

À la rencontre du milieu

RAPPORT ANNUEL 2004
L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



Dépôt légal - 2^e trimestre 2005
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN: 1929-719X (Imprimé)
ISSN: 1929-7203 (En ligne)
ISBN: 978-2-7647-1141-5 (Imprimé)
ISBN: 978-2-7647-1143-9 (En ligne)



275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone : (514) 872-8999
Télécopieur : (514) 872-2379
Courriel : ombudsman@ville.montreal.qc.ca

Le 22 mars 2005

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 2004

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de soumettre au conseil municipal le rapport annuel de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour l'année 2004, qui avait pour thème « *À la rencontre du milieu* ».

Comme vous pourrez le constater, l'année 2004 a été fructueuse, tant par la consolidation d'une excellente collaboration avec la grande majorité des intervenants de la Ville, que par l'accroissement de notre notoriété auprès de la population que nous servons. Le nombre de dossiers qui nous ont été soumis en 2004 a d'ailleurs été environ 2,5 fois plus important qu'en 2003.

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a également grandi, entre autres à la suite de l'embauche de Me Marjolaine Therrien à titre d'ombudsman adjointe et à la création d'un poste de technicien-enquêteur.

Vous trouverez dans le rapport annuel 2004 plusieurs informations sur les demandes d'intervention qui nous ont été présentées au cours de l'année, incluant, notamment, des statistiques sur le nombre de dossiers traités, la nature des sujets visés, les arrondissements ou services concernés et l'issue de ces dossiers.

Si le conseil de municipal le désire, il me fera plaisir de répondre à toute question ou de fournir toute information additionnelle. Mon équipe et moi sommes bien en selle pour l'année 2005, sous le thème et le désir sincère d'être « *Au cœur de la communauté* ».

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

Me Johanne Savard,
Ombudsman de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

Présentation de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	7
Rapport de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	11
Mandat de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	11
Mission de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL	12
Un poste indépendant et apolitique	12
Réalisations de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2004	13
1. Structure et organisation	13
Un service personnel	13
Un service confidentiel	13
Un service bilingue	13
Une équipe qui s'agrandit	13
Une approche humaine et humanitaire	13
Un nouveau logo pour 2005	14
Un nouveau système de gestion informatisée des dossiers	14
2. Mieux faire connaître l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL -	14
Tournée interne 2004	14
3. Échanges et réseautage avec des organismes externes	16
4. Couverture médiatique	16
5. Formations données et suivies	17
6. Participation à des congrès et des colloques	17
Plan d'action de l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2005	18
1. Structure et organisation	18
2. <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i>	18
3. Mieux nous faire connaître	18
Des citoyens et des groupes communautaires	18
Par un nouveau site Internet	19
Au sein de la Ville	19
Après d'autres instances qui rendent des services comparables aux citoyens	19
Au sein de certaines organisations d'ombudsmans	19
Dossiers traités par l' OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2004	20
Cas numéro 1	21
Cas numéro 2	27
Cas numéro 3	28
Conclusion	28
Statistiques – Dossiers ayant fait l'objet d'une enquête	29
Tableau 1 Sujets visés par les demandes	29
Tableau 2 Sujets relevant de la compétence des arrondissements	30
Tableau 3 Sujets relevant de la compétence des services centraux	31
Tableau 4 Dossiers concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres organismes ou sociétés	32
Tableau 5 Délai de traitement de tous les dossiers reçus en 2004	33
Tableau 6 Résultat du traitement des demandes reçues en 2004	34

PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



Me Johanne Savard,
OMBUDSMAN de MONTRÉAL

Formation et expérience professionnelle

Après avoir étudié les sciences politiques à l'Université Concordia, Me Savard obtient, en 1979, sa licence en droit de l'Université de Montréal. Elle devient membre du Barreau du Québec en 1980. Elle travaille pendant un an auprès des juges de la Cour d'appel du Québec, puis commence l'exercice de sa profession.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier Ombudsman de la Ville de Montréal.

Expertise

Pendant 23 ans, Me Savard a agi à titre de conseiller juridique dans tous les domaines relatifs au droit de l'emploi et aux relations de travail.

Elle a participé activement à des processus de règlement de conflits, par voie de négociation, de médiation ou d'arbitrage, et a joué un rôle de conseil important à l'occasion de réorganisations, de fusions, de cessions ou de ventes d'entreprises.

Elle possède une solide expérience dans les domaines des droits de la personne, du harcèlement, des devoirs de confidentialité et de loyauté, d'équité salariale, de protection des renseignements personnels, de santé et de sécurité du travail, et d'autres encore.

Elle a élaboré, présidé et donné des dizaines de conférences et de formations sur ces mêmes sujets.

Ses clients la consultaient régulièrement sur l'approche stratégique appropriée dans des situations difficiles ou délicates, dans une optique de prévention de conflits ou de recherche de résolutions pratiques et efficaces de litiges.

Implication sociale et professionnelle

Maitre 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, soit Les Activités Pré-Scolaires de Brossard et le Centre de la petite enfance Papillon (une garderie qui regroupe, en proportion équivalente, des enfants handicapés et des enfants non handicapés).

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

Elle est membre, depuis 1999, du Club Rotary du Vieux-Montréal, dont elle deviendra la présidente à l'été 2005.

Elle a reçu le trophée de « Rotarien(ne) de l'année » deux fois, au printemps 2002 et au printemps 2003.

Maitre Savard côtoie régulièrement diverses communautés culturelles du Grand Montréal et est donc sensible à leurs valeurs et à leurs approches parfois différentes.

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

Elle a été membre du conseil d'administration (2000-2003) et du comité exécutif (2001-2003) de *Lex Mundi*, la plus grande association internationale regroupant des cabinets juridiques indépendants.

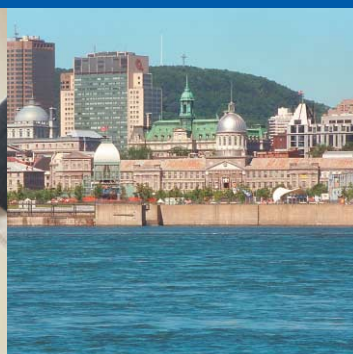
Elle a été présidente du comité *Women and the Law* de *Lex Mundi* de 2001 à 2003 et, à ce titre, a organisé et participé à des conférences sur divers thèmes, dont la « conciliation travail-famille » au sein des cabinets juridiques de par le monde.

Elle est un des rares avocats québécois à avoir donné des sessions de formation permanente à des juristes américains en vertu des programmes organisés par l'*American Law Institute* et l'*American Bar Association*.



À la rencontre du milieu

RAPPORT ANNUEL 2004
L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



Mandat de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Montréal accorde une importance particulière à la qualité de ses services aux citoyens. Lorsque le conseil municipal de Montréal a créé ce nouveau poste, avec le *Règlement sur l'ombudsman*, il n'existait alors aucun autre ombudsman municipal au Canada.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a pour mandat 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 par les employés et représentants de la Ville. La portée et les limites de sa compétence sont précisées dans le *Règlement sur l'ombudsman*.

L'Ombudsman intervient lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ont été lésés, ou 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.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne peut cependant pas intervenir lorsque la nature de l'insatisfaction exprimée résulte d'une décision, d'une recommandation, d'un acte ou d'une omission émanant des élus.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne s'occupe pas des dossiers de relations de travail au sein de la Ville. Il n'a pas non plus compétence lorsque les plaintes concernent les agents de la paix du Service de police de Montréal ou les activités de la Société de transport de Montréal : ces organismes possèdent leurs propres procédures de traitement des plaintes et l'Ombudsman leur transfère les dossiers qui relèvent de leur compétence.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL possède de larges pouvoirs d'enquête et les représentants de la Ville doivent coopérer avec lui. Une fois qu'il a terminé son enquête, il peut recommander au service ou à l'arrondissement concerné toute mesure qu'il juge appropriée. S'il n'obtient pas une réponse favorable à la suite de cette recommandation, l'ombudsman peut faire rapport directement au comité exécutif, au conseil municipal ou au conseil d'arrondissement.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'agit qu'en **dernier recours** : les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement épuisé les démarches administratives internes, pour tenter de régler le problème avec le service ou l'arrondissement concerné.



Mission de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL offre au citoyen une oreille attentive et un regard nouveau sur son dossier. Lorsqu'il le juge à propos, il devient un interlocuteur privilégié pour intercéder en sa 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'approche de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est empathique, ouverte et parfois novatrice. Lorsqu'il aborde un nouveau dossier, il est exempt de tout parti pris.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit non seulement connaître les lois pertinentes et les procédures internes applicables, mais aussi l'origine et la raison d'être de ces règles. Il peut, le cas échéant, faire comprendre au citoyen concerné pourquoi ces règles ont été adoptées.

Ses interventions ne sont pas des enquêtes visant à trouver des coupables. Elles sont plutôt axées sur la recherche de solutions satisfaisantes, lorsqu'un problème est identifié.

Les interventions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ont souvent un effet préventif en ce sens que les mesures correctives alors définies peuvent permettre d'éviter que la même difficulté ayant justifié son intervention ne se reproduise à l'égard d'autres citoyens.

Un poste indépendant et apolitique

Le poste d'ombudsman est apolitique et totalement indépendant de l'administration municipale. Son titulaire ne doit avoir aucune attache ni aucun lien particulier avec l'un ou l'autre des partis politiques municipaux de Montréal.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL actuel a été nommée à l'unanimité par le conseil de 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 recommandations qu'il formule par suite de ses enquêtes et 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 ville un rapport écrit sur l'accomplissement de ses fonctions au cours des 12 mois précédents.



RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

1. STRUCTURE ET ORGANISATION

Un service personnel

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a maintenu, voire amélioré, la rapidité du premier contact verbal avec les personnes qui demandent son intervention. Dans un délai qui est généralement de 24 heures ouvrables ou moins suivant la réception d'une demande, un membre de son équipe appelle le demandeur pour lui confirmer verbalement que son dossier a bien été reçu et lui expliquer sommairement les prochaines étapes.

Quant à l'accusé de réception écrit, confirmant le nom et les coordonnées de la personne qui sera responsable du dossier, il est normalement transmis au citoyen dans un délai de deux jours ouvrables.

Un service confidentiel

L'importance de la confidentialité de ses dossiers est indéniable et l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL veille à la protéger le plus possible.

Le formulaire de demande explique d'entrée de jeu au citoyen qui sollicite son intervention la portée et les limites de cette confidentialité.

Tous les membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sont tenus de signer un engagement de confidentialité.

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

Un service bilingue

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a pu constater la pertinence de sa décision d'offrir aux anglophones un service complet dans leur langue. Des commentaires extrêmement positifs lui ont été adressés à cet égard.

Une équipe qui s'agrandit

La notoriété grandissante de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a suscité un plus grand nombre de dossiers et il a fallu ajouter du personnel qualifié à l'équipe pour assurer le traitement efficace des demandes d'intervention qui nous sont soumises par les citoyens.

Me Marjolaine Therrien a été nommée ombudsman adjointe par le conseil de ville, sur recommandation de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Un poste d'enquêteur-technicien a également été créé pour effectuer les recherches juridiques requises et également, pour intervenir et enquêter dans les dossiers moins complexes.

Un poste de secrétaire additionnel a également dû être ajouté pour appuyer l'équipe dans le traitement et le suivi des dossiers.

Une approche humaine et humanitaire

Un certain nombre de citoyens qui s'adressent à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL font face à une situation qui ne relève pas de la compétence de la Ville de Montréal, mais ils sont néanmoins vraiment pris au dépourvu.

Même si un « dossier » sort du cadre strict de sa compétence, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL privilégie une approche en vertu de laquelle il tente quand même d'aider le citoyen concerné, soit en lui donnant de l'information qu'il ne connaît pas, soit en le redirigeant vers un organisme susceptible de pouvoir l'aider.

En d'autres termes, dans la mesure du possible, lorsque l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'a pas compétence, il tente d'identifier une autre porte vers laquelle le citoyen peut être dirigé.

RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

Un nouveau logo pour 2005



Au cours de l'année 2004, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a travaillé avec des conseillers en communications pour créer un nouveau logo significatif et distinctif. Il sera utilisé à compter de 2005.

Ce logo a été élaboré au moyen des deux lettres clés de la fonction, le **O** de *Ombudsman* et le **M** de *Montréal*.

Le **O** forme les têtes, alors que le **M** compose les corps de deux personnes qui se donnent la main.

Le **O** représente l'anneau universel, symbole d'unité et de continuité.

Il symbolise aussi l'île sur laquelle Montréal est établie.

Le **M** stylisé représente un coin de table, là où les gens se rencontrent et travaillent ensemble à la résolution de dossiers.

La couleur de sa nouvelle signature n'a pas été choisie par hasard. Le bleu symbolise la communication, l'expression de soi, la créativité et la paix, alors qu'il représente aussi l'eau qui entoure Montréal.

Un nouveau système de gestion informatisée des dossiers

Les systèmes de gestion des dossiers disponibles à la Ville de Montréal ne répondent pas aux besoins du bureau de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, et ce, principalement, en regard des compilations statistiques qu'il doit préparer annuellement. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a donc cherché un système informatique qui pouvait répondre à ses besoins opérationnels.

Parallèlement, une excellente collaboration s'est installée entre le responsable du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec et l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, laquelle s'est manifestée entre autres par un partage d'information et quelques rencontres de travail.

Au fil de ces échanges, le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec a offert de permettre à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL d'utiliser le nouveau système de gestion de ses dossiers qu'il venait d'élaborer, suite à plusieurs mois de travail. Cette offre a été approuvée par le conseil de la Ville de Québec et nous avons donc pu installer ce nouvel outil de gestion pour qu'il soit fonctionnel dès l'année 2005.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL tient à remercier Me Pierre Angers, secrétaire général du Bureau de l'ombudsman de Québec, ainsi que le conseil de la Ville de Québec pour leur excellente collaboration.

2. Mieux faire connaître

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

- Tournée interne 2004

En 2004, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a concentré ses efforts à faire connaître son service aux intervenants de la Ville de Montréal auprès desquels il est le plus susceptible d'avoir à intervenir pour tenter de régler des demandes de citoyens.

Une tournée des arrondissements et des services centraux a été organisée pour permettre à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL de rencontrer les directeurs d'arrondissement et les membres de leur direction, ainsi que les élus. Cela leur a permis de faire connaissance et, surtout, d'échanger sur la MISSION ET LA VISION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, DE MÊME QUE SUR LES SERVICES que ce dernier est susceptible d'offrir à leurs citoyens.

Ces rencontres ont été très positives et, de façon générale, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a senti un réel désir de collaboration. Elles se tenaient sur une base purement volontaire et la très grande majorité des arrondissements ont répondu à l'appel. À la fin de l'année 2004, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL avait rencontré 18 des 27 arrondissements et 4 autres rencontres étaient confirmées pour le début de 2005.

RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

Liste des arrondissements rencontrés en 2004

Ahuntsic – Cartierville
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce
LaSalle
Le Plateau Mont-Royal
Le Sud-Ouest
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève – Sainte-Anne-de-Bellevue
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve
Montréal-Nord
Outremont
Pierrefonds – Senneville
Rivières-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est
Rosemont – La Petite-Patrie
Saint-Laurent
Saint-Léonard
Verdun
Ville-Marie
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension
Westmount

Arrondissements ayant confirmé une date de rencontre pour le début 2005

Anjou
Dollard-des-Ormeaux – Roxboro
Kirkland
Lachine

Il ne reste donc que cinq arrondissements qui n'ont pas encore accepté l'invitation à rencontrer l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, soit :

Beaconsfield – Baie d'Urfé
Côte Saint-Luc – Hampsstead – Montréal-Ouest
Dorval – L'Île de Dorval
Mont-Royal
Pointe-Claire

Des rencontres également très fructueuses ont aussi eu lieu avec les directeurs de services centraux et les responsables de plusieurs dossiers importants à la Ville de Montréal. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a de plus rencontré les directeurs de nombreuses sociétés paramunicipales. Tous ont manifesté beaucoup d'enthousiasme et lui ont offert leur appui dans chacune de ses démarches visant à fournir un traitement juste et équitable aux citoyens de Montréal.

Ces rencontres ont par ailleurs permis aux responsables concernés de bien expliquer à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL la nature de leurs activités ou celle des services qu'ils offrent à la population montréalaise, ainsi que leurs modes de fonctionnement. Toute cette information a ensuite été rediffusée aux membres de l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL afin de leur permettre de mieux comprendre le contexte des dossiers qu'ils peuvent être appelés à traiter.

Services centraux et directions rencontrés par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL au cours de sa tournée interne de 2004 :

- Bureau des affaires interculturelles
- Comité exécutif
- Direction de la sécurité du revenu et du développement social
- Direction des affaires pénales et criminelles et cour municipale
- Direction des communications d'urgence (911) et Bureau du taxi et du remorquage
- Direction des communications et des relations avec les citoyens
- Direction du contentieux
- Direction générale de la Ville de Montréal
- Service des affaires corporatives
- Service des finances
- Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie

Dossiers et services particuliers dont l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a rencontré les responsables en 2004 :

- Accès Montréal
- Bureau des réclamations
- Bureau du vérificateur général
- Centre de référence et de gestion du logement
- Comité stratégique sur la qualité de vie et la sécurité publique
- Commission de la fonction publique
- Développement social et communautaire
- Office de consultation publique
- Politique de l'arbre
- Problématique des sans-abri et du logement à Montréal
- Projet pénurie de logements - Juillet 2004
- Ressources logements et subventions au logement
- Sommet de Montréal

RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

Sociétés paramunicipales et sociétés contrôlées par la Ville que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a rencontrées en 2004 :

- Commission des services électriques
- Corporation des habitations Jeanne-Mance
- Office municipal d'habitation
- Stationnement de Montréal
- Société Anjou 80
- Société de développement de Montréal
- Société d'habitation et de développement de Montréal

3. Échanges et réseautage avec des organismes externes

L'année 2004 a permis à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL de créer ou de resserrer des liens privilégiés avec des organisations externes partageant une mission semblable à la sienne. Des rencontres avec des membres de ces organisations ont permis de partager des expériences respectives, d'échanger sur les processus et sur l'évolution de leurs fonctions et de leurs mandats particuliers.

Entre autres, et sans s'y limiter, des échanges très productifs ont eu lieu entre l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et les organismes suivants :

1. Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec
2. Protecteur du citoyen du Québec

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a également participé à une rencontre d'un « comité des sages » pour discuter des grands enjeux des secteurs publics en 2005.

Délégation du bureau des plaintes des citoyens de Shanghai

Le 2 novembre 2004, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a eu l'honneur de recevoir une délégation de sept personnes du *Complaint Reception Office of Shanghai*, dirigée par M. Sun Rongchu. Les participants ont eu l'occasion d'échanger pendant plusieurs heures sur le fonctionnement et la compétence de leurs bureaux respectifs, ainsi que sur leurs procédures et modes d'intervention.

Cette rencontre a été grandement appréciée par toutes les personnes présentes.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL tient à souligner le travail de M. Jacques Besner, conseiller aux affaires internationales, dans l'organisation de l'événement.

4. Couverture médiatique

Dans notre monde moderne, les médias sont, sans contredit, les ressources privilégiées permettant à une organisation d'établir sa notoriété. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a multiplié les occasions d'obtenir une couverture médiatique lui permettant de se faire connaître par les citoyens montréalais.

Deux capsules de l'émission *À l'heure de Montréal*, sur Canal Vox, ont été consacrées à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Me Savard a aussi donné des entrevues radiophoniques à l'émission *Day Break* ainsi qu'à Radio Centre-Ville.

Dans la foulée de sa tournée 2004, Me Savard a rencontré des représentants de plusieurs journaux et revues, qui ont ensuite publié des articles destinés à leur clientèle spécifique. Des textes sur l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ainsi que sur son rôle, sa mission et son mandat ont notamment été publiés dans les périodiques suivants :

- La revue Cités nouvelles
- La revue Le Sablier
- L'Express de Mont-Royal
- L'Express d'Outremont
- Le Flambeau de l'Est
- L'Hebdo de l'Île-des-Sœurs
- Le journal Actualités NDG/CDN
- Le Journal du Barreau
- Le journal Métro
- Le Journal MTL
- Le journal Place publique
- Le Magazine Île-des-Sœurs
- Le Point d'Outremont - Mile-End

RÉALISATIONS DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

5. Formations données et suivies

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL profite de toutes les occasions qui lui sont offertes de faire connaître les services exceptionnels de son équipe.

Me Savard s'assure également de maintenir à un très haut niveau ses connaissances et ses compétences ainsi que celles de toute son équipe. Elle juge donc important de participer régulièrement à des formations pertinentes à cette fin.

Formations données par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2004

1. Plusieurs séances de formation ont été données par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL à du personnel de la Ville, notamment aux employés des bureaux Accès Montréal, pour expliquer le rôle, le mandat et le fonctionnement de son bureau.
2. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a également donné un cours à des étudiants en sciences politiques de l'Université McGill, dans le contexte de leur formation sur les gouvernements et la démocratie.
3. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a fait des présentations à des groupes d'élèves du secondaire, pour expliquer sa fonction, sa mission et son rôle au sein de la Ville de Montréal.

Formations suivies par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ou par les membres de son équipe

1. Formation sur le projet de loi 33 et ses conséquences sur le fonctionnement de l'appareil municipal.
2. Diverses formations normalement données aux employés des bureaux Accès Montréal sur le fonctionnement de la Ville et sur les divers programmes de subventions.
3. Revue des décisions récentes des tribunaux en matière de droits de la personne.
4. Formations sur les outils de gestion des plunitifs civils et criminels ainsi que sur les outils de recherche jurisprudentielle.

5. Formations données par l'École nationale d'administration publique (ENAP) et par le collège Bois-de-Boulogne:

- Améliorer votre service aux citoyens
- Atelier sur la diversité
- Atelier sur la reconnaissance
- Gestion efficace des équipes et des groupes de travail
- Réussir le changement dans un contexte de transformation organisationnelle
- Réussir Montréal
- Rôles et responsabilités du gestionnaire municipal

6. Formation donnée par le *Forum canadien des ombudsmans* sur les enquêtes dans un bureau d'ombudsman
7. Analyse des arrêts de la Cour suprême relatifs à la *Charte canadienne des droits et libertés*
8. Conférence sur les principes constitutionnels non écrits

6. Participation à des congrès et des colloques

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a participé à quelques colloques et conférences au cours desquels Me Savard a pu tisser des liens avec plusieurs autres ombudsmans et médiateurs, de même que recevoir une formation pertinente et utile.

1. Colloque du *Forum canadien des ombudsmans* (Toronto)
2. Congrès de l'*Institut International des Ombudsmans* (Québec)
3. Colloque sur la gestion efficace des plaintes (Montréal)
4. Colloque *Villes de culture, villes d'avenir* (Montréal)

PLAN D'ACTION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL POUR 2005

C'est sous le thème « *Au cœur de la communauté* » que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et son équipe entament l'année 2005.

1. STRUCTURE ET ORGANISATION

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL poursuivra le processus déjà bien engagé en vue de consolider son équipe formée de personnes compétentes et dynamiques, capables de traiter efficacement les nombreux dossiers qui lui sont soumis. À cet égard, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL prévoit :

1. Continuer le recrutement de personnel qualifié et bilingue ;
2. Assurer un suivi rigoureux de tous les dossiers actifs ;
3. Prendre des mesures adéquates pour que tous les systèmes de protection de la confidentialité de ses dossiers soient appliqués ;
4. Finaliser l'élaboration d'un code d'éthique ;
5. Assurer la formation continue de son personnel.

2. CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Le projet de *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, présenté à la population en décembre 2003, a fait l'objet d'une consultation publique au printemps 2004. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a suivi attentivement le déroulement de cette consultation et a lu tous les mémoires produits ainsi que les transcriptions de toutes les audiences.

Me Savard a également pris connaissance des recommandations formulées par les commissaires à la suite de ces audiences publiques.

Selon les informations reçues, ce projet de loi demeure une priorité pour la Ville de Montréal et la charte pourrait donc entrer en vigueur en 2005.

Rappelons que cette charte reconnaîtra plusieurs nouveaux droits sociaux aux citoyens de Montréal.

Cela devrait avoir comme conséquence de faire augmenter le nombre de demandes d'intervention et ce, d'autant plus que le recours à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devrait être le seul disponible en cas de violation des droits prévus à cette charte.

Si le texte final confirme que, dans les dossiers relatifs à cette charte, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pourra intervenir à l'égard de décisions, d'actions, de recommandations ou d'omissions du *conseil de ville ou du comité exécutif ou de l'un ou l'autre de leurs comités ou commissions*, on peut raisonnablement penser que le type et le nombre de dossiers qui seront soumis à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, de même que leur importance et leur complexité, seront grandement accrus. Il faut ainsi prévoir des répercussions sur ses ressources humaines et donc, sur son budget de fonctionnement.

Dans les premiers mois, et même les premières années suivant l'entrée en vigueur de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL devra également consacrer beaucoup de temps et d'énergie à comprendre la portée de chacun de ces nouveaux droits, afin de pouvoir traiter adéquatement les demandes qui lui seront adressées relativement à ces nouvelles dispositions.

3. MIEUX NOUS FAIRE CONNAÎTRE

Des citoyens et des groupes communautaires

Son thème de 2005 étant « *Au cœur de la communauté* », l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL accordera une attention toute particulière à renforcer ses liens avec les communautés culturelles de Montréal.

Une tournée des médias de ces nombreuses communautés sera amorcée, afin que ces groupes connaissent mieux le service exceptionnel que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL offre aux citoyens.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL profitera également de toutes les occasions qui se présenteront :

1. De rencontrer divers groupes communautaires qui représentent des citoyens de Montréal ; et
2. De rendre ses services plus accessibles et mieux connus.

PLAN D'ACTION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL POUR 2005

Par un nouveau site Internet

Au cours de l'année 2004, l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a travaillé très fort à concevoir et à bâtir un site Internet convivial et bilingue, contenant un maximum d'informations pertinentes sur ses activités et permettant aux citoyens de remplir son formulaire de demande d'intervention et de le lui retourner en ligne.

Ce nouveau site devrait être mis en service à l'hiver 2005, d'abord en français, puis rapidement suivi par sa version anglaise.

Au sein de la Ville

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL poursuivra ses efforts constants pour entretenir de saines relations de collaboration avec tous les intervenants de la Ville, ainsi qu'avec tous les élus, sans égard à leur allégeance politique. Il est en effet important que toutes ces personnes comprennent bien le mandat et la mission de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et lui offre leur appui.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est confiant que sera maintenue la collaboration actuelle des membres de la direction, qui lui permet de participer à des rencontres régulières avec les directeurs d'arrondissement et des services.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL continuera de mettre à profit les outils de communication internes, tels que les revues ou journaux destinés aux employés, pour faire connaître son bureau et encourager une approche de collaboration lors de ses interventions.

Les divers services, les arrondissements et les élus de toutes allégeances sont assurés de la collaboration soutenue de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en vue d'améliorer la qualité des services aux citoyens.

Après d'autres instances qui rendent des services comparables aux citoyens

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a déjà tissé des liens privilégiés avec plusieurs autres instances d'une nature semblable à la sienne, qui traitent les plaintes de citoyens ou d'utilisateurs de services.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL travaillera à resserrer encore davantage ces bonnes relations qui lui permettent d'échanger régulièrement sur les meilleures approches, structures et modes de fonctionnement.

Au sein de certaines organisations d'ombudsmans

Plusieurs organisations qui regroupent des ombudsmans et des médiateurs constituent une formidable source d'information et de formation. Elles offrent des occasions exceptionnelles de partager l'expérience acquise par d'autres ombudsmans et donnent aussi accès à une formation pointue, de très grande qualité, sur les différents aspects de l'exercice d'un mandat comme celui de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

En sa qualité de membre du *Forum canadien des ombudsmans*, de *l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie* ainsi que de *The Ombudsman Association*, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL entend profiter des occasions d'apprendre et de bénéficier des expériences acquises de longue date par ses collègues chevronnés.

Me Savard a, par ailleurs, déjà été sollicitée pour donner des conférences sur les défis de la mise sur pied d'un bureau d'ombudsman et sur la formation des employés d'un tel bureau.

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

En plus des 15 dossiers reçus en 2003, dont l'enquête n'avait pas été complétée avant la fin de ladite année, L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a reçu et traité 275 nouvelles demandes d'intervention en 2004. Des informations concernant ces nouveaux dossiers sont contenues dans les tableaux annexés au présent rapport.

Dans ce rapport, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne croit pas qu'il soit opportun de faire l'analyse détaillée de l'ensemble de ces dossiers. De façon générale, les informations contenues dans les tableaux statistiques permettent de cerner adéquatement leur nature. Me Savard juge cependant pertinent de porter à l'attention du conseil municipal certains dossiers plus importants, soit par la nature complexe de leur sujet, soit par le nombre de cas de même type qu'elle a été appelée à traiter au cours de 2004.

Quant aux dossiers plus « courants », des exemples concrets seront disponibles sur le nouveau site Internet de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, lequel devrait être fonctionnel au cours des prochaines semaines.

20

Commentaires généraux sur les dossiers récurrents ou particulièrement importants

Cinquante-six des nouveaux cas reçus par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en 2004 ont été soumis par des citoyens demandant son intervention **pour cause humanitaire** afin de les aider à récupérer leurs biens personnels, qui étaient entreposés par la *Direction de l'approvisionnement - Fourrière municipale*.

Ces personnes avaient toutes été évincées de leur logement à la suite d'une décision de la Régie du logement, mais elles n'avaient alors pas été en mesure d'assurer le transport et l'entreposage de leurs meubles et autres biens personnels. Grâce à l'intervention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, elles ont presque toutes pu récupérer leurs biens, selon des conditions et des modalités raisonnables. Il importe de souligner le sens civique exemplaire dont ont fait preuve les gestionnaires dépositaires de ces biens, ce qui nous a permis de convenir de certains accommodements raisonnables pour des citoyens vivant une situation particulièrement difficile.

L'autre unité administrative visée par un nombre important de plaintes est le *Service des affaires corporatives*. Ces demandes d'intervention concernaient principalement le *Bureau des réclamations*, qui relève de la *Direction du contentieux*, ainsi que la *cour municipale*, qui relève de la *Direction des affaires pénales et criminelles*. Étant donné le volume de dossiers traités annuellement par le *Service des affaires corporatives*, le nombre de plaintes dont il a fait l'objet en 2004 n'est pas significatif et ne doit pas être interprété comme un indice d'une problématique de fonctionnement.

Parmi ces dossiers, toutefois, il en est un qui a particulièrement retenu l'attention de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL. Une recommandation a d'ailleurs été formulée, en octobre 2004, pour que des modifications importantes soient apportées aux règles d'accès aux informations personnelles contenues dans les dossiers de la cour relativement à des personnes qui ont été acquittées ou libérées des crimes dont elles avaient été accusées. Le détail de ce dossier est expliqué dans le « Cas numéro 1 » ci-après.

Dans un autre registre, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a reçu, en 2004, plusieurs demandes de citoyens se plaignant de problèmes reliés à la présence, en face de leur propriété, d'un arbre appartenant à la Ville. La gestion de ces problèmes relève de la compétence des arrondissements, mais considérant la nature répétitive des doléances des citoyens, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL juge pertinent de les souligner et de suggérer aux responsables de ces dossiers d'adopter une approche commune et concertée pour aborder uniformément les problèmes soumis. Pour plus de détails, voir le « Cas numéro 2 » ci-après.

Quant au troisième type de « dossiers » que nous commenterons dans le présent rapport, il s'agit de nombreuses demandes d'intervention qui ont été soumises à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL par des personnes en attente de logements sociaux gérés par l'*Office municipal d'habitation de Montréal* (OMHM). Même si, de façon très générale, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a conclu que la gestion faite par l'OMHM était adéquate et conforme à ses obligations légales, force lui a été de constater que plusieurs des personnes visées ne comprennent pas bien les paramètres de fonctionnement de cet organisme paramunicipal. Nous avons donc exprimé certains commentaires sous le « Cas numéro 3 » ci-après.

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

Le dossier le plus complexe que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a eu à traiter en 2004 est, sans contredit, le suivant :

■ CAS NUMÉRO 1

ACCÈS AU PLUMITIF DES DOSSIERS CRIMINELS DE LA COUR MUNICIPALE

A) Nature de la demande initiale :

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été saisi d'une demande d'intervention d'un citoyen dont le dossier d'accusation criminelle demeurait accessible à tous, par le plumitif de la cour municipale, et ce, malgré le fait qu'il ait été acquitté de toutes les charges portées contre lui.

Ce citoyen se plaignait des graves préjudices qu'il pouvait subir du fait que ces informations puissent tomber entre les mains de personnes mal intentionnées ou d'employeurs potentiels. Il soumettait que, malgré son innocence, le simple fait que des gens puissent savoir qu'il avait été accusé était de nature à générer un doute dans leur esprit quant à son innocence réelle : *Il n'y a pas de fumée sans feu!*

S'appuyant sur une directive administrative (la directive D-21) qui est en vigueur dans les plumitifs provinciaux depuis 1998, ce citoyen avait demandé à la cour municipale que son dossier cesse d'être accessible au public en général, mais cela lui avait été refusé. Il a donc demandé l'aide de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

La directive provinciale D-21 stipule que :

« L'accès aux renseignements contenus aux registres et relevés informatisés en matière criminelle [...] concernant une personne visée par l'une des situations décrites ci-après, ne peut être donné au public lorsque cette personne a fait une demande à cet effet :

- a) *L'acquiescement de la personne accusée d'une infraction pour une raison autre qu'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux, à l'expiration de deux mois suivant l'expiration du délai d'appel ou à l'expiration de trois mois suivant l'issue de toutes les procédures d'appel;*
- b) *L'accusation est rejetée autrement que par l'acquiescement ou est retirée, à l'expiration d'un an suivant la date du rejet ou du retrait;*

c) *L'accusation est suspendue sans qu'aucune procédure ne soit prise contre l'accusé, à l'expiration d'un an suivant la date de l'arrêt des procédures;*

d) *La libération de l'accusé à l'enquête préliminaire ou sur défense d'autrefois acquis ou autrefois convict, à l'expiration d'un an suivant la date de la libération;*

e) *L'absolution inconditionnelle, à l'expiration d'un an suivant la date de l'ordonnance;*

f) *L'absolution sous condition, à l'expiration de trois ans suivant l'écoulement de la période mentionnée à l'ordonnance;*

g) *La libération inconditionnelle à la suite d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux, à l'expiration d'un an suivant la date de la décision;*

h) *La libération de l'accusé sous réserve des modalités que le tribunal ou la Commission d'examen juge indiquées à la suite d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux, à l'expiration de trois ans suivant la date de la décision;*

i) *L'engagement de ne pas troubler l'ordre public en vertu de l'article 810 C.cr., à l'expiration d'un an suivant l'écoulement de la période mentionnée à l'engagement.»*

(Nos soulèvements).

B) Recommandation de l'Ombudsman et effet sur le dossier « criminel » du citoyen concerné :

N'ayant pu obtenir une entente à l'amiable avec la Direction des affaires pénales et criminelles, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a formulé, le 18 octobre 2004, une recommandation demandant que le public cesse d'avoir accès aux informations nominatives et confidentielles contenues dans le dossier physique et dans le plumitif informatisé relatifs au dossier du citoyen et qu'une confirmation écrite de cette nouvelle mesure lui soit transmise.

À la suite de cette recommandation, la Direction des affaires pénales et criminelles a confirmé, le 15 novembre 2004, que ce dossier n'était plus accessible au public.

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

C) Recommandation plus générale de l'Ombudsman :

Dans le cours de son enquête, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a par ailleurs tenté de convaincre les personnes responsables de la gestion de ces dossiers à la *cour municipale* de l'opportunité de changer leur façon de faire, dans tous les cas visés par la directive D-21.

La réponse initiale a cependant été que, bien que la demande soit « *justifiable* », on ne pouvait pas confirmer qu'à court ou à moyen terme, on procéderait aux changements permettant de limiter l'accès du public en général, par le plumeau de la *cour municipale*, aux informations nominatives et personnelles relatives aux individus ayant été acquittés ou absous d'infractions criminelles dont ils avaient été accusés.

Tenant compte du raisonnement qui avait mené à l'adoption de la directive D-21 en 1998, ainsi que de l'évolution de notre société en matière de droits de la protection de la personne et d'accessibilité aux renseignements personnels, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a formulé une recommandation générale visant à faire corriger une situation qui lui paraissait injuste et inéquitable pour les personnes ayant été acquittées ou autrement libérées d'accusations criminelles portées contre elles.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a recommandé que les gestionnaires de la *cour municipale* de Montréal adoptent, mettent en place et rendent fonctionnelle une politique de gestion des dossiers en vertu de laquelle tous les renseignements personnels relatifs aux personnes accusées d'infractions criminelles, mais ayant été acquittées ou autrement libérées, cesseraient d'être accessibles au public.

Selon l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, une telle politique est nécessaire et s'inscrit parfaitement au cœur d'une ville comme Montréal qui, à plusieurs égards, est un modèle à suivre en matière de démocratie et de protection des droits fondamentaux.

Voici quelques extraits de la lettre qui a été transmise par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL à la *Direction des affaires pénales et criminelles*, en octobre 2004, pour expliquer les motifs de ses recommandations :

D) Extraits de la recommandation de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL du 18 octobre 2004 :

« Il peut être vrai que sur le plan purement juridictionnel, cette directive du ministère de la Justice ne lie pas nécessairement la cour municipale de Montréal. Cependant, à notre avis, les motifs à l'origine de cette nouvelle directive auraient dû être pris en considération, dès 1998, pour décider s'il y avait lieu d'adopter une directive semblable à l'égard des dossiers criminels de la cour municipale. »

Il faut se rappeler que les dossiers détenus par les greffes des palais de justice « provinciaux » sont assujettis aux mêmes principes de droit que ceux qui s'appliquent aux dossiers détenus par la cour municipale et que, par conséquent, le raisonnement à l'origine de la directive D-21 risquait vraisemblablement de s'appliquer aussi aux cours municipales. »

La directive D-21 a été émise en 1998, à la suite des recommandations conjointes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la CDPDJ) et du Protecteur du citoyen du Québec (ci-après le PCQ). Dans leur rapport du 20 mai 1997, ces deux organismes ont fait état des nombreuses doléances dont ils avaient été saisis relativement au caractère public du plumeau et des dossiers criminels dans les cas de poursuites n'ayant pas mené à des déclarations de culpabilité. »

Sans reprendre intégralement le raisonnement de la CDPDJ et du PCQ, certains extraits de leur raisonnement et de leurs interrogations méritent d'être soulignés :

« En vertu de l'A.A.N.B., les provinces sont responsables de l'administration de la justice, y compris la constitution, le maintien et l'organisation des tribunaux provinciaux de juridiction tant civile que criminelle. »

*Ces tribunaux provinciaux au Québec sont : la Cour d'appel, la Cour supérieure, la Cour du Québec, les **cours municipales**. »*

(C'est nous qui soulignons) (p. 3)

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

« Il convient ici d'identifier la nature de l'acte posé par le greffier lors de la constitution et de la mise à jour du plumitif. Le greffier est un officier de justice qui pose deux catégories d'actes : actes d'administration judiciaire et actes judiciaires. Nous nous intéressons surtout à la première catégorie. »

(p. 4)

« [...] le Code civil du Québec prévoit à l'article 35 :

« Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.

Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci ou ses héritiers y consentent ou sans que la loi l'y autorise. »

Pour assurer l'exercice de ce droit, le citoyen dispose de modes de protection. Ainsi l'article 40 édicte que :

« Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier. »

(p. 4)

La CDPDJ et le PCQ se réfèrent ensuite à la Charte des droits et libertés de la personne et à certains droits fondamentaux qu'elles protègent. Ils précisent entre autres que :

« La problématique sous étude ici **doit**, par ailleurs, être analysée sous l'angle du droit à la sauvegarde de l'honneur et de la réputation.

En effet, le plumitif et les dossiers proprement dits sont accessibles à tous, quel que soit l'identité de celui qui désire les consulter ou les motifs de cette consultation... Par ailleurs, les données du plumitif sont accessibles en tout temps, même après la fin des procédures judiciaires dont elles relatent le déroulement.

Permanente et universelle, une telle accessibilité peut affecter la réputation d'une personne, car elle est susceptible de laisser planer un doute sur sa moralité ou son honnêteté chez ceux qui, consultant le plumitif, y constatent la présence d'accusations [...] **les personnes concernées [...] peuvent, par exemple, éprouver de la difficulté à exercer leurs droits civils [...] qu'il s'agisse de la location d'un logement ou de l'obtention de crédit [...]. Dans certaines situations, [...] le dommage**

causé à la réputation peut aussi empêcher un citoyen de participer à la vie publique...

Puisqu'il n'a jamais été trouvé coupable d'une infraction, un tel citoyen ne peut bénéficier de la mise à l'écart de son dossier, mesure de réhabilitation prévue dans la Loi sur le casier judiciaire. **En somme, sa position est moins enviable que celle d'une personne trouvée coupable** puisque, contrairement à cette dernière, il doit trainer sa non-condamnation comme un boulet. »

[...]

« En outre, la question sous étude peut être analysée sous l'angle du droit au respect de la vie privée, **garantie par l'article 5 de la charte.**

[...]

Pour les fins de notre analyse, nous tiendrons donc pour acquis **qu'en rompant l'anonymat auquel peut légitimement s'attendre la personne acquittée, le caractère public du plumitif criminel porte atteinte à sa vie privée...**

(C'est nous qui soulignons) (p.10-11)

Après avoir reconnu le caractère utilitaire du plumitif en ce qu'il permet de constater l'état de la procédure dans un litige, ainsi que son caractère social en ce qu'il contribue au caractère public de la justice, la CDPDJ et le PCQ traitent ensuite de **l'équilibre qu'il faut rechercher entre la transparence judiciaire et les droits fondamentaux**, en soulignant que « **des valeurs sociales qui ont préséance** », telles la « **protection de l'innocent** », [peuvent permettre] de passer outre au principe de transparence judiciaire.

Étant d'avis que l'ensemble de ces règles démontrait clairement le besoin d'un réexamen des politiques d'alors en matière d'accessibilité du plumitif criminel, la CDPDJ et le PCQ ont recommandé aux autorités du ministère de la Justice :

- D'instaurer un mécanisme permettant aux citoyens visés, sur une base volontaire et selon une procédure simple, de faire rayer leur nom du plumitif criminel de manière à mieux respecter leurs droits;
- Tout en préservant l'accès total à toutes ces informations à l'égard des personnes **dont la fonction dans le système judiciaire le requiert** (ex. : les juges, les procureurs de la couronne, la police, etc.).

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

À la suite de ces recommandations, le ministre de la Justice annonçait, le 31 mars 1998, l'entrée en vigueur de la nouvelle directive D-21. Dans son communiqué de presse, le ministre déclarait par ailleurs ce qui suit :

« Au cours de ma réflexion sur le sujet, j'ai cherché à assurer un meilleur équilibre entre, d'une part, la publicité des débats judiciaires, le droit du public à l'information et la liberté de presse et, d'autre part, la protection des citoyens contre l'utilisation abusive de renseignements à caractère judiciaire. »

« **L'utilisation abusive** que certains citoyens font des renseignements contenus au pluriel a pour conséquence que des citoyens continuent de subir les effets de poursuites judiciaires intentées à leur endroit alors que la justice les a acquittés ou absous : **cette situation est inadmissible.** »

Ces commentaires ainsi que l'analyse légale effectuée par la CDPOQ et le PCQ démontrent qu'il était urgent, déjà en 1998, de mettre en place un système permettant aux personnes acquittées ou absoutes des infractions criminelles dont elles avaient été accusées de demander que leurs informations nominatives et personnelles relatives à ces dossiers ne soient plus accessibles au public en général.

Des documents internes de la Direction des affaires pénales et criminelles de la Cour municipale de Montréal démontrent par ailleurs que, déjà en 1998, la cour avait reçu une demande visant à faire respecter la directive D-21 et qu'on s'était alors interrogé sur l'opportunité de l'appliquer ou non. Toutefois, en raison « des efforts de développement au niveau informatique qui auraient été nécessaires à son implantation », la décision fut prise de ne pas appliquer la directive en recommandant, par ailleurs, que le dossier soit discuté plus avant par la direction. Mais nous voilà six ans plus tard ! Et malheureusement, rien ne semble avoir été fait ! Et la « problématique informatique » semble demeurer le principal obstacle au règlement de ce dossier.

Cette situation malheureuse est surprenante et, à notre avis, inacceptable, surtout lorsqu'on considère l'importance que porte généralement la Ville de Montréal au respect des droits démocratiques et des droits fondamentaux de ses citoyens.

Le maintien d'une accessibilité universelle illimitée à des renseignements nominatifs relatifs aux personnes acquittées ou absoutes porte atteinte à leurs droits fondamentaux. Compte tenu des conséquences graves qui peuvent en résulter, il importe que ce problème soit réglé rapidement, malgré les contraintes informatiques. La protection des droits fondamentaux ne doit pas être à la merci de l'informatique...

Nous pouvons comprendre que lorsqu'un changement informatique est requis, il puisse s'écouler un certain temps avant de pouvoir apporter tous les ajustements pertinents. Mais le dossier doit toujours être traité avec diligence et, dans l'intervalle, des modes d'intervention alternatifs doivent être considérés. Malheureusement, à l'égard de la problématique ici soulevée, la directive D-21 et les motifs de son adoption sont connus depuis six ans et rien n'a été fait. Il devient donc important que votre service règle rapidement ce problème.

C'EST POURQUOI LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN RECOMMANDE :

- **Que les responsables de la Cour municipale de Montréal adoptent, mettent en place et rendent fonctionnelle, le plus rapidement possible et au plus tard le 1^{er} mai 2005, une politique de gestion des dossiers en vertu de laquelle tous les renseignements personnels et nominatifs relatifs aux personnes qui ont été accusées mais n'ont pas été condamnées pour des infractions criminelles ne soient plus accessibles au public en général, à l'expiration de certains délais raisonnables suivant la date de leur acquittement, de leur absolution, de leur libération ou encore, de la suspension des procédures.** La durée de tels délais devrait être la plus courte possible, en tenant compte des contraintes de l'administration de la justice, mais ces délais ne devraient en aucun cas être supérieurs à ceux que stipule la directive D-21, le tout en y apportant les ajustements pertinents :
- **Étant donné que des droits fondamentaux sont en cause, nous sommes d'avis que ces dossiers devraient automatiquement cesser d'être accessibles au public, lorsque les conditions précitées sont satisfaites. Et des mesures devraient être mises en place pour s'assurer que les personnes concernées soient adéquatement informées de cette procédure, et ce, dans toute la mesure du possible, le jour même de la décision de la cour municipale confirmant leur acquittement, leur absolution, leur libération ou la suspension des procédures.**

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

- *Dans un premier temps, toutefois, la Direction des affaires pénales et criminelles de la Cour municipale de Montréal pourrait temporairement mettre en place un mécanisme « sur demande » permettant aux citoyens visés de requérir, par une procédure simple, que leurs dossiers ne soient plus accessibles au public en général. La Direction des affaires pénales et criminelles devrait alors prendre les mesures adéquates pour s'assurer que toutes les personnes concernées soient adéquatement informées de leur droit de faire une telle demande et leur transmettre un formulaire simple à cette fin.*
- *Étant par ailleurs entendu qu'aucune des mesures ci-dessus ne doit priver les officiers de justice et autres personnes exerçant des fonctions au sein du système judiciaire d'avoir accès à ces informations, lorsque cela est requis dans l'exercice de leurs fonctions.»*

E) L'état actuel de ce dossier

À la suite de cette recommandation et des rencontres, discussions et échanges qui en ont découlé, le dossier a fait beaucoup de progrès. Principalement :

- La *Direction des affaires pénales et criminelles* a confirmé, le 15 novembre 2004, son intention d'adopter, de mettre en place et de rendre fonctionnelle, au plus tard le 1^{er} mai 2005, une nouvelle politique rendant inaccessibles, pour consultation du public, les renseignements contenus au plumitif informatique de la *cour municipale*, et ce, dans la plupart des cas visés par la directive D-21, selon des modalités et dans des délais qui s'inspireraient de ceux qu'elle stipule ;
- À la suite d'une rencontre avec l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, la *Direction des affaires pénales et criminelles* a confirmé, le 19 janvier 2005, que la nouvelle politique s'appliquerait à tous les cas prévus dans la directive D-21 et que les délais d'application y seraient les mêmes ;
- À la lumière des inquiétudes de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL face au risque qu'un membre du public puisse, de façon indirecte, obtenir ces informations devenues confidentielles en s'adressant à un employé de la *cour municipale*, à un bureau Accès Montréal, à un bureau d'arrondissement ou à tout autre service de renseignements de la Ville ayant conservé l'accès à ces dossiers, la *Direction des affaires pénales et criminelles* s'est également engagée, le 19 janvier 2005, à mettre en place des mesures pour empêcher que de

tels événements se produisent : le détail de ces mesures reste cependant à confirmer et l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL en fera évidemment le suivi auprès de la *Direction des affaires pénales et criminelles*.

Cependant, plusieurs éléments des recommandations de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL n'ont pas été acceptés par la *Direction des affaires pénales et criminelles* et elle prévoit donc poursuivre ses démarches à cet égard. Les principaux points qui demeurent non résolus sont les suivants :

- **Le fait que la version papier des dossiers visés par la nouvelle politique demeure accessible à toute personne qui en fait la demande.**

La *Direction des affaires pénales et criminelles* refuse d'assujettir les dossiers papiers aux mêmes limites d'accès que celles des dossiers informatisés. Selon l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, les versions informatisée et papier sont deux modes de conservation différents du même dossier et, conséquemment, les mêmes protections devraient s'appliquer également dans les deux cas. C'est une question de justice et d'équité.

- **Le fait que les bénéfices de la nouvelle politique ne soient pas appliqués automatiquement à tous les dossiers visés, dès l'expiration du délai prévu.**

La *Direction des affaires pénales et criminelles* insiste pour que sa nouvelle politique ne soit applicable que sur demande spécifique de chaque citoyen visé.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL croit, quant à elle, que lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une politique visant à protéger les droits fondamentaux de citoyens, les modalités retenues doivent être de nature à protéger ces droits le mieux possible.

Si la politique demeure « sur demande », trop de personnes visées risquent d'être privées de ses bénéfices. Elles risquent de ne pas connaître la politique, ou tout simplement d'oublier de faire la demande en temps opportun, surtout dans les cas où le délai pour obtenir la confidentialité ne survient que plusieurs mois après la date de l'acquiescement ou de la libération.

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ne partage pas l'opinion selon laquelle plusieurs des personnes visées pourraient préférer que leur dossier complet demeure accessible à tous, afin que le public puisse savoir qu'elles ont été acquittées. À son avis, la meilleure protection à leur offrir est plutôt de s'assurer que personne ne puisse même savoir qu'elles avaient été accusées. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL retient par ailleurs que si une personne visée juge important de prouver qu'elle a été innocentée, elle pourra obtenir une copie du jugement, son dossier lui demeurant toujours accessible.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL reconnaît cependant que dans le cas visé par le paragraphe h) de la directive D-21, l'automatisme pourrait être difficile à appliquer lorsque c'est la Commission d'examen, une instance indépendante de la *cour municipale*, qui dicte certaines modalités. Dans ces cas seulement, une politique sur demande pourrait être acceptable à la condition, toutefois, que des mesures soient prises par la *Direction des affaires pénales et criminelles* pour informer adéquatement les personnes concernées, en temps opportun.

- **L'absence d'engagement formel par la Direction des affaires pénales et criminelles d'assurer une publicité adéquate et soutenue de la nouvelle politique.**

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a demandé à la *Direction des affaires pénales et criminelles* de prendre des mesures transitoires appropriées pour s'assurer que la nouvelle politique « temporairement sur demande » soit bien connue de toutes les personnes concernées. Pour l'instant, nous n'avons reçu aucune réponse à cette demande.

- **Le maintien d'un accès à ces dossiers devenus confidentiels, sans restriction et sans limite de temps, pour tous les employés relevant de l'autorité de la cour municipale de Montréal, même ceux dont les fonctions ne requièrent pas d'y accéder.**

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL croit que l'accès aux renseignements protégés devrait être limité aux seules personnes susceptibles d'en avoir besoin aux fins de leur travail. C'est là un principe généralement reconnu lorsqu'il s'agit de protéger et de limiter l'accès à de l'information personnelle ou nominative.

- **Le maintien d'un accès à ces dossiers devenus confidentiels, sans restriction et sans limite de temps, pour tous les avocats et pour tous les agents de police, même s'ils ne peuvent justifier aucun intérêt pour obtenir les informations qu'ils contiennent.**

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est d'accord avec le fait que les dossiers visés continuent d'être accessibles aux procureurs de la couronne ainsi qu'aux policiers qui les requièrent dans le cours d'une enquête. Mais aucune démonstration ne lui a été faite pour justifier qu'ils devraient aussi demeurer accessibles à tous les avocats et policiers, sans restriction, même s'ils n'y ont aucun intérêt.

Le fait que ces personnes soient des professionnels assujettis à un code de déontologie ne doit pas leur donner un droit d'accès automatique à n'importe quelle information personnelle, nominative ou confidentielle.

- **Le maintien d'un accès à ces dossiers devenus confidentiels, sans restriction et sans limite de temps, pour tous les journalistes.**

Rappelons que durant toute la durée des procédures, les journalistes ont eu accès à tous les documents et ont pu lire toutes les procédures relatives aux affaires visées, et qu'ils ont également pu assister aux audiences. Selon l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, le droit à la liberté de la presse a été respecté et ne serait pas menacé du fait que, plusieurs mois après qu'un accusé ait été acquitté par le tribunal ou libéré de l'accusation qui pesait contre lui, les journalistes cessent d'avoir accès à son dossier.

DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL EN 2004

- **L'absence d'un échéancier ferme et définitif pour la mise en œuvre de tous les aspects de la nouvelle politique.**

À l'origine, la *Direction des affaires pénales et criminelles* avait confirmé que la nouvelle politique serait mise en œuvre conformément à l'échéancier prévu dans la recommandation de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, c'est-à-dire au plus tard le 1^{er} mai 2005. Toutefois, dans une récente correspondance, elle a informé l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL que cette échéance pourrait être reportée à une date qui n'a pas été précisée parce qu'une nouvelle analyse aurait démontré qu'il faudrait environ 100 jours / personne pour effectuer les changements demandés.

Selon l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, il demeure important de procéder rapidement aux changements demandés et d'éviter tout délai injustifié même si, pour ce faire, plus d'une personne-ressource doit être assignée à ce dossier.

F) COMMENTAIRE FINAL

Tel que préalablement mentionné, Montréal est une ville qui se démarque par son désir de protéger les droits fondamentaux de ses citoyens. C'est pourquoi l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL entend poursuivre ses efforts pour que la résolution finale du présent dossier soit à son entière satisfaction.

■ CAS NUMÉRO 2

LES ARBRES MUNICIPAUX EN MILIEUX RÉSIDENTIELS

En 2004, plusieurs demandes nous ont été soumises par des citoyens qui se plaignaient de problèmes causés par un arbre appartenant à la Ville, situé en face de leur propriété.

En plus des dommages qui peuvent être provoqués par la chute de branches ou par des racines envahissantes soulevant le sol, plusieurs citoyens se sont plaints du fait que des arbres « municipaux » laissaient tomber du « miellat » sur leur pavé ou sur leur voiture, ce qui pouvait causer des dommages ou des problèmes d'entretien. Le miellat est une substance produite par des insectes présents dans les arbres : il a la particularité d'être collant et de s'accumuler là où il tombe, notamment sur les trottoirs et dans les entrées.

Ces dossiers relèvent de la compétence des arrondissements dont les responsables aux prises avec ce problème sont bien conscients du mécontentement de leurs citoyens. Ils cherchent actuellement une solution à long terme au problème. Malgré le souhait exprimé par certains citoyens, cette solution ne passera cependant pas par la coupe systématique des arbres en question, ceux-ci n'étant pas malades.

Nos interventions nous ont permis de constater qu'il existe un réel problème de compréhension chez de nombreux citoyens quant aux devoirs et obligations de la Ville à l'égard des arbres « municipaux ». Plusieurs d'entre eux ne réalisent pas l'importance pour une ville, et pour ses résidents, d'avoir un maximum d'arbres en santé sur leur territoire afin d'en tirer des bénéfices sur le plan de la qualité de l'air, de l'environnement et du milieu de vie. Les citoyens ne comprennent pas non plus pourquoi un arbre porteur d'insectes n'est pas nécessairement malade.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL soumet qu'il serait important que les citoyens de Montréal soient mieux informés de l'importance de préserver les arbres, malgré les contraintes que peut parfois engendrer leur proximité à une propriété privée. La nouvelle « Politique de l'arbre » devrait donc mieux faire connaître les avantages liés à leur présence en grand nombre sur le territoire montréalais, d'où l'importance de mieux les protéger.

Les documents d'information mis à la disposition des citoyens devraient mieux leur expliquer les règles applicables quant à la responsabilité de la Ville à l'égard de ses arbres « municipaux », surtout dans les cas où ils sont situés près de résidences. L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a constaté que beaucoup de citoyens ignorent ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas faire lorsqu'ils jugent qu'une branche ou une racine nuit à leur environnement ou à leur qualité de vie. Il serait donc important de s'assurer que toutes les informations pertinentes soient communiquées et ensuite facilement accessibles à un maximum de citoyens.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL suggère également aux divers arrondissements touchés par les problèmes de « miellat » de partager les renseignements qu'ils possèdent et de travailler ensemble à l'élaboration de mesures qui soient plus uniformes, d'un arrondissement à un autre, à l'égard des interventions, de la gestion et de la diffusion d'informations pertinentes aux citoyens, relativement à ce problème.

■ CAS NUMÉRO 3

LES LOGEMENTS SOCIAUX

L'étude des demandes d'intervention impliquant l'*Office municipal d'habitation de Montréal* (OMHM) nous a fait réaliser qu'il existe effectivement un manque de logements sociaux dans la municipalité.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL encourage donc la Ville à poursuivre ses efforts dans le but de rendre disponibles un plus grand nombre de logements sociaux, dans les meilleurs délais possibles.

Les interventions de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL dans des dossiers concernant l'*Office municipal d'habitation* ont par ailleurs fait ressortir le fait que les citoyens comprennent mal plusieurs règles de fonctionnement de cet organisme, d'où leur insatisfaction et leurs plaintes.

Plus particulièrement, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est intervenu plusieurs fois pour expliquer à des citoyens qu'un certain nombre des règles qui sont appliquées au moment du traitement de leur dossier sont d'ordre provincial, c'est-à-dire qu'elles sont imposées par le gouvernement du Québec. Les citoyens de Montréal ne réalisent pas que les logements de l'OMHM sont assujettis à des normes provinciales, puisque Québec contribue grandement au financement des activités de l'Office.

Les citoyens en attente d'un logement à loyer modique ne comprennent pas non plus comment fonctionnent les listes d'attente où leur nom est inscrit. L'OMHM doit en effet traiter prioritairement des cas urgents qui lui sont soumis et, conséquemment, l'ordre prioritaire de certains autres dossiers peut en être touché.

Malgré le fait que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL ait constaté le professionnalisme des gestionnaires de l'OMHM, il est d'avis qu'il y aurait lieu de rendre plus facilement accessibles aux citoyens en général les détails importants concernant ses règles de fonctionnement interne susceptibles d'influencer le processus de traitement des dossiers.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est un élément de plus qui distingue Montréal en tant que ville démocratique par excellence.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL est déjà une organisation efficace et bien structurée, dont la Ville peut être fière.

La pertinence de son rôle ne fait plus aucun doute et les répercussions positives de ses interventions, pour plusieurs citoyens de Montréal, sont déjà nombreuses.

Plus que jamais, en 2005, l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL sera «*Au cœur de la communauté*».

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 1

Sujets visés par les demandes

Objet	Nombre de plaintes	
	2003	2004
Animal	0	1
Appel d'offres	0	1
Arbre	0	8
Bruit	0	9
Circulation	0	4
Comportement d'un employé	6	10
Cour municipale	17	15
Déchets et recyclage	0	5
Dérogation réglementaire	1	0
Divers	17	6
Droits de la personne	0	1
Embauche	3	6
Entrée charretière	0	1
Évaluation et taxe foncière	4	11
Éviction (entreposage des biens)	35	56
Logement, HLM, subvention au logement	0	9
Marché public	0	1
Permis	0	9
Personne handicapée	0	1
Réclamation monétaire	6	18
Relations de travail	2	0
Ruelle	0	1
Salubrité	2	2
Sécurité	2	0
Signalisation	1	0
Sports et loisirs	0	10
Stationnement, SRRR, vignettes	2	5
Subventions	3	9
Voirie et travaux publics	2	6
Zonage, urbanisme, dérogations	2	6
TOTAL	105	211⁽¹⁾

1 Il faut ajouter à ce nombre les 64 demandes reçues qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête, en raison d'une absence de compétence ou d'un délai trop long depuis l'événement, ou encore parce que le demandeur n'avait pas épuisé les démarches préalables pour tenter de régler son dossier avant de s'adresser à l'Ombudsman.

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 2

Sujets relevant de la compétence des arrondissements

Arrondissement visé	Nombre de demandes	
	2003	2004
Ahuntsic – Cartierville	1	8
Anjou	2	1
Beaconsfield – Baie d'Urfée	0	2
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	4	3
Côte-Saint-Luc – Hampstead – Montréal-Ouest	1	2
Dorval - L'Île Dorval	0	1
Île-Bizard – Sainte-Genève – Sainte-Anne-de-Bellevue	1	1
Lachine	0	2
LaSalle	1	3
Le Plateau Mont-Royal	1	10
Le Sud-Ouest	1	4
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	3	14
Mont-Royal	0	1
Montréal-Nord	0	12
Outremont	1	4
Pierrefonds – Senneville	0	2
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est	0	3
Rosemont – La Petite-Patrie	1	3
Verdun	1	4
Ville-Marie	3	7
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	1	1
Westmount	3	2
TOTAL	25	80

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 3

Sujets relevant de la compétence des services centraux

Service visé	Nombre de demandes	
	2003	2 004
Affaires corporatives		
• Direction des affaires pénales et criminelles ⁽²⁾	20	16
• Direction du contentieux	0	17
• Direction du greffe	1	0
Finances		
• Direction des revenus et de la planification fiscale	3	9
Gestion stratégique, capital humain et diversité ethnoculturelle		
• Direction du développement du capital humain	4	6
Services administratifs		
• Direction de l'approvisionnement	35	56
• Direction des immeubles	0	1
• Bureau du taxi et du remorquage	0	1
Mise en valeur du territoire et du patrimoine		
• Direction du développement du territoire, du patrimoine et de l'habitation	3	8
Infrastructures, transport et environnement		
• Direction de l'administration et du soutien technique	5	1
Bureau du maire et cabinet du comité exécutif	1	3
Service de police	2	0
Sécurité incendie de Montréal	1	0
Développement culturel et qualité du milieu de vie	2	0
TOTAL	77	118

2 En 2003, la Direction des affaires juridiques regroupait le contentieux et la cour municipale.

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 4

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

Société ou organisme visé	Nombre de demandes	
	2003	2004
Corporation de gestion des marchés publics	0	1
Office municipal d'habitation de Montréal	3	9
Société d'habitation et de développement de Montréal	0	1
Autres (organisations non municipales)	0	2
TOTAL	3	13

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 5

Statistiques - Délai de traitement de tous les dossiers reçus en 2004

Durée	1 à 2 jours	1 sem.	2 sem.	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5+ mois	Non résolus	TOTAL
Nombre (2003)	20	10	3	13	25	7	10	2	15	105
Nombre (2004)	110	41	35	40	15	6	3	6	19	275

Ces données doivent être interprétées avec prudence.

En effet, des demandes d'intervention complexes peuvent être traitées rapidement, alors que d'autres, apparemment anodines, peuvent prendre de longs délais, soit parce que le citoyen tarde à fournir des informations complémentaires, soit parce que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit effectuer plusieurs suivis auprès du service ou de l'arrondissement concerné ou est en attente d'information pertinente ou encore, parce que des recherches juridiques plus poussées doivent être complétées.

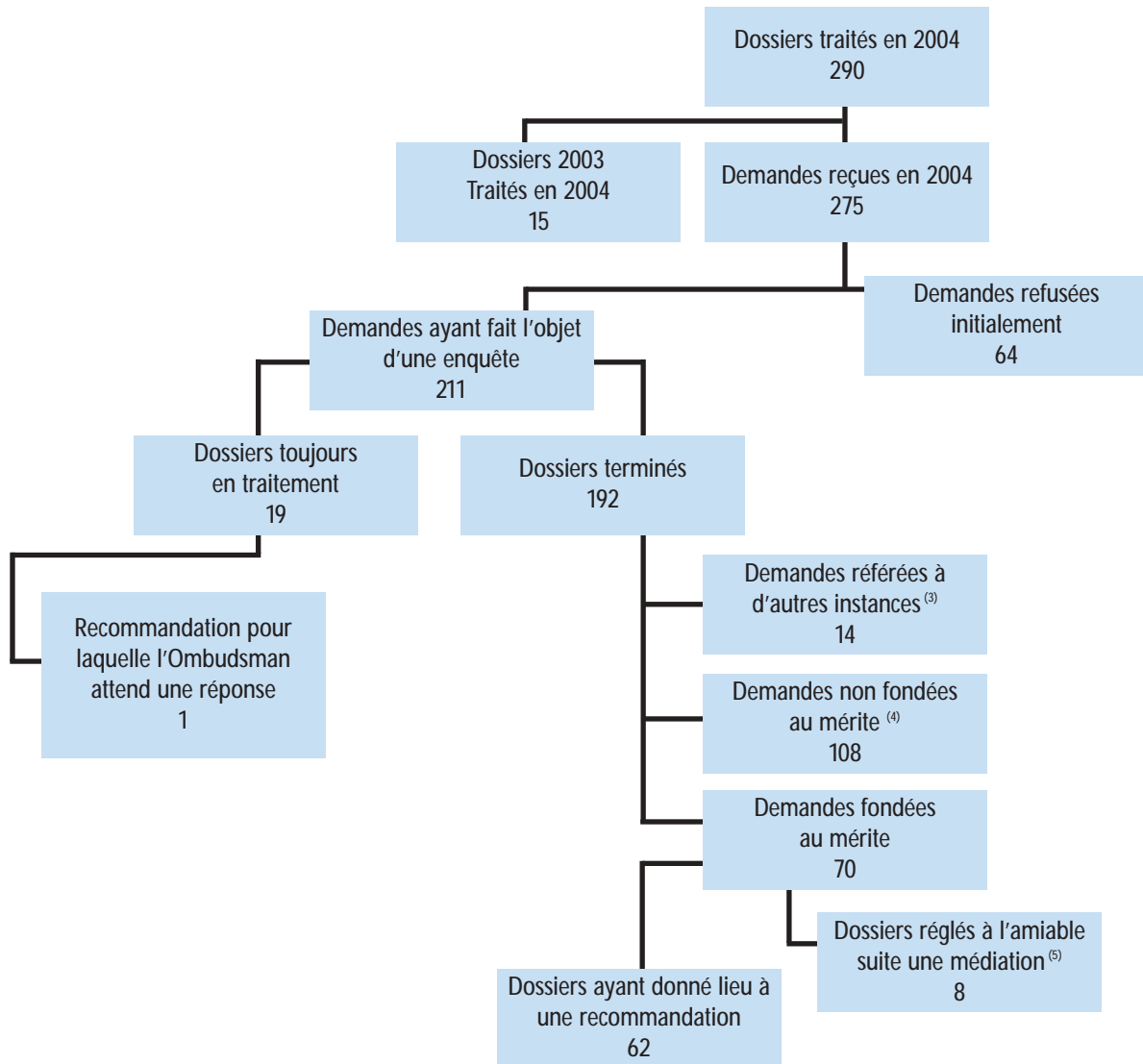
Par ailleurs, les dossiers non résolus au 31 décembre 2004 incluent des demandes qui ont été reçues en fin d'année.

STATISTIQUES - DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

Tableau 6

**Résultat du traitement des demandes reçues en 2004
et des 15 dossiers de 2003 qui ont été traités en 2004**

34



3 Il s'agit de dossiers pour lesquels l'Ombudsman a jugé préférable de confier à l'instance concernée la poursuite du traitement de la demande du citoyen, compte tenu de la volonté exprimée par les représentants de celle-ci de ne pas attendre une recommandation pour agir.

4 Il s'agit de dossiers pour lesquels, après enquête, l'Ombudsman a décidé de mettre fin à son intervention parce que, par exemple, les normes avaient été respectées ou un recours légal était disponible.

5 Dans le cas de ces huit dossiers, les représentants des arrondissements ou des services centraux concernés, après discussion avec l'Ombudsman, se sont rangés à ses arguments et ont volontairement réglé le dossier.



275, rue Notre-Dame Est, bureau R-100
Montréal (Québec) H2Y 1C6
Téléphone : (514) 872-8999
Télécopieur : (514) 872-2379
Courriel : ombudsman@ville.montreal.qc.ca