'une première discussion, la SCSM a expliqué que les raisons justifiant cette politique étaient de nature administrative et qu'elles visaient à faciliter le traitement informatisé des paiements concernés.

Dossiers traités par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

La SCSM n'était confrontée à aucune circonstance exceptionnelle pouvant justifier une dérogation au principe généralement applicable, à savoir la libération du débiteur par le paiement en argent comptant.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a jugé pertinent de vérifier la légalité de cette nouvelle règle et, à la suite de ses recherches, elle a conclu que cette nouvelle politique contrevenait aux dispositions du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la monnaie*.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a donc formulé une RECOMMANDATION pour que la SCSM autorise les locataires de ses espaces de stationnement à acquitter leurs frais mensuels en espèces à son comptoir de service à la clientèle ou à tout autre endroit raisonnable qu'elle pourra déterminer, le tout sans préjudice au droit des locataires d'utiliser tout autre mode de paiement accepté par la SCSM.

Nous avons reçu confirmation de la SCSM que notre RECOMMANDATION était acceptée.

Soulignons que dans la situation qui est à l'origine de cette demande, la quantité de documents demandés par la citoyenne était telle que l'arrondissement pouvait raisonnablement prévoir que la consultation prendrait des heures, voire des jours.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a jugé que les motifs soumis par l'arrondissement pour ne pas permettre la consultation dans la salle de rencontre réservée aux citoyens sont raisonnables.

Malgré cette conclusion, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a quand même formulé l'avis que l'aménagement physique offert aux citoyens pour la consultation de documents dans cet arrondissement est inadéquat.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a souligné que les conditions de consultation de documents doivent favoriser et faciliter cette consultation. C'est en effet un principe bien reconnu que l'organisme qui est tenu de donner accès à ses documents doit fournir, dans la mesure du possible, un aménagement adéquat.

Dans le cas présent, l'espace disponible au bureau d'accueil était extrêmement restreint. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a donc RECOMMANDÉ que :

« Lorsque la consultation de documents municipaux risque d'être longue, l'arrondissement (...) prenne les mesures nécessaires pour fournir aux citoyens et citoyennes qui exercent leur droit de consulter des documents municipaux originaux, un environnement de consultation plus adéquat, comprenant au minimum une chaise et une table de consultation ;

Étant entendu qu'à cette fin :

- *L'arrondissement (...) pourra en permettre la consultation dans un autre lieu que l'hôtel de ville (...), où les conditions de consultation sont favorables, où au minimum une chaise et une table seront disponibles pour le citoyen ou la citoyenne, et où une supervision sera possible par l'arrondissement, sans devoir assigner un employé à cette seule fin ;*
- *Cet autre lieu devra être facilement accessible et sur le territoire de l'arrondissement, sauf si le citoyen ou la citoyenne consent à un lieu hors de ce territoire ;*
- *Lorsque la quantité de documents à consulter le justifie, l'arrondissement pourra séparer les documents en lots d'une quantité « raisonnable », et offrir un accès étalé sur plusieurs jours, selon un horaire raisonnable, durant les heures habituelles d'affaires. »*

L'arrondissement a confirmé qu'il acceptait cette RECOMMANDATION et qu'en plus, au cours de l'exercice 2006, il réaménagera son bureau d'accueil pour y installer une table et une chaise afin de faciliter la consultation sur place des documents qui ne sont pas trop volumineux.

8. Modalités de consultation des documents publics

Une citoyenne s'est adressée à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour que son arrondissement améliore les conditions de consultation des documents publics qu'elle a le droit d'examiner, en vertu des lois d'accès à l'information.

La citoyenne se plaignait du fait que lorsqu'elle s'était présentée aux bureaux de l'arrondissement pour prendre connaissance de nombreux documents demandés, une chaise avait été mise à sa disposition, mais aucune table, ce qui avait rendu sa consultation desdits documents extrêmement difficile.

La citoyenne demandait que la salle de réunion généralement utilisée pour les rencontres entre les citoyens et les représentants des divers services de l'arrondissement soit mise à sa disposition afin qu'elle puisse y lire les documents demandés en toute quiétude.

Les représentants de l'arrondissement refusaient cette demande pour les raisons suivantes :

- Ils ne disposent que d'une seule salle de réunion pour les rencontres avec les citoyens
- L'arrondissement ne peut pas permettre à un citoyen de consulter en privé des documents municipaux originaux sans supervision. Or, pour assurer une telle supervision dans cette salle, il aurait dû y être assigné un employé municipal, entraînant soit une dépense « déraisonnable », soit un retard dans l'exécution du travail de cette personne.

Dossiers traités par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2005

MENTIONS DE COLLABORATION EXCEPTIONNELLE

À chaque fois que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit intervenir dans un dossier, la collaboration de ses interlocuteurs (représentants) Ville est importante et généralement acquise.

Mais certaines personnes se démarquent plus particulièrement en nous offrant un appui tout à fait exceptionnel dans des dossiers complexes ou difficiles, dans le meilleur intérêt des citoyens qui avaient sollicité notre intervention.

Soulignons plus particulièrement :

- Le directeur de l'Office municipal d'habitation de Montréal
- Le directeur de la Direction des immeubles – Services administratifs
- La directrice d'arrondissement, le directeur des travaux publics et le chef de la division voirie de l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal
- La chef de la Division du transport et de l'entreposage ainsi que les membres de l'équipe responsable de la fourrière municipale de Montréal
- Le directeur d'arrondissement, le directeur des travaux publics et l'inspecteur en horticulture de l'arrondissement d'Achues–Cartierville
- Le directeur d'arrondissement, ainsi que le directeur et toute l'équipe responsable de l'aménagement urbain et du service aux entreprises de l'arrondissement de Verdun
- Le nouveau directeur de l'arrondissement de Saint-Laurent.

Nous les remercions sincèrement pour leur collaboration exemplaire et pour tous les efforts déployés pour assurer les meilleurs services possibles à leurs citoyens.



Conclusion

L'année 2005 a été excellente au bureau de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

La progression marquée du nombre de citoyens qui se sont adressés à nous (deux fois plus qu'en 2004 et cinq fois plus qu'en 2003) confirme que ce service exceptionnel est de plus en plus connu et surtout, de plus en plus apprécié par les citoyens.

Malgré la complexité de plusieurs problèmes soumis, les résultats ont été extrêmement positifs et le délai de traitement des dossiers demeure exceptionnel : 80 % des citoyens qui s'adressent à nous reçoivent une réponse finale dans un délai d'un mois ou moins.

Grâce à nos interventions, plusieurs politiques ou pratiques ont été modifiées afin de reconnaître les droits des citoyens et de leur offrir un service d'encore meilleure qualité.

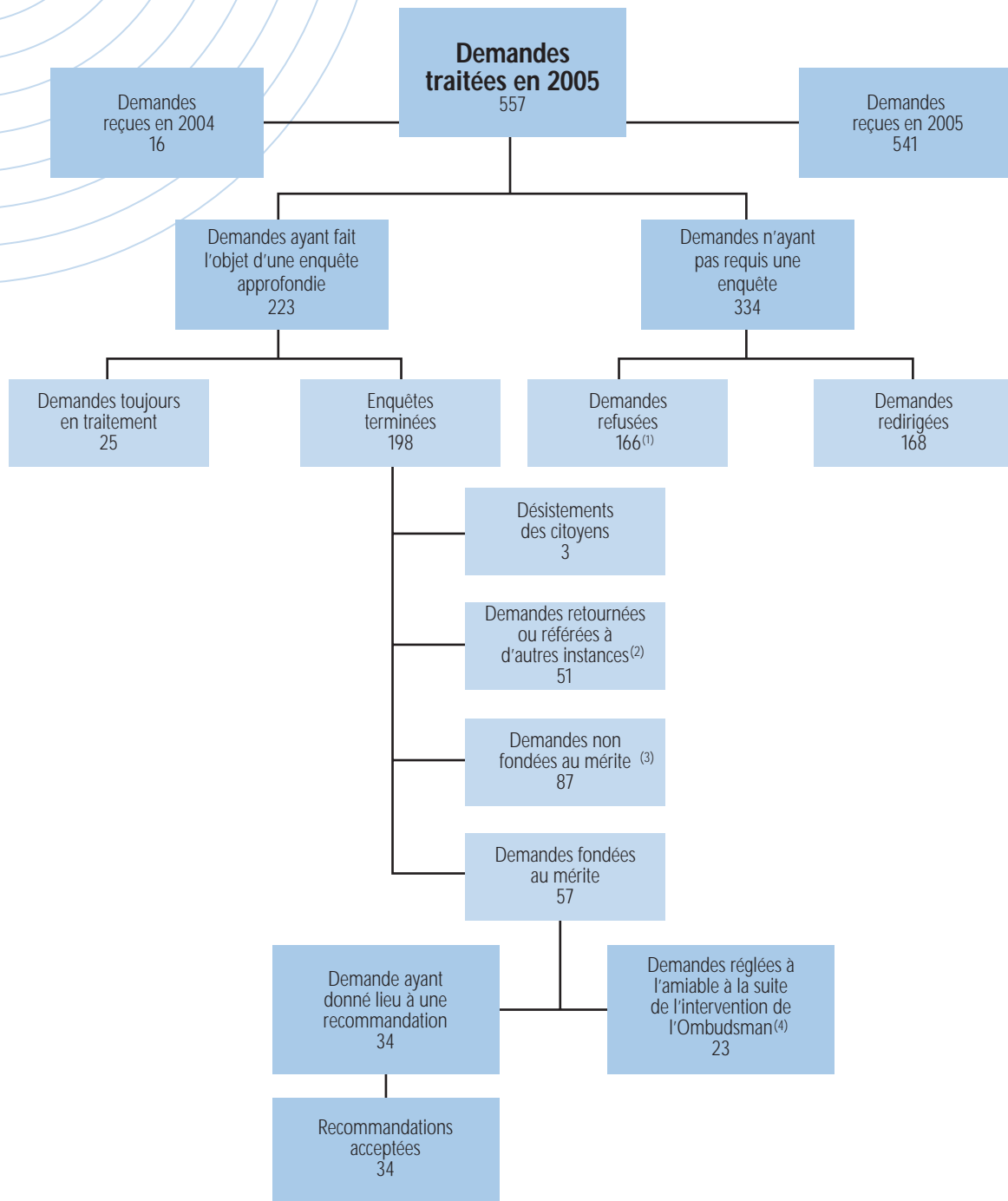
La compétence et le dévouement de tous les membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne fait aucun doute. Nous abordons 2006 avec le même enthousiasme et le même désir de contribuer positivement aux efforts de l'administration municipale de Montréal de rendre cette ville encore plus agréable à vivre et de faire du respect des citoyens une priorité partagée par tous les élus et employés municipaux.

Nous maintiendrons donc nos efforts constants afin que notre ville continue d'être un lieu où l'on peut facilement *Bâtir des ponts*.



Statistiques - Dossiers traités en 2005

Tableau 1 Demandes traitées en 2005



- (1) Il s'agit généralement de demandes pour lesquelles l'Odm n'a pas juridiction.
- (2) Il s'agit de demandes pour lesquelles l'Odm a jugé préférable de retourner la demande du citoyen à l'instance concernée, compte tenu de la volonté exprimée par celle-ci de ne pas attendre une recommandation pour agir.
- (3) Il s'agit de demandes pour lesquelles, après enquête, l'Odm a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées. Des informations générales ont néanmoins été données au citoyen pour l'aider à comprendre ou à résoudre autrement son problème.
- (4) Dans ces cas, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné s'est, après discussion avec l'Odm, rangé à ses arguments et a volontairement réglé le problème, à l'avantage du citoyen.

Tableau 2 Objet des demandes reçues

Objet	Nombre		
	2003	2004	2005
Accès à l'information	0	0	7
Animal	0	1	6
Appel d'offres	0	1	1
Application de la réglementation	0	0	12
Aqueduc / Égout	0	0	6
Arbre	0	8	15
Bénévolat	0	0	1
Bibliothèque (municipale)	0	0	1
Bruit	0	9	16
Charte montréalaise des droits et responsabilités	0	0	1
Circulation	0	4	5
Clôture	0	0	1
Communications	0	0	16
Comportement d'un employé	6	10	52
Cour municipale (fonctionnement)	17	15	39
Déchets / Recyclage	0	5	5
Décision d'un conseil d'arrondissement	0	0	8
Décision judiciaire	0	0	3
Déneigement	0	0	6
Dérogation réglementaire	1	s.o.	s.o.
Divers	17	6	13
Droits acquis	0	0	3
Droits de la personne	0	1	5
Entrée charretière	0	1	1
Environnement	0	0	3
Évaluation / Taxe foncière	4	11	13
Fourrière (autres)	0	1	1
Fourrière (entreposage de meubles) ⁽⁵⁾	35	55	43
Gestion des conduits souterrains	0	0	1
Immigration	0	0	1
Incendie / Sécurité publique	0	0	4
Infraction à une loi	0	0	4
Logement social / HLM / Subvention au logement	0	9	16
Marchés publics	0	1	0
Nuisances	0	0	1
Organismes provinciaux	0	0	12
Parcs et espaces verts	0	0	4
Permis	0	9	30
Personne handicapée	0	1	1

(5) Dans les rapports antérieurs, cet objet de demande se trouvait sous l'appellation « Éviction ».

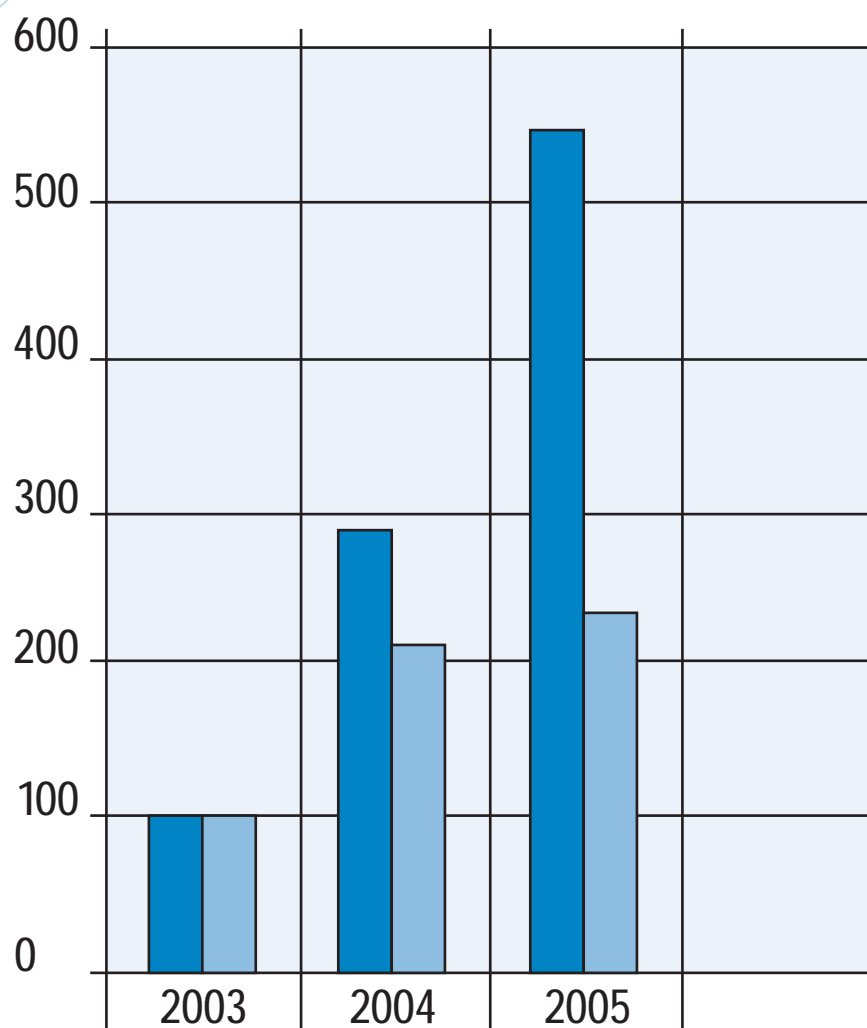
Tableau 2 (suite)
Objet des demandes reçues

Objet	Nombre		
	2003	2004	2005
Réclamation monétaire	6	18	s.o. ⁽⁶⁾
Réclamation monétaire (arbre)	0	0	1
Réclamation monétaire (autres)	0	0	19
Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	0	0	5
Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	0	0	4
Réclamation monétaire (événement climatique)	0	0	1
Réclamation monétaire (fourrière municipale)	0	0	4
Réclamation monétaire (incident de la route)	0	0	5
Réclamation monétaire (nid-de-poule)	0	0	2
Réclamation monétaire (travaux municipaux)	0	0	2
Relations de travail ⁽⁷⁾	5	6	13
Relations locataire / propriétaire	0	0	15
Ruelle	0	1	3
Salubrité	2	2	12
Sécurité	2	s.o.	s.o.
Signalisation	1	s.o.	s.o.
Sports et loisirs	0	10	5
Stationnement / SRRR / Vignettes	2	5	25
Subvention autre que logement	3	9	11
Taxe (sauf foncière)	0	0	10
Taxi	0	0	1
Transport	0	0	6
Voirie / Travaux publics	2	6	20
Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	6	20
TOTAL	105	211	541

(6) En 2005, cet objet a été subdivisé pour illustrer les demandes reçues de façon plus représentative.

(7) En 2005, cet objet inclut également la catégorie « Embauche » de 2004.

Tableau 3
Évolution des demandes reçues de 2003 à 2005



■ Demandes	105	290	541	
■ Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie	105	211	223	

Tableau 4 Demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Nombre		
	2003	2004	2005
Ahuntsic – Cartierville	1	8	17
Anjou	2	1	2
Beaconsfield – Baie-D'Urfé	0	2	0
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	4	3	17
Côte-Saint-Luc – Hampstead – Montréal-Ouest	1	2	6
Dollard-Des Ormeaux – Roxboro	0	0	1
Dorval – L'Île-Dorval	0	1	0
Kirkland	0	0	0
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève – Sainte-Anne-de-Bellevue	1	1	2
Lachine	0	2	11
LaSalle	1	3	5
Le Plateau Mont-Royal	1	10	21
Le Sud-Ouest	1	4	15
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	3	14	16
Montréal-Nord	0	12	5
Mont-Royal	0	1	1
Outremont	1	4	9
Pierrefonds – Senneville	0	2	5
Pointe-Claire	0	0	1
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est	0	3	14
Rosemont – La Petite-Patrie	1	3	14
Saint-Laurent	0	0	7
Saint-Léonard	0	0	1
Verdun	1	4	10
Ville-Marie	3	7	20
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	1	1	8
Westmount	3	2	3
TOTAL	25	80	211

Tableau 5
Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre (2005)	%
Ahuntsic – Cartierville	Aqueduc / Égout	2	11,76
	Arbre	3	17,65
	Bruit	1	5,88
	Comportement d'un employé	1	5,88
	Décision d'un conseil d'arrondissement	2	11,76
	Permis	5	29,43
	Sports et loisirs	1	5,88
	Voirie / Travaux publics	1	5,88
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	5,88
	Total	17	100 %
	Anjou	Circulation	1
Zonage / Urbanisme / Dérogation		1	50,00
Total		2	100 %
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	Arbre	1	5,88
	Bruit	1	5,88
	Comportement d'un employé	2	11,77
	Déchets / Recyclage	1	5,88
	Déneigement	2	11,77
	Droits acquis	1	5,88
	Environnement	2	11,77
	Incendie / Sécurité publique	1	5,88
	Permis	1	5,88
	Salubrité	3	17,65
	Sports et loisirs	1	5,88
	Voirie / Travaux publics	1	5,88
	Total	17	100 %
	Côte-Saint-Luc – Hampstead – Montréal-Ouest	Animal	1
Application de la réglementation		1	16,67
Déneigement		1	16,67
Droits de la personne		1	16,67
Permis		1	16,67
Réclamation monétaire (autres)		1	16,67
Total		6	100 %
Dollard-Des Ormeaux – Roxboro		Décision d'un conseil d'arrondissement	1
	Total	1	100 %

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre (2005)	%	
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève – Sainte-Anne-de-Bellevue	Communications	1	50,00	
	Déchets / Recyclage	1	50,00	
	Total	2	100 %	
Lachine	Accès à l'information	1	9,09	
	Animal	1	9,09	
	Application de la réglementation	1	9,09	
	Bruit	2	18,18	
	Circulation	2	18,18	
	Comportement d'un employé	2	18,18	
	Déneigement	1	9,09	
	Voirie / Travaux publics	1	9,09	
	Total	11	100 %	
	LaSalle	Application de la réglementation	1	20,00
		Comportement d'un employé	1	20,00
Permis		1	20,00	
Stationnement / SRRR / Vignettes		1	20,00	
Zonage / Urbanisme / Dérogation		1	20,00	
Total		5	100 %	
Le Plateau Mont-Royal	Arbre	1	4,76	
	Bruit	3	14,29	
	Charte montréalaise des droits et responsabilités	1	4,76	
	Comportement d'un employé	3	14,29	
	Déneigement	1	4,76	
	Permis	4	19,05	
	Ruelle	1	4,76	
	Salubrité	1	4,76	
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	4,76	
	Voirie / Travaux publics	2	9,55	
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3	14,29	
	Total	21	100 %	

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre (2005)	%
Le Sud-Ouest	Animal	1	6,66
	Application de la réglementation	1	6,66
	Arbre	1	6,66
	Bibliothèque (municipale)	1	6,66
	Comportement d'un employé	1	6,66
	Parcs et espaces verts	3	20,00
	Permis	2	13,38
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	6,66
	Voirie / Travaux publics	1	6,66
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	3	20,00
	Total	15	100 %
	Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	Application de la réglementation	1
Aqueduc / Égout		1	6,25
Arbre		1	6,25
Bruit		1	6,25
Clôture		1	6,25
Communications		1	6,25
Comportement d'un employé		4	25,00
Droits acquis		1	6,25
Entrée charretière		1	6,25
Stationnement / SRRR / Vignettes		1	6,25
Voirie / Travaux publics		2	12,50
Zonage / Urbanisme / Dérogation		1	6,25
Total		16	100 %
Montréal-Nord		Aqueduc / Égout	1
	Arbre	1	20,00
	Permis	1	20,00
	Salubrité	1	20,00
	Voirie / Travaux publics	1	20,00
	Total	5	100 %
Mont-Royal	Déchets / Recyclage	1	100,00
	Total	1	100 %

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre (2005)	%
Outremont	Application de la réglementation	1	11,11
	Bruit	1	11,11
	Comportement d'un employé	1	11,11
	Décision d'un conseil d'arrondissement	1	11,11
	Droits de la personne	1	11,11
	Incendie / Sécurité publique	2	22,22
	Stationnement / SRRR / Vignettes	2	22,22
	Total	9	100 %
	Pierrefonds – Senneville	Application de la réglementation	1
Aqueduc / Égout		1	20,00
Voirie / Travaux publics		1	20,00
Zonage / Urbanisme / Dérogation		2	40,00
Total		5	100 %
Pointe-Claire	Parcs et espaces verts	1	100,00
	Total	1	100 %
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est	Animal	1	7,14
	Application de la réglementation	1	7,14
	Arbre	3	21,44
	Déneigement	1	7,14
	Permis	1	7,14
	Ruelle	2	14,29
	Salubrité	1	7,14
	Voirie / Travaux publics	4	28,57
	Total	14	100 %
	Rosemont – La Petite-Patrie	Application de la réglementation	1
Aqueduc / Égout		1	7,14
Bruit		1	7,14
Comportement d'un employé		1	7,14
Décision d'un conseil d'arrondissement		1	7,14
Droits acquis		1	7,14
Permis		1	7,14
Stationnement / SRRR / Vignettes		2	14,29
Voirie / Travaux publics		2	14,29
Zonage / Urbanisme / Dérogation		3	21,44
Total		14	100 %

Tableau 5 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Objet	Nombre (2005)	%
Saint-Laurent	Arbre	1	14,29
	Bruit	1	14,29
	Décision d'un conseil d'arrondissement	1	14,29
	Salubrité	1	14,29
	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	14,29
	Voirie / Travaux publics	1	14,29
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	14,29
	Total	7	100 %
	Saint-Léonard	Stationnement / SRRR / Vignettes	1
Total		1	100 %
Verdun	Application de la réglementation	2	20,00
	Bruit	1	10,00
	Décision d'un conseil d'arrondissement	1	10,00
	Permis	2	20,00
	Salubrité	1	10,00
	Voirie / Travaux publics	1	10,00
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	2	20,00
	Total	10	100%
Ville-Marie	Animal	1	5,00
	Arbre	2	10,00
	Bruit	1	5,00
	Circulation	1	5,00
	Comportement d'un employé	3	15,00
	Déchets / Recyclage	1	5,00
	Décision d'un conseil d'arrondissement	1	5,00
	Permis	7	35,00
	Voirie / Travaux publics	2	10,00
	Zonage / Urbanisme / Dérogation	1	5,00
	Total	20	100%
	Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	Arbre	1
Bruit		2	25,00
Comportement d'un employé		2	25,00
Déchets / Recyclage		1	12,50
Permis		1	12,50
Zonage / Urbanisme / Dérogation		1	12,50
Total		8	100%
Westmount		Application de la réglementation	1
	Nuisances	1	33,33
	Permis	1	33,33
	Total	3	100%

Tableau 6 Demandes relevant de la compétence des services centraux

Service visé	Nombre		
	2003	2004	2005
Affaires corporatives			
• Direction des affaires pénales et criminelles	20 ⁽⁸⁾	16	48
• Direction du contentieux	0 ⁽⁹⁾	17	38
• Direction du greffe	1	0	1
Direction générale			
• Direction des communications et des relations avec les citoyens	0	0	11
Finances			
• Direction des revenus et de la planification fiscale	3	9	25
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle			
• Direction du développement culturel et des bibliothèques	2	0	1
• Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	0	0	3
Capital humain			
• Toutes directions confondues	4	6	12
Services administratifs			
• Direction de l'approvisionnement	35	56	44
• Direction des immeubles	0	1	1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
• Direction du développement du territoire, du patrimoine et de l'habitation	3	8	0
• Direction de projets	0	0	11
Infrastructures, transport et environnement			
• Direction de l'administration et du soutien technique	5	1	16
• Direction de l'environnement	0	0	2
• Direction du transport	0	0	1
Police			
• Direction des communications d'urgence et du Bureau de taxi et du remorquage	0	1	3
• Direction du service de police	2	0	13
Sécurité incendie de Montréal			
• Toutes directions confondues	1	0	1
TOTAL	77	118	231

(8) En 2003, les Affaires pénales et criminelles étaient regroupées avec le Contentieux civil sous l'appellation Direction des affaires juridiques.

(9) Idem (8).

Tableau 7 Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

Service visé	Objet	Nombre (2005)	%
Affaires corporatives			
• Direction des affaires pénales et criminelles	Accès à l'information	3	3,45
	Comportement d'un employé	2	2,30
	Cour municipale (fonctionnement)	39	44,80
	Décision judiciaire	3	3,45
	Infraction à une loi	1	1,15
• Direction du contentieux	Comportement d'un employé	2	2,30
	Réclamation monétaire (arbre)	1	1,15
	Réclamation monétaire (autres)	12	13,80
	Réclamation monétaire (aqueduc / égout)	5	5,75
	Réclamation monétaire (chute sur trottoir)	4	4,60
	Réclamation monétaire (événement climatique)	1	1,15
	Réclamation monétaire (fourrière municipale)	4	4,60
	Réclamation monétaire (incident de la route)	5	5,75
	Réclamation monétaire (nid-de-poule)	2	2,30
	Réclamation monétaire (travaux municipaux)	2	2,30
	• Direction du greffe	Appel d'offres	1
	Total	87	100 %
Direction générale			
• Direction des communications et des relations avec les citoyens	Communications	11	100,00
	Total	11	100 %
Finances			
• Direction des revenus et de la planification fiscale	Communications	1	4,00
	Comportement d'un employé	2	8,00
	Évaluation / Taxe foncière	13	52,00
	Taxe (sauf foncière)	9	36,00
	Total	25	100 %
Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle			
• Direction du développement culturel et des bibliothèques	Subvention autre que logement	1	25,00
• Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts	Sports et loisirs	3	75,00
	Total	4	100 %
Capital humain			
• Toutes directions confondues	Relations de travail	12	100,00
	Total	12	100 %
Services administratifs			
• Direction de l'approvisionnement	Fourrière (autres)	1	2,22
	Fourrière (entreposage de meubles)	43	95,56
• Direction des immeubles	Divers	1	2,22
	Total	45	100 %

Tableau 7 (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux

Service visé	Objet	Nombre (2005)	%
Mise en valeur du territoire et du patrimoine			
• Direction de projets	Comportement d'un employé	1	9,10
	Subvention autre que logement	10	90,90
	Total	11	100 %
Infrastructures, transport et environnement			
• Direction de l'administration et du soutien technique	Comportement d'un employé	2	10,53
	Stationnement / SRRR / Vignettes	14	73,69
• Direction de l'environnement	Environnement	1	5,26
	Salubrité	1	5,26
• Direction du transport	Circulation	1	5,26
	Total	19	100 %
Police			
• Direction des communications d'urgence et du Bureau de taxi et du remorquage	Permis	2	12,50
	Taxi	1	6,25
• Direction du service de police	Accès à l'information	2	12,50
	Comportement d'un employé	10	62,50
	Infraction à une loi	1	6,25
	Total	16	100 %
Sécurité incendie de Montréal			
• Toutes directions confondues	Incendie / Sécurité publique	1	100,00
	Total	1	100 %

Tableau 8
Demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés

Société ou organisme visé	Nombre		
	2003	2004	2005
Commission des services électriques de Montréal	0	0	1
Corporation Anjou 80	0	0	1
Corporation de gestion des marchés publics	0	1	0
Corporation des habitations Jeanne-Mance	0	1	1
Office municipal d'habitation de Montréal	3	9	16
Société d'habitation et de développement de Montréal	0	1	2
Société de transport de Montréal	0	1	12
Société en commandite Stationnement de Montréal	0	0	1
Entités non municipales ayant un lien avec la Ville	0	0	2
Entités non municipales n'ayant aucun lien avec la Ville	0	2	63
TOTAL	3	15	99

Tableau 9

Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés

Société ou organisme visé	Objet	Nombre (2005)	%
Commission des services électriques de Montréal	Gestion des conduits souterrains	1	100,00
	Total	1	100 %
Corporation Anjou 80	Logement social / HLM / Subvention au logement	1	100,00
	Total	1	100 %
Corporation des habitations Jeanne-Mance	Comportement d'un employé	1	100,00
	Total	1	100 %
Office municipal d'habitation de Montréal	Logement social / HLM / Subvention au logement	13	81,25
	Salubrité	3	18,75
	Total	16	100 %
Société d'habitation et de développement de Montréal	Logement social / HLM / Subvention au logement	2	100,00
	Total	2	100 %
Société de transport de Montréal	Animal	1	8,33
	Comportement d'un employé	3	25,00
	Divers	2	16,67
	Transport	6	50,00
	Total	12	100 %
Société en commandite Stationnement de Montréal	Stationnement / SRRR / Vignettes	1	100,00
	Total	1	100 %
Entités non municipales ayant un lien avec la Ville	Droits de la personne	1	50,00
	Bénévolat	1	50,00
	Total	2	100 %
Entités non municipales n'ayant aucun lien avec la Ville	Accès à l'information	1	1,72
	Bruit	1	1,72
	Communications	2	3,46
	Comportement d'un employé	8	12,07
	Divers	10	10,34
	Droits de la personne	2	3,46
	Immigration	1	1,72
	Infraction à une loi	2	3,46
	Organismes provinciaux	12	20,69
	Personne handicapée	1	1,72
	Réclamation monétaire (autres)	6	10,34
	Relations de travail	1	1,72
	Relations locataire/propriétaire	15	25,86
	Taxe (sauf foncière)	1	1,72
	Total	63	100 %

Tableau 10
Délai de réponse finale aux citoyens

Durée	1 à 2 jours ouvrables	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois	En traitement au 31 déc. 2005	TOTAL
2003	19	3	9	26	23	14	14	9	0	117
2004	90	18	17	38	47	23	8	21	1	275
2005	360	36	26	40	29	13	5	8	24	541

N.B. Les 24 dossiers en traitement au 31 décembre 2005 incluent des demandes reçues en fin d'année.

Tableau 11
Mode de soumission des demandes

Mode	Nombre en 2004	%	Nombre en 2005	%
En personne	35	12,73	61	11,28
Par courriel	31	11,27	73	13,49
Par la poste	73	26,55	88	16,27
Par télécopieur	59	21,45	36	6,65
Par téléphone	77	28,00	283	52,31
TOTAL	275	100 %	541	100 %



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