

*Promouvoir le respect*  
*Assurer l'équité*

RAPPORT ANNUEL 2007



Dépôt légal – 2<sup>e</sup> trimestre 2008  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN: 1929-719X (Imprimé)  
ISSN: 1929-7203 (En ligne)  
ISBN: 978-2-7647-1129-3 (Imprimé)  
ISBN: 978-2-7647-1131-6 (En ligne)



Le 28 avril 2008

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 2007 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**  
**« Promouvoir le respect ; Assurer l'équité »**

Monsieur le Président,

Il me fait plaisir de soumettre ce cinquième Rapport Annuel de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** au Conseil municipal de la Ville de Montréal. Nous y faisons état des principales activités de notre équipe, au cours de l'année 2007, sous le thème « *Promouvoir le respect ; Assurer l'équité* ».

Les informations contenues dans le présent Rapport Annuel vous permettront de mieux comprendre la nature des dossiers traités et des interventions que nous avons faites, en 2007. Vu l'intérêt marqué que les citoyens nous ont témoigné à cet égard, nous avons inclus un plus grand nombre de résumés de dossiers.

La notoriété de notre bureau continue de croître mais elle demeure un défi. Au cours de l'année 2007, 1281 personnes ont sollicité notre aide et nous avons mené 255 enquêtes approfondies; 41 de ces demandes mettaient en cause des engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités dont l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est, en quelque sorte, le « gardien ». Un chapitre du présent rapport est dédié spécifiquement à cette charte.

Je demeure à la disposition du Conseil de la Ville pour répondre à toute question ou fournir toute information additionnelle qu'il pourrait juger pertinente.

Mon équipe et moi sommes déjà bien en selle en cette année 2008. Notre thème actuel est: « *Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie* ».

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

Johanne Savard, ombudsman de la Ville de Montréal

# Table des matières

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>I PRÉSENTATION DE ME JOHANNE SAVARD,<br/>OMBUDSMAN DE LA VILLE DE MONTRÉAL</b> | 9  |
| <b>II L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, EN BREF</b>                                        |    |
| ▪ Création du poste                                                               | 10 |
| ▪ Mandat                                                                          | 10 |
| ▪ Mission                                                                         | 11 |
| ▪ Vision                                                                          | 12 |
| ▪ Valeurs                                                                         | 12 |
| ▪ Caractéristiques                                                                | 12 |
| ▪ Poste indépendant et apolitique                                                 | 12 |
| ▪ Logo                                                                            | 13 |
| <b>III LES SERVICES OFFERTS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b>                       |    |
| ▪ Structure et organisation                                                       | 14 |
| ▪ Code d'éthique                                                                  | 14 |
| ▪ Formulaire de demande                                                           | 14 |
| ▪ Accessibilité                                                                   | 14 |
| ▪ Service rapide                                                                  | 14 |
| ▪ Confidentialité                                                                 | 14 |
| ▪ Aider le plus possible                                                          | 15 |
| ▪ Service bilingue                                                                | 15 |
| ▪ Information multilingue                                                         | 15 |
| ▪ Braille et autres mesures pour les personnes ayant<br>des limitations visuelles | 16 |
| ▪ Langage simplifié et Orthographe alternative                                    | 16 |
| ▪ Vidéos promotionnelles                                                          | 16 |
| <b>IV RAPPORTS D'ACTIVITÉS 2007</b>                                               |    |
| <b>A. Réalisations 2007 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL</b>                            |    |
| ▪ Présentation du Rapport Annuel 2006                                             | 18 |
| ▪ Protections accrues pour l'ombudsman et son équipe                              | 18 |
| ▪ Dossiers à l'initiative de l'ombudsman                                          | 19 |
| ▪ Accommodement raisonnable et Intégration interculturelle                        | 19 |
| ▪ Accessibilité universelle                                                       | 20 |
| ▪ Promotion du service                                                            | 21 |
| ▪ Promotion de la fonction au niveau international                                | 22 |
| ▪ Collaboration spéciale avec la ville de Toronto                                 | 22 |
| ▪ Colloques, Congrès et Formations                                                | 23 |
| ▪ Ajouts au site Web de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL                                   | 23 |
| ▪ Droit d'enquêter auprès de toute personne                                       | 24 |
| <b>B. Dossiers traités en 2007</b>                                                |    |
| <b>a) Fourrières automobiles et remorquage</b>                                    |    |
| ▪ Erreurs de facturation – Fourrières privées                                     | 25 |
| ▪ Véhicule entreposé aux fins d'une enquête policière – Frais d'entreposage       | 26 |
| ▪ Vente d'une voiture saisie                                                      | 26 |
| ▪ Voiture remorquée par erreur                                                    | 27 |
| <b>b) Culture, Loisirs et Activités communautaires</b>                            |    |
| ▪ Aire de jeux                                                                    | 27 |
| ▪ Jardin communautaire                                                            | 28 |

### c) Subventions municipales et Fiscalité

- Modification du Rôle d'évaluation foncière et Remboursement . . . . . 29
- Remboursement de taxes foncières : Suivi des chèques non encaissés . . . . . 30
- Programme d'accession à la propriété . . . . . 30
- Subvention à la rénovation – Impact sur le montant des loyers . . . . . 31

### d) Cour municipale de Montréal

- Frais judiciaires . . . . . 32
- Remise de comparution refusée . . . . . 32

### e) Logements

- Logement subventionné – Déguerpissement . . . . . 33
- Pénalité de l'OMHM – Déguerpissement . . . . . 33
- Insalubrité – Pas d'inspecteur disponible . . . . . 34

### f) Urbanisme et Entretien

- Puisards bouchés dans une ruelle privée . . . . . 34

## C. Évolution de dossiers antérieurs

- Fourrière – Biens meubles . . . . . 35
- Salubrité des logements . . . . . 35
- Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal . . . . . 36
- Politique de restriction d'accès aux informations contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal . . . . . 36

## D. Mentions de Collaboration exceptionnelle . . . . . 37

## E. Tableaux statistiques 2007

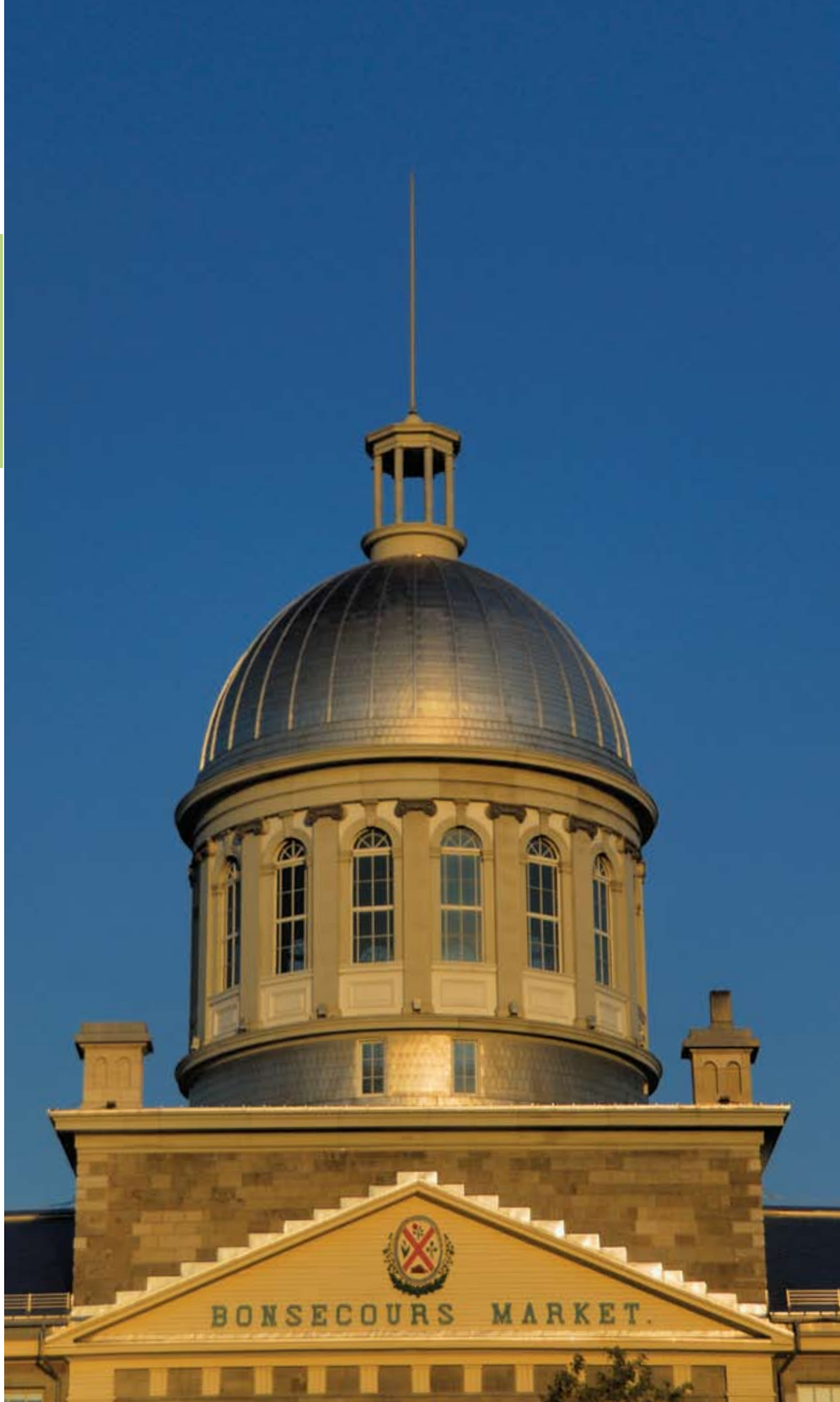
- Tableau 1 Demandes traitées en 2007 . . . . . 40
- Tableau 2 Objet des demandes reçues . . . . . 41
- Tableau 3 Évolution des demandes reçues de 2004 à 2007 . . . . . 44
- Tableau 4 Demandes relevant de la compétence des arrondissements . . . . . 45
- Tableau 5 Objet des demandes relevant de la compétence des arrondissements . . . 46
- Tableau 6 Résultat des demandes relevant de la compétence des arrondissements . 54
- Tableau 7 Demandes relevant de la compétence des services centraux . . . . . 55
- Tableau 8 Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux . . . 57
- Tableau 9 Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux . 61
- Tableau 10 Demandes concernant des sociétés paramunicipales,  
des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités  
ou sociétés ayant un lien avec la Ville . . . . . 64
- Tableau 11 Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales,  
des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés  
ayant un lien avec la Ville . . . . . 65
- Tableau 12 Résultat des demandes concernant des sociétés paramunicipales,  
des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés  
ayant un lien avec la Ville . . . . . 67
- Tableau 13 Demandes concernant des entités politiques . . . . . 68
- Tableau 14 Objet des demandes concernant des entités politiques . . . . . 69
- Tableau 15 Résultat des demandes concernant des entités politiques . . . . . 70
- Tableau 16 Délai de réponse finale aux citoyens . . . . . 71
- Tableau 17 Mode de soumission des demandes . . . . . 72
- Tableau 18 Données démographiques sur les personnes  
ayant soumis une demande en 2007 . . . . . 73



|                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>V SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2007 – TOUS DOSSIERS CONFONDUS</b>                                                   | 74  |
| <b>VI PLAN D'ACTION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL POUR 2008</b>                                                                     |     |
| • Structure et organisation                                                                                                      | 76  |
| • Formation continue                                                                                                             | 76  |
| • Site Web                                                                                                                       | 77  |
| • Rayonnement de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL                                                                                         | 77  |
| <b>VII LA CHARTE MONTRÉLAISE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS</b>                                                                   |     |
| <b>A. Rapport d'activités 2007</b>                                                                                               |     |
| • Promotion et Appropriation de la <i>Charte</i> par les citoyens et les représentants municipaux                                | 80  |
| • Principaux engagements en vertu de la <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i> et Interventions de l'ombudsman | 81  |
| <b>B. Dossiers <i>Charte</i> traités en 2007</b>                                                                                 |     |
| <b>a) Bruits et Nuisances</b>                                                                                                    |     |
| • Terrasse en milieu résidentiel                                                                                                 | 82  |
| • Collecte de déchets trop matinale                                                                                              | 83  |
| • Dos d'âne et Qualité de vie                                                                                                    | 83  |
| • Nuisances découlant de la présence d'un poste de taxi                                                                          | 84  |
| <b>b) Accessibilité universelle</b>                                                                                              |     |
| • Nouvelles bornes de stationnement informatisées                                                                                | 84  |
| • Tenue d'un registre – Accès pour les personnes handicapées                                                                     | 85  |
| <b>c) Informations claires</b>                                                                                                   |     |
| • Demande de subvention – Exigence d'un document notarié                                                                         | 86  |
| <b>d) Circulation</b>                                                                                                            |     |
| • Piste cyclable – Consultations et Sécurité                                                                                     | 86  |
| <b>e) Sécurité</b>                                                                                                               |     |
| • Haies non sécuritaires                                                                                                         | 87  |
| <b>f) Accès aux services municipaux</b>                                                                                          |     |
| • Terrains de soccer                                                                                                             | 88  |
| <b>C. Évolution de dossiers <i>Charte</i> antérieurs</b>                                                                         |     |
| • Boris Bistro – Bruits de terrasse et Qualité de vie                                                                            | 89  |
| • Gestion des Plaintes de bruit                                                                                                  | 89  |
| • Forêt Angrignon – Protection du Patrimoine Naturel et de la Forêt Urbaine                                                      | 90  |
| <b>D. Tableaux statistiques 2007 – Dossiers <i>Charte</i></b>                                                                    |     |
| Tableau 19 Objet des demandes fondées sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités                                   | 92  |
| Tableau 20 Entités visées par les demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités                      | 93  |
| Tableau 21 Résultat des demandes relatives à la Charte montréalaise des droits et responsabilités                                | 97  |
| Tableau 22 Délai de réponse finale aux citoyens – Dossiers <i>Charte</i>                                                         | 99  |
| <b>E. Plan d'action 2008 – <i>Charte montréalaise des droits et responsabilités</i></b>                                          | 100 |
| <b>F. Conclusion – <i>Charte</i></b>                                                                                             | 100 |
| <b>VIII CONCLUSION GÉNÉRALE</b>                                                                                                  | 103 |
| <b>ANNEXE</b> Lexique pour mieux comprendre certains objets des demandes                                                         | 104 |









# I Présentation de Me Johanne Savard, ombudsman de la Ville 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.

Me Savard a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP). Elle est également « Médiateur accrédité » par le Barreau du Québec.

Me Savard a été chef de secteur et membre du conseil d'administration d'un cabinet juridique; membre du conseil d'administration et du comité exécutif de *Lex Mundi*, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde; et présidente du comité *Women and the Law* de cette association.

En 2003, Me Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal. Elle offre, depuis, un service de dernier recours, facilement accessible et gratuit, qui permet aux citoyens d'obtenir une appréciation indépendante de leur dossier. Lorsqu'elle le juge pertinent, ses interventions auprès des responsables municipaux permettent généralement de régler les problèmes identifiés. À l'automne 2007, son mandat a été renouvelé à l'unanimité par le Conseil de la Ville de Montréal.

## Domaines d'expertise

Me Savard possède une très longue expérience dans tous les domaines liés au droit de l'emploi, aux relations de travail, aux droits de la personne et aux chartes des droits. Elle connaît bien les modes alternatifs de règlement des conflits et elle aborde la gestion des situations difficiles dans une optique de prévention des conflits et/ou de recherche de solutions pratiques et efficaces.

## Implication sociale

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 permet aux enfants handicapés et non handicapés de partager leur quotidien et leurs expériences.

Elle a été longtemps membre et deux fois présidente du comité organisateur du bal annuel de la Société Alzheimer de Montréal.

Elle a longtemps siégé au conseil d'administration du Club Rotary du Vieux-Montréal et en fut la présidente, en 2005 et 2006.

Me Savard fut deux fois récipiendaire du trophée *Rotarien(ne) de l'année*, en 2002 et en 2003, pour souligner son implication soutenue dans l'action communautaire. Le Club Rotary du Vieux-Montréal lui a aussi remis, en 2006, le prix *Paul Harris Fellow*, en appréciation de son implication tangible et significative dans la promotion de relations harmonieuses et d'une meilleure compréhension entre les peuples du monde.

En 2005, Me Savard recevait, du *Carrefour des Communautés*, la *Médaille des arts et métiers du multiculturalisme*, pour la qualité de son travail et pour son implication « dans les domaines juridiques, sociaux et du rapprochement interculturel ».

Elle est, depuis 2006, membre du Conseil des Gouverneurs de l'organisme Resto Plateau.



## II L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, en bref

### Création du poste

C'est à la demande de la société civile, lors du *Chantier sur la démocratie* du *Sommet de Montréal*, que le Conseil municipal de Montréal a créé le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en 2002. Il n'existait alors aucun poste équivalent dans aucune ville canadienne. La première titulaire du poste, Me Johanne Savard, est entrée en fonction en 2003.

### Mandat

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 municipaux auxquels ils ont droit et à ce qu'ils soient traités équitablement et avec justice par tous les employés et 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 pourraient vraisemblablement l'être, en raison d'un acte, d'une décision, d'une recommandation ou d'une omission d'un employé ou d'un mandataire de la Ville (service central ou arrondissement), 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 le *Règlement sur l'ombudsman* en vertu duquel elle ne peut pas intervenir si l'insatisfaction d'un citoyen découle d'une décision ou d'un acte ou d'une omission émanant des élus : seules les décisions administratives tombaient sous sa juridiction.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* s'est ajoutée au mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et cette dernière est alors devenue responsable de traiter également, en dernier recours, tous les dossiers fondés sur cette charte dont elle est, en quelque sorte, le « gardien ». Dans ces dossiers spécifiques, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut exceptionnellement intervenir à l'égard de décisions émanant du Conseil de la Ville, du Comité exécutif ou d'un conseil d'arrondissement.

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 concerné et demander son appui et son intervention. Elle peut également commenter publiquement la situation, si elle le juge d'intérêt public.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'agit qu'en « dernier recours ». Les citoyens qui demandent son intervention doivent avoir préalablement soumis leur problème au directeur de l'arrondissement ou du service concerné.

Les citoyens qui s'adressent à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** reçoivent une grande écoute et 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 dossier, elle est exempte de tout parti pris.



L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit respecter les lois pertinentes. 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 et son intervention devient parfois une « occasion en or » de mettre à jour ou de moderniser certaines pratiques ou procédures municipales, en vigueur depuis plusieurs années.

Par ses interventions et ses enquêtes, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne cherche pas tant à identifier des coupables qu'à trouver des solutions satisfaisantes et viables. Par ailleurs, lorsqu'après une analyse sérieuse, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** conclut que la situation contestée ne justifie pas son intervention, elle prend le temps de bien expliquer les fondements de cette conclusion au citoyen.

Les impacts préventifs et positifs 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.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a cependant pas compétence pour traiter les dossiers touchant les relations de travail ni aucune des décisions ou activités de la Société de transport de Montréal. Sa juridiction sur le Service de police de la Ville de Montréal est également limitée et elle ne peut pas intervenir à l'égard des actes /comportements des agents de la paix. Elle ne peut pas, non plus, intervenir à l'égard du comportement des élus ou des actes de toute personne membre de leur cabinet.

## Mission

- Offrir aux citoyens une oreille attentive et un regard nouveau sur leurs dossiers, sans aucun parti pris.
- Sensibiliser les représentants municipaux sur l'impact de leurs décisions et de leurs actions sur les citoyens.
- Identifier rapidement les problèmes et, au besoin, intercéder en faveur des citoyens, auprès de la Ville de Montréal.
- Contribuer activement à la recherche de solutions justes et raisonnables, à court, moyen et long termes, lorsque des problèmes ont été identifiés.
- Assurer le respect des engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités, par tous les représentants de la Ville.



## Vision

- Que grâce aux interventions de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la qualité des services offerts aux citoyens par la Ville de Montréal soit la meilleure possible.
- Que les services municipaux de Montréal continuent d'évoluer pour répondre aux besoins changeants des citoyens.
- Que les gestionnaires municipaux et les citoyens comprennent mieux leurs réalités, leurs attentes et leurs contraintes respectives.

## Valeurs

Dans toutes leurs actions, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et les membres de son équipe agissent avec : • **empathie**, • **respect**, • **neutralité** et • **impartialité** et ils recherchent des solutions • **justes** et • **équitables** pour tous.

## Caractéristiques

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre aux personnes qui se sentent lésées par la Ville de Montréal un **dernier recours**, facilement **accessible**, **rapide**, **efficace** et surtout, **gratuit**.

## Poste indépendant et apolitique

Condition essentielle à sa crédibilité, le poste d'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est apolitique et totalement indépendant de l'administration municipale et des élus. L'ombudsman actuelle, Me Johanne Savard, a été désignée à l'unanimité par le Conseil de la Ville, où siègent des élus de tous les partis et de tous les arrondissements de Montréal.

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 : ils ne risquent donc pas de se retrouver dans une situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent.

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

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** jouit d'une très 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 ces chapitres.

Seuls les membres de son équipe ont accès aux dossiers de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et aucun gestionnaire ni aucun élu ne peut s'immiscer dans l'élaboration des conclusions ou des recommandations qu'elle formule, à la suite de ses enquêtes et de ses interventions.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL doit cependant :

- respecter les politiques et les normes de la Ville en regard de la gestion de ses ressources humaines, matérielles et financières ; et
- chaque année, soumettre au Conseil de la Ville un rapport écrit sur l'accomplissement de ses fonctions au cours des 12 mois précédents.

## Logo

Le logo de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été élaboré à partir des deux lettres clefs de la fonction, le **O** de Ombudsman et le **M** de Montréal. Le **O** forme les têtes et le **M** les corps de deux personnes qui se serrent la main, signe de bonne entente et de respect.

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 travaillent ensemble à la résolution de problèmes.

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. Dans ce logo, il représente aussi l'eau qui entoure Montréal.



### III Les services offerts par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

#### Structure et organisation

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** comprend sept personnes dont l'ombudsman, l'ombudsman adjoint, un conseiller principal et deux techniciens/enquêteurs. Cette équipe est appuyée par deux secrétaires.

#### Code d'éthique

L'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** adhère au *Code d'éthique* qui est affiché dans ses bureaux et disponible sur son site Web.

#### Formulaire de demande

Les citoyens et les citoyennes ont accès, sur notre site Web, à un formulaire de demande qu'ils peuvent compléter et nous retourner « en ligne ». Cette procédure 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 encore, en personne, à nos bureaux : il est cependant préférable de prendre préalablement rendez-vous.

#### Accessibilité

Les bureaux de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont situés au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Montréal, à quelques pas de la station de métro Champs-de-Mars. L'édifice est accessible aux personnes à mobilité réduite.

#### Service rapide

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

Dans un délai qui n'excède généralement pas les deux (2) jours ouvrables suivants, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** adresse au citoyen un accusé de réception écrit dans lequel elle confirme, le cas échéant, le nom et les coordonnées de la personne responsable d'étudier son dossier.

En 2007, près de 90 % des personnes qui se sont adressées à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ont reçu une réponse finale dans leur dossier, dans un délai d'un (1) mois ou moins.

Par ailleurs, plus de 75 % des dossiers ayant nécessité une enquête approfondie ont été complétés à l'intérieur d'un délai de deux (2) mois ou moins.

#### Confidentialité

La confidentialité de nos interventions et de nos dossiers est très importante. Les personnes avec lesquelles nous transigeons, qu'il s'agisse de citoyens ou d'employés, doivent pouvoir nous dire tout ce qui leur semble pertinent, sans crainte que ce ne soit répété ou qu'ils puissent subir des représailles. Cette confidentialité est d'ailleurs prévue dans le *Règlement sur l'ombudsman*.



Tous nos dossiers sont conservés dans des classeurs verrouillés, dans nos locaux qui sont barrés tous les soirs: les élus, les gestionnaires et les autres employés municipaux n'y ont pas accès.

Nous avons élaboré un système informatique spécifique pour la gestion de nos dossiers et son accès est réservé exclusivement aux membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

Nos dossiers ne sont pas soumis aux lois d'accès à l'information. De plus, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** et ses employés ne peuvent pas être contraints de témoigner devant un tribunal ni de transmettre des informations ou de déposer des documents relatifs à leurs enquêtes ou à leurs interventions.

Cette confidentialité n'est cependant pas absolue. Les personnes qui soumettent une demande d'intervention doivent comprendre que pour pouvoir traiter adéquatement et possiblement régler leur problème, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** devra discuter des éléments pertinents de leur dossier avec les intervenants municipaux concernés par la situation visée.

De plus, dans tous les cas où elle décide d'intervenir ou d'enquêter, le *Règlement sur l'ombudsman* exige que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** en informe le directeur du service ou de l'arrondissement concerné et lui donne l'occasion d'expliquer sa décision ou de régler le dossier. Le directeur général de la Ville de Montréal doit aussi être informé de cette intervention et de son résultat final.

### Aider le plus possible

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

Lorsque des citoyens soumettent des problèmes qui ne relèvent pas de la compétence de la Ville de Montréal ou que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a pas le droit d'examiner, son équipe s'efforce, quand même, de leur fournir des informations utiles et de les rediriger 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.*

### Service bilingue

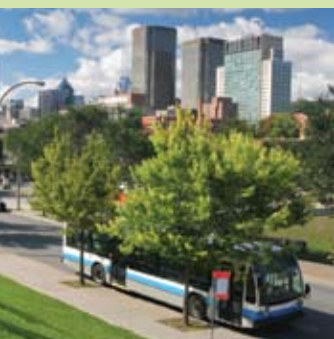
L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** offre ses services complets aux citoyens, en français et en anglais. Son site Web est également rédigé dans ces deux langues.

### Information multilingue

Afin que les citoyens de toutes origines sentent que nous sommes disponibles pour les aider, un court résumé expliquant la nature du mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a été ajouté sur la page d'accueil de notre site Web, dans les 14 langues les plus parlées à Montréal, en plus du français et de l'anglais.

Notre affiche, notre brochure d'information et notre signet contiennent également un court message d'accueil « À votre écoute », dans toutes ces langues.





Les personnes qui demandent l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** demeurent cependant responsables de désigner une personne qui maîtrise le français ou l'anglais pour agir en leur nom, pour le traitement de leur dossier.

### Braille et autres mesures pour les personnes ayant des limitations visuelles

Depuis 2006, les cartes d'affaires de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont embossées en braille.

Nos coordonnées sont également inscrites en braille sur nos signets d'information multilingues.

Toute notre correspondance et tous les textes de notre site Web sont en police *VERDANA*, plus facile à lire pour les personnes dont la vision est diminuée.

### Langage simplifié et Orthographe alternative

Depuis 2006, des informations sur l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont disponibles via l'icône *Accès Simple* du site Web de la Ville de Montréal, en langage simplifié et en orthographe alternative.

Ces textes, qui ont été rédigés avec l'aide de spécialistes de l'Université de Montréal, s'adressent principalement aux personnes atteintes d'une déficience intellectuelle. On y explique, en termes plus simples, le rôle et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

En « langage simplifié », on explique sommairement la nature des services que nous pouvons offrir. Ce texte est également disponible en version sonore sur le site Web *Accès Simple* de la Ville de Montréal.

Bénéfice incident non négligeable : cette version s'est avérée utile pour toutes les personnes qui ne maîtrisent pas bien le français.

Quant à l'« orthographe alternative », il s'agit d'un « langage phonique » spécifique, qui est enseigné dans certaines écoles spécialisées à des personnes pas ou peu susceptibles de pouvoir apprendre l'orthographe française traditionnelle. Ce « langage au son » leur permet de lire certaines informations utiles et donc, d'être plus autonomes.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est fière de participer à ces projets particuliers qui permettent d'offrir un maximum d'informations à toutes les personnes qui peuvent avoir besoin de ses services, sans égard à leurs limitations personnelles.

### Vidéos promotionnelles

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est souvent sollicitée pour présenter et expliquer son rôle : elle tente de répondre favorablement au plus grand nombre possible de telles demandes mais, parfois, cela s'avère difficile.

C'est pourquoi nous avons conçu deux vidéos promotionnelles dans lesquelles l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** explique la nature de son mandat et de ses interventions. Ces vidéos sont disponibles, en français et en anglais, sur notre site Web.







## IV Rapport d'activités 2007

### A. Réalisations 2007 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

#### Présentation du Rapport Annuel 2006

Peu après son dépôt au Conseil de la Ville, le Rapport Annuel 2006 de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a été présenté aux médias, dans le cadre d'une conférence de presse qui a été suivie de plusieurs entrevues.

Une assemblée publique a également été organisée par la Commission de la présidence du Conseil de la Ville pour expliquer nos activités aux citoyens présents, entendre leurs commentaires et répondre à leurs questions ainsi qu'à celles des membres de la Commission.

#### Protections accrues pour l'ombudsman et son équipe

Dès son arrivée en poste, en 2003, Me Savard avait sensibilisé l'administration municipale montréalaise à l'importance d'obtenir, pour l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL, les protections légales généralement offertes aux ombudsmans législatifs. La Ville de Montréal a entrepris des démarches en ce sens et demandé au gouvernement du Québec de nous accorder ces protections si importantes pour assurer l'indépendance de la fonction et pour protéger la confidentialité de nos enquêtes.

En décembre 2006, le gouvernement du Québec donnait finalement suite à ces demandes : il a modifié la *Loi sur les cités et villes* et le *Code municipal* pour y reconnaître, pour la première fois, la pertinence des ombudsmans municipaux et l'importance d'un bon encadrement législatif.

Il impose dorénavant, à toutes les municipalités qui créent un tel poste, certaines règles générales visant à protéger l'autonomie et l'indépendance de cette fonction. Notamment :

- Certaines exigences quant au mode de nomination et de destitution des ombudsmans municipaux ;
- L'exclusion des personnes liées à l'administration municipale pour combler un tel poste ;
- La confirmation du droit de l'ombudsman d'obtenir de toute personne, toute information qu'il juge nécessaire ; et
- L'octroi, pour les ombudsmans municipaux qui respectent les critères susmentionnés, des principales protections demandées par l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL.

Les nouvelles protections ainsi accordées à l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et à son équipe incluent :

- La reconnaissance de leur non contraignabilité devant les tribunaux (ne sont pas tenus de témoigner sur leurs dossiers et interventions) ;
- Une protection contre toute ordonnance de transmettre un document obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ;
- Une exemption de l'application des lois d'accès à leurs documents ;

- Une protection contre les recours en injonction (pour tenter de les forcer à intervenir dans un dossier) ou en cassation (pour faire annuler leurs recommandations ou faire cesser leurs interventions); et
- Une protection contre les poursuites judiciaires à l'égard des actes accomplis ou omis, de bonne foi, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il convient de souligner la collaboration exceptionnelle de la Ville de Montréal dans ce dossier et, plus particulièrement, celle de Me Robert Cassius de Linval, directeur principal – Affaires corporatives, et de son équipe.

### Dossiers à l'initiative de l'ombudsman

Le Règlement sur l'ombudsman prévoit que l'ombudsman peut intervenir de sa propre initiative.

En 2007, 13 dossiers ont ainsi été initiés par notre bureau : dans certains cas, pour enquêter dans des dossiers où le citoyen qui s'était plaint initialement n'avait pas l'intérêt requis pour ce faire et, dans d'autres cas, pour pousser un peu plus loin son intervention ou son enquête sur des aspects de dossiers par ailleurs réglés pour les citoyens qui s'étaient plaints.

Nos interventions de cette nature ont notamment porté, en 2007, sur la protection de la forêt du parc Angrignon; les problèmes d'accessibilité des nouvelles bornes de stationnement automatisées, pour les personnes en fauteuil roulant; la gestion des plaintes de bruit; les processus de consultations publiques et la participation citoyenne; les frais de remorquage et d'entreposage des véhicules saisis par le SPVM; les procédures de fonctionnement et/ou le service à la clientèle, dans différents services de la Ville.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL compte utiliser de plus en plus ce pouvoir, au cours des prochaines années, au bénéfice de l'ensemble des citoyens.

### Accommodement raisonnable et Intégration interculturelle

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL peut avoir à intervenir à l'égard de demandes d'accommodement raisonnable soumises par des citoyens, à l'égard des services municipaux.

Selon notre expérience, de telles demandes émanent principalement de citoyens atteints de limitations fonctionnelles ou membres de communautés ethnoculturelles ou religieuses.

L'*accommodement raisonnable* fait partie intégrante de la « politique d'inclusion » dont la Ville de Montréal fait la promotion, depuis plusieurs années. D'ailleurs, au-delà de cette *règle de droit*, la Ville peut parfois aller plus loin et accorder certains aménagements non contraignants, afin de favoriser l'intégration de tous ses citoyens.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a donc collaboré avec divers services municipaux pour mieux faire connaître ces notions ainsi que la portée des engagements de la Ville contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités.



## Accessibilité universelle

Qu'il s'agisse d'accessibilité aux édifices municipaux, aux services offerts par la Ville, ou à l'information municipale, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut intervenir pour que les devoirs et les engagements de la Ville, en cette matière, soient respectés.

Au cours de l'année 2007, nous avons suivi de près l'évolution du *Plan d'action en matière d'accessibilité universelle* de la Ville de Montréal et nous avons également pris contact avec des organismes susceptibles de partager leur expertise et de nous fournir leur collaboration, au besoin, lorsque nous sommes confrontés à des demandes particulières.

Pour n'en nommer que quelques uns, Me Savard a rencontré les membres du conseil d'administration de l'*Office des personnes handicapées du Québec* et plusieurs de ses représentants de la région montréalaise, la directrice de l'*INCA* (Institut national canadien des aveugles), une des fondatrices du groupe *Exaequo* et la directrice de l'organisme *AlterGo*. Elle s'est assurée de leur collaboration et de leurs conseils, pour l'aider à mieux comprendre les défis et les besoins spécifiques des citoyens qu'ils représentent.

Nous avons également reçu quelques demandes de citoyens qui se plaignaient de l'inaccessibilité de certains locaux, pour les personnes à mobilité réduite.

Nous poursuivrons nos interventions afin de nous assurer que les arrondissements gardent toujours à l'esprit l'importance de s'assurer que tous les lieux où leurs citoyens sont appelés à se présenter soient facilement accessibles, sans égard à leurs limitations personnelles. Nous serons particulièrement vigilants à l'égard de la construction et de la rénovation de bureaux d'arrondissement ou de services et nous interviendrons pour demander que les mesures d'accessibilité physique mises en place soient les meilleures possibles.

D'ailleurs, l'aménagement des voies d'accès aux édifices municipaux, pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant, emporte des bénéfices incidents non négligeables pour d'autres groupes de citoyens qui, sans être « handicapés », peuvent être découragés à l'idée de devoir monter des marches, entrer par des portes minuscules et très lourdes, etc. : pensons, entre autres, aux personnes âgées et aux mères de familles avec poussette.





## Promotion du service

Depuis son entrée en fonction, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuit ses efforts pour que de plus en plus de citoyens et citoyennes connaissent l'existence des services exceptionnels que son équipe peut leur offrir et puissent donc profiter de ce dernier recours qui est gratuit.

De nombreuses démarches ont également été faites pour mieux faire connaître ses services par les directeurs, les gestionnaires et les employés municipaux ainsi que par les élus.

Voici, sans s'y limiter, quelques unes de nos activités 2007 en ce sens :

- Rencontres d'étudiants du secondaire pour expliquer le rôle d'un ombudsman législatif en général, et celui de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, en particulier;
- Kiosque au « **Salon Visez Droit** » où notre équipe a pu discuter de son mandat avec des centaines de citoyens. Cet événement est organisé par le Barreau de Montréal pour informer les citoyens sur leurs droits et leurs divers recours;
- Conférence à des étudiants et à des professeurs du collégial dans le cadre de la **Semaine sur les droits humains et la mondialisation** organisée par le Collège Gérald-Godin;
- Conférence sur « L'ombudsman – outil de démocratie participative », dans le cadre d'un **Forum sur la consultation publique et la démocratie**;
- Formations sur les activités et le mandat de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** dispensées à tous les employés recrutés pour le nouveau **Service 311**;
- Participation à une consultation sur la **Place de la religion dans l'espace public québécois**, organisée par l'Université de Montréal;
- Publication d'articles et d'entrevues dans des journaux et des revues s'adressant plus particulièrement à des communautés ethnoculturelles ou à des groupes communautaires.

### Promotion de la fonction au niveau international

L'intérêt pour la fonction d'ombudsman municipal déborde les frontières du Québec et du Canada. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est donc régulièrement sollicitée pour expliquer son rôle et son mandat à des représentants d'autres pays à la recherche de modèles à suivre pour encourager / encadrer la participation citoyenne et surtout, la protection des droits des citoyens, sur leur territoire.

Plusieurs opportunités de cette nature se sont encore présentées en 2007 et c'est avec plaisir que Me Savard y a participé. Parmi les personnalités les plus marquantes, Me Savard a rencontré et longuement discuté de son rôle avec :

- Monsieur José Fogaça, maire de la ville de Porto Allegre (Brésil);
- Madame Shirley Franklin, mairesse de la ville d'Atlanta (É-U);
- Madame Mary B. Marshall, consule générale des États-Unis, à Montréal;
- Plusieurs délégués venus de Chine; et
- Une délégation de représentants municipaux et de parlementaires de Russie.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a également été l'hôte d'une rencontre avec de nombreux ombudsmans américains, canadiens et sud-américains, dans le cadre d'une conférence organisée par le *Forum canadien des ombudsmans*.

### Collaboration spéciale avec la ville de Toronto

En créant un poste d'ombudsman municipal, en 2002, Montréal innovait et devenait un modèle à suivre. D'autres villes du Québec ont ensuite emboîté le pas, mais souvent, selon une formule différente.

Le modèle montréalais, avec son équipe de personnes dédiées uniquement à cette fonction, est celui qui convient le mieux aux grandes villes et est donc celui qui a été retenu par la ville de Toronto, pour son propre bureau d'ombudsman municipal.

La collaboration étroite commencée en 2006, entre Me Johanne Savard et la ville de Toronto, s'est poursuivie en 2007, et leur projet semble sur le point de se matérialiser.

C'est avec grand plaisir que Me Savard continue de partager son expertise et ses expériences avec les gestionnaires des autres villes, chargés de mettre sur pied un nouveau service d'ombudsman.

## Colloques, Congrès et Formations

Les membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont conscients de l'importance des processus de formation continue, afin de toujours mieux maîtriser la variété des sujets qui peuvent faire l'objet des demandes qui leur sont soumises.

Des formations ont donc été suivies, en 2007, dans diverses matières incluant, entre autres :

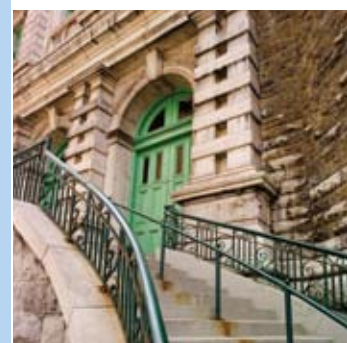
- La médiation et les autres modes alternatifs de règlement des conflits
- la sensibilisation aux besoins et aux droits des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle
- La démocratie participative
- La religion, le droit et le raisonnable
- Les droits individuels : leur portée et leurs limites
- Les accommodements raisonnables
- La saine gestion des plaintes de citoyens
- Le droit d'initiative en matière de consultation publique
- La revitalisation urbaine et sociale des quartiers
- La coopération à l'ère de la mondialisation
- Le leadership au féminin
- La place de la religion dans l'espace public
- Le transport dans les villes
- La gestion de l'eau
- L'égalité des femmes et des hommes, une valeur fondamentale
- Le développement durable et l'environnement
- L'aide aux personnes sinistrées
- Les plans d'urgence
- Les relations intergénérationnelles harmonieuses
- Les styles de communication
- Le droit municipal

## Ajouts au site Web de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Nos nombreux contacts avec les citoyens ont démontré que beaucoup ne comprennent pas bien la nature de notre mandat et de nos pouvoirs non plus que plusieurs notions importantes, en matière municipale.

Nous avons donc ajouté une nouvelle section **Foire aux questions** sur notre site Web. Nous y expliquons notamment, en termes simples, divers principes et notions fréquemment utilisés dans le cadre de nos dossiers.

Nous ajouterons régulièrement de nouvelles informations dans cette section : les citoyens pourront la consulter afin de mieux comprendre certains principes auxquels ils font fréquemment référence ou sont confrontés.



## Droit d'enquêter auprès de toute personne

Depuis la création du poste, notre bureau avait pris l'habitude de soumettre aux directeurs d'arrondissement ou de service concerné toutes ses questions relatives à un dossier. Le directeur se chargeait alors de relayer nos demandes aux personnes responsables pour nous fournir les informations demandées.

Ce mode de fonctionnement était généralement efficace lorsque le nombre de nos dossiers n'était que de quelques centaines.

Mais le volume de nos dossiers a considérablement augmenté et nous avons été confrontés à certaines situations exceptionnelles où nous attendions très longtemps les réponses à nos questions parce qu'un directeur exigeait que tout son personnel lui soumette d'abord les informations que nous avions demandées, pour qu'il les approuve avant de nous les transmettre; dans certains autres cas, on ne retournait tout simplement pas nos appels.

Ces situations déplorables sont exceptionnelles mais, lorsqu'elles surviennent, elles retardent indûment le traitement des dossiers et nuisent à notre efficacité. Dans certains cas, nous avons dû demander l'intervention du maire et de conseillers municipaux de l'arrondissement pour que les choses bougent enfin.

Il est alors apparu que certains directeurs d'arrondissement ou de service croyaient que toutes nos démarches devaient obligatoirement transiter par leur bureau. Ce n'est pourtant pas ce que prévoit la loi.

Le Règlement sur l'ombudsman stipule que, lorsque l'ombudsman décide d'intervenir ou d'enquêter, elle doit en informer le directeur d'arrondissement ou du service concerné ou le dirigeant de la société visée et qu'elle doit aussi lui faire rapport, au terme de son intervention ou enquête.

Mais ce règlement stipule aussi que l'ombudsman doit inviter l'auteur de la décision ou de l'acte contesté à se faire entendre (art.15) et qu'elle a le droit d'exiger tout renseignement, document ou explication qu'elle juge pertinents (art. 16). La Loi sur les cités et villes, quant à elle, précise que l'ombudsman a le droit d'obtenir, de toute personne, tous les renseignements qu'elle juge nécessaires (art 573.17).

Il est donc clair que, dans le cadre de leurs enquêtes, l'ombudsman et son personnel peuvent demander directement à toute personne, toutes les informations dont ils ont besoin.

Afin de corriger les perceptions erronées que pouvaient avoir certains directeurs, une lettre leur a été adressée, en novembre 2007. L'ombudsman les a, par ailleurs, rassurés sur le fait qu'ils continueraient d'être informés dès qu'une enquête les concernant sera initiée. Nous sommes confiants que cette intervention réglera les quelques problèmes auxquels nous avons pu être confrontés.





## B. Dossiers traités en 2007

Depuis la création de notre bureau, la croissance du nombre de demandes qui nous sont soumises a été fulgurante. Nos très nombreux efforts pour faire connaître ce nouveau recours ont porté fruits et trois ans à peine après le comblement de ce nouveau poste, nous avons déjà atteint le nombre de dossiers que nous prévoyions avoir après une dizaine d'années d'existence.

La « vitesse de croisière » de notre bureau semble atteinte : le nombre de dossiers que nous avons traités en 2007 est à peu près égal au nombre de 2006. On peut donc anticiper, pour les années à venir, que, bon an, mal an, nous recevrons entre 1200 et 1500 demandes et conduirons entre 200 et 300 enquêtes plus poussées.

### a) Fourrières automobiles et remorquage

Les voitures remorquées à la demande de la Ville sont, autant que possible, entreposées dans une fourrière municipale. Mais le volume de véhicules qui doivent être ainsi entreposés dépasse largement les capacités physiques de ces fourrières et c'est pourquoi le SPVM négocie avec des fourrières privées des ententes en vertu desquelles ces dernières peuvent remorquer et entreposer des véhicules, pour la Ville de Montréal.

En vertu du *Règlement sur l'ombudsman*, nous avons juridiction sur les actes de toute personne effectuant des tâches pour le compte de la Ville de Montréal. Par conséquent, lorsqu'un remorquage ou un entreposage par une firme privée est demandé par le SPVM, notre bureau a juridiction sur la gestion, les décisions et les actions de ces fourrières privées.

Voici donc quelques exemples de dossiers de remorquage/entreposage qui ont été effectués par la Ville de Montréal ou à sa demande.

#### ■ Erreurs de facturation – Fourrières privées

La nature et le montant des frais qui peuvent être chargés aux citoyens, par une fourrière privée qui agit comme mandataire de la Ville, sont prévus spécifiquement dans une Entente négociée entre le SPVM et ces entreprises.

Nous avons cependant noté, en 2007, des anomalies dans la facturation de certaines fourrières privées, de sorte que des citoyens avaient payé plus que ce qu'ils auraient dû.

À titre d'exemple, nous avons trouvé des cas où :

- Deux jours d'entreposage avaient été chargés pour un véhicule entreposé moins de 24 heures ;
- Des frais « autres » de 25,00 \$ avaient été réclamés alors que le contrat ne permet pas l'ajout de frais non négociés ;
- Des frais de remorquage de 85,00 \$ étaient parfois chargés alors que le contrat prévoit plutôt 75,00 \$.

À la suite de nos interventions, les citoyens ont été remboursés.

Nous avons, par ailleurs, informé le SPVM de cette situation et il s'est empressé d'émettre des directives claires aux fourrières privées concernées. Le SPVM renégocie présentement ces Ententes et les modifications et éclaircissements requis y seront apportés.

Le SPVM s'est engagé à tenir l'ombudsman informée de tous les changements ainsi que de toutes les mesures qui seront mis en place pour éviter que de telles erreurs ne se reproduisent.

### ■ Véhicule entreposé aux fins d'une enquête policière – Frais d'entreposage

Un véhicule volé et retrouvé avait été remorqué et entreposé dans une fourrière, à la demande du Service de police, le temps requis pour que l'un de ses techniciens puisse l'examiner et prendre des empreintes digitales.

Lorsque la citoyenne a pu récupérer son véhicule, 5 jours plus tard, elle a dû payer 241,57 \$ pour le remorquage et l'entreposage de son véhicule. Elle a réclamé le remboursement de cette somme au Bureau des réclamations de la Ville, mais ce dernier refusa sa demande.

Après analyse du dossier, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** conclut que lorsque le Service de police retient le véhicule de la victime d'un crime, aux fins d'une enquête policière, les frais de remorquage et d'entreposage en découlant ne devraient pas être chargés à ce citoyen.

À la suite de notre intervention, la Direction du contentieux a reconnu que le propriétaire du véhicule n'avait pas à assumer les frais de remorquage et d'entreposage encourus pour les fins d'une enquête ou d'une expertise policière et, qu'à partir du moment où le véhicule n'est plus requis par le Service de police, un délai raisonnable doit être accordé au propriétaire pour récupérer son véhicule, sans frais. La citoyenne a donc été remboursée.

Nous sommes, par ailleurs, en attente d'une directive formelle du SPVM confirmant que jamais, en pareille situation, les frais ne devront être chargés à la victime qui n'a commis aucune faute ni participé à la commission de l'infraction. Un suivi sera fait en 2008.

### ■ Vente d'une voiture saisie

Le véhicule du citoyen a été saisi par des agents du SPVM, à la demande d'un inspecteur du *Bureau du taxi et du remorquage* qui le soupçonnait d'effectuer du transport rémunéré de personnes, sans être titulaire d'un permis de chauffeur de taxi ; le tout, en infraction à la Loi sur les services de transport par taxi, (la « Loi »). Son véhicule fut entreposé dans une fourrière privée, mandataire du SPVM.

Après un délai d'environ un mois, le citoyen a reçu, de la fourrière privée, un avis l'informant que s'il ne récupérait pas son véhicule dans les 10 jours suivants, il serait mis en vente. Lorsqu'il a tenté de récupérer son véhicule, on lui a cependant indiqué qu'il devait produire une autorisation du SPVM, à cet effet. Le citoyen s'est donc adressé à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour que nous en empêchions la vente.

Notre enquête a confirmé qu'en vertu de cette *Loi*, la fourrière n'est pas autorisée à disposer du véhicule et que, de plus, le SPVM n'a pas le pouvoir d'autoriser sa remise au citoyen. La *Loi* est claire : seul un juge peut autoriser la remise du véhicule au citoyen ou permettre qu'on en dispose autrement.

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a rapidement émis une **RECOMMANDATION** au SPVM ainsi qu'à la fourrière privée de :

- **SUSPENDRE OU FAIRE SUSPENDRE IMMÉDIATEMENT TOUTE PROCÉDURE DE DISPOSITION DU VÉHICULE; ET**
- **S'ASSURER QUE LEDIT VÉHICULE NE SOIT PAS VENDU, ET QU'IL N'EN SOIT PAS AUTREMENT DISPOSÉ, SAUF AVEC AUTORISATION SPÉCIFIQUE D'UN TRIBUNAL.**

La fourrière privée a reconnu qu'une erreur avait été commise par un employé et elle a immédiatement corrigé la situation. Le SPVM nous a également confirmé qu'il avait pris les mesures appropriées pour empêcher cette vente et assurer le respect de la *Loi*.

Notre intervention a donc permis d'empêcher la vente du véhicule de ce citoyen, qui aurait été contraire à la *Loi*.

#### ■ Voiture remorquée par erreur

La voiture de la citoyenne était stationnée illégalement. Par erreur, un agent du SPVM l'a fait remorquer à la fourrière municipale, au lieu de la faire simplement déplacer.

Lorsque la citoyenne constate que son véhicule n'est plus où elle l'avait garé, elle contacte les policiers qui lui répondent ne pas avoir de *Rapport de déplacement* ni de *Rapport de remorquage* pour ce véhicule et donc, qu'il a probablement été volé. Peu après, un *Rapport de remorquage* arrive aux quartiers de la police : un agent tente de joindre la citoyenne, sans succès. Le dossier est alors mis de côté et la voiture a été remise à la fourrière municipale.

La citoyenne a reçu un constat d'infraction pour stationnement illégal ainsi qu'une facture de 1 025,55 \$, pour les frais de remorquage et d'entreposage de son véhicule.

À la suite de notre intervention, le SPVM a reconnu que le véhicule aurait dû n'être que déplacé et non pas remorqué : la citoyenne a donc pu récupérer son véhicule, sans payer les frais de remorquage et d'entreposage. Le constat d'infraction, dont le montant inclut une charge de remorquage de 50,00 \$, demeure cependant valide.

## b) Culture, Loisirs et Activités communautaires

### ■ Aire de jeux

Un citoyen se plaignait du fait que l'aire de jeux pour jeunes enfants du parc Jarry n'était plus accessible depuis l'été 2006.

La fermeture de l'ancienne aire de jeux résultait de la mise en œuvre d'un plan de réaménagement de l'ensemble du parc Jarry, qui avait fait l'objet de consultations publiques, en 2005. Durant ces consultations, le réaménagement de cette aire de jeux avait été jugé prioritaire.





La Ville a d'abord dû procéder à la décontamination du site. Vu l'importance des travaux projetés, elle a ensuite enclenché un processus d'appel d'offres, dès la fin de 2006. Mais les grilles d'évaluation des soumissions ont ensuite été modifiées et, par conséquent, la Ville a dû refaire son processus d'appel d'offres. Selon les informations que nous avons reçues, les travaux de réaménagement devaient être complétés à l'été 2008.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a demandé au Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle s'il était possible, dans l'intervalle, de faire plus rapidement certains aménagements pour que les enfants aient accès à une aire de jeux, dans le parc Jarry, dès 2007.

À la suite de cette intervention, la Ville a accepté de procéder à la réfection temporaire de l'ancienne aire de jeux et les enfants y ont donc eu accès, à l'été 2007.

#### ■ Jardin communautaire

À la suite d'une altercation entre le conjoint de la citoyenne et un autre jardinier, qui aurait tenu des propos désobligeants envers la citoyenne, cette dernière et son conjoint furent tous deux expulsés du Jardin communautaire *Le Michelois*, pour une période de deux ans : ce jardin est situé dans l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension. Lors de l'incident, les policiers s'étaient rendus sur les lieux mais aucune plainte n'a été retenue contre l'une ou l'autre des personnes concernées.

Les jardiniers s'engagent à respecter les « *Règles de civisme et de jardinage* » qui leur sont remises par l'arrondissement. Ces *Règles* stipulent, notamment, qu' : « *Une atmosphère agréable est essentielle à la pratique de toute activité de loisir* » et qu' « *Une personne qui, par ses propos, son comportement ou son attitude nuit de façon récurrente à la sérénité des lieux, pourrait se voir sanctionnée, et en dernier ressort, expulsée* ».

Le même document prévoit, par ailleurs, que si les règles ne sont pas respectées, un premier avertissement, **verbal, doit** d'abord être donné, puis un avertissement **écrit, avant** qu'un avis d'expulsion ne puisse être émis.

Les modalités d'intervention, lorsque survient un problème, ont été imposées par l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension puis communiquées aux jardiniers : à notre avis, les jardiniers et l'arrondissement doivent les respecter. Or, selon ces règles, il doit y avoir des avis préalables, avant une expulsion.

L'arrondissement a d'abord allégué des avis préalablement donnés à la citoyenne. Toutefois, après enquête, il s'est avéré que tous ces avis avaient été annulés par l'arrondissement. Le dossier de la citoyenne ne contenait donc aucun avis préalable valable et, par conséquent, le présent incident aurait dû être traité comme une première infraction.

L'arrondissement a alors reconnu que l'expulsion de la jardinière principale et de son conjoint co-jardinier découlait uniquement des gestes posés par le conjoint, lors de l'altercation. Même si les *Règles de civisme et de jardinage* ne le précisent pas, l'arrondissement considère la jardinière entièrement responsable des gestes de son conjoint co-jardinier : il n'a donc pas accepté notre suggestion de ne sanctionner que le co-jardinier.

L'arrondissement a, par ailleurs, soumis qu'en vertu d'une *politique de tolérance zéro*, il expulsait systématiquement toute personne, lorsqu'il y avait abus verbal ou physique de sa part. Pourtant, l'autre jardinier impliqué dans cette altercation n'a reçu aucune sanction.

À la lumière de ce qui précède, cette double expulsion, pour une période de deux ans, nous est apparu injuste et inéquitable.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc émis une **RECOMMANDATION** demandant que l'avis d'expulsion de la citoyenne soit annulé, qu'elle soit réintégrée dans son jardin communautaire, que l'arrondissement reconsidère également sa décision à l'égard du conjoint co-jardinier et qu'il réduise son expulsion à une période d'une seule saison.

Malgré notre **RECOMMANDATION**, le conseil d'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension a maintenu la décision initiale d'expulser ces deux personnes du jardin communautaire, pour une période de deux ans. Nous avons été très déçus de cette décision.

L'arrondissement s'est néanmoins engagé à mettre à jour ses « *Règles de civisme et de jardinage* » afin d'y préciser clairement les « règles non écrites » en vertu desquelles des sanctions plus sévères peuvent être imposées ainsi que le fait que les jardiniers seront tenus responsables des gestes de leurs co-jardiniers. Nous croyons, en effet, important que des règles claires et complètes soient communiquées aux jardiniers.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** fera le suivi de ce dossier, en 2008.

### c) Subventions municipales et Fiscalité

#### ■ Modification du Rôle d'évaluation foncière et Remboursement

En 1963, un bureau de courtier d'assurances a été aménagé dans le sous-sol d'une habitation tri-familiale. Ce n'est qu'à partir de 2003, cependant, que la Ville de Montréal a considéré le sous-sol comme local commercial, aux fins de sa taxation.

En 2004, ce bureau professionnel fut vendu à une entreprise qui quitta peu après les lieux, la même année. Par la suite, l'arrondissement a refusé d'émettre un permis d'exploitation commerciale dans ce sous-sol parce qu'il est situé dans un immeuble résidentiel et que seul le propriétaire-résident pouvait y exploiter une entreprise professionnelle.

Dès 2005, le citoyen a donc demandé à la Ville de modifier la classification du local du sous-sol, de commerciale à résidentielle, ce qui aurait un impact significatif sur son compte de taxes foncières. Il a aussi demandé un remboursement rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2005, entre le montant des taxes qu'il avait payé et ce qu'il aurait dû payer. Ces deux demandes ont été refusées.

À la suite de nos démarches, la Direction de l'évaluation foncière du Service des affaires corporatives nous a confirmé que le rôle d'évaluation avait finalement été modifié et que l'immeuble était dorénavant considéré comme entièrement résidentiel, rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2006. Le citoyen serait donc remboursé rétroactivement à cette date.



Par ailleurs, puisque le citoyen avait entrepris ses démarches dès 2005, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a poursuivi ses interventions et a obtenu que le citoyen soit également remboursé pour l'année 2005. Le citoyen était très content.

### ■ Remboursement de taxes foncières : Suivi des chèques non encaissés

Dans le cadre d'une enquête, nous avons constaté que le Service des finances ne faisait aucun suivi sur le non-encaissement et/ou la péremption des chèques en remboursement de taxes foncières qu'il transmet aux citoyens. Il s'agit parfois de montants importants dont le remboursement peut n'être ordonné que longtemps après la contestation judiciaire du rôle foncier, par le citoyen.

Nous sommes donc intervenus auprès du Service des finances pour explorer comment cette situation pourrait être améliorée, au bénéfice des citoyens visés.

À la suite de nos discussions, le Service des finances a accepté de mettre en place une nouvelle *procédure de suivi des chèques en remboursement d'impôts fonciers qui deviennent périmés, en raison de leur non-encaissement*. Un *fichier de suivi* a été créé et, dorénavant, dès que le délai légal d'encaissement d'un chèque est expiré, i.e. six (6) mois, un rappel informatisé prévient les responsables du Service des finances qui initieront alors des démarches auprès du citoyen concerné et, le cas échéant, réémettront un nouveau chèque.

Nous sommes confiants que cette nouvelle procédure bénéficiera à plusieurs citoyens qui ne sont pas habitués de faire un suivi serré de toutes leurs créances.

### ■ Programme d'accession à la propriété

Un citoyen conteste la décision du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine de lui refuser la subvention qu'il attendait, en vertu du *Programme d'accession à la propriété*.

Au départ, le citoyen rencontrait tous les critères d'admissibilité du programme. Il s'est cependant vu refuser l'octroi de sa subvention parce que, entre la date de sa signature de l'*Acte de Vente* et la publication officielle de cet acte, sa fille était devenue majeure. Ce détail était important parce que le nombre d'enfants mineurs influe sur le droit à la subvention.

À la suite d'une enquête approfondie, nous avons établi que le citoyen avait complété toutes ses démarches dans les délais prescrits. Toutefois, un suivi inadéquat dans le traitement de son dossier par un mandataire de la Ville avait entraîné des délais anormaux de signature, par les autres parties, de l'*Acte de Vente* que le citoyen avait déjà signé : c'est durant ce délai que sa fille était devenue majeure. Fait important : dès sa signature de l'*Acte de Vente*, les clefs du condominium avaient été remises au citoyen qui en avait immédiatement pris possession. Le citoyen était donc justifié de croire que la vente était finale.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a communiqué avec les instances concernées et, vu les circonstances particulières du dossier, notamment les délais de finalisation du dossier non imputables au citoyen, le Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine a accepté de verser au citoyen, de façon exceptionnelle, la subvention de 7 500,00 \$ dont il avait été privé.

### ■ Subvention à la rénovation – Impact sur le montant des loyers

À la suite d'un *Avis d'infraction* faisant état de nombreuses déficiences dans son immeuble locatif, la propriétaire a demandé et obtenu une subvention municipale de 115 200,00 \$, dans le cadre du *Programme de subvention à la rénovation résidentielle majeure*: un premier paiement de 57 600,00 \$ lui fut remis, peu après.

Cette subvention était assujettie à plusieurs conditions, dont une relative aux prix maximum des loyers qui pourraient ensuite être chargés aux locataires. La citoyenne s'était engagée à respecter toutes les conditions, par écrit et dans un document notarié.

Mais lorsqu'elle a connu le montant des loyers qu'elle était autorisée à percevoir, la citoyenne s'est objectée, les trouvant trop bas. Elle a alors demandé que sa subvention initiale soit transformée en subvention pour travaux mineurs, ce qui fut refusé.

Ses loyers autorisés avaient été fixés conformément au *Règlement sur les subventions à la rénovation et à la démolition-reconstruction résidentielles*. Les limites imposées sur le montant des loyers visent à s'assurer qu'ils demeurent raisonnables et que les locataires en place ne soient pas indûment pénalisés du fait des améliorations.

Quant au refus de changer la nature du programme de subvention accordée, nous avons conclu, après une enquête poussée, que la décision était justifiée. Entre autres, les rénovations en cause n'étaient pas des travaux mineurs et de plus, aucune nouvelle subvention pour rénovations mineures n'avait été accordée, depuis mars 2005, en raison d'un manque de fonds dans le programme.

Même si la citoyenne avait déjà informé le Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine qu'elle renonçait à sa subvention pour travaux majeurs, nous avons obtenu que la citoyenne puisse encore y avoir droit (i.e. qu'elle n'ait pas à rembourser le premier 57 600,00 \$ reçu et puisse recevoir un deuxième tel paiement), à condition, toutefois, qu'elle se conforme aux exigences du programme, incluant le calcul des loyers. Un délai additionnel lui a donc été accordé pour confirmer sa décision finale.





#### d) Cour municipale de Montréal

##### ■ Frais judiciaires

Le citoyen avait contesté un constat d'infraction en vertu du *Code de la sécurité routière*. Au procès, le juge l'a acquitté de l'infraction initiale mais déclaré coupable d'une infraction moindre : il lui a donc imposé une amende et des points d'inaptitude moins importants, *plus les frais*. Le juge aurait alors déclaré au citoyen que cela allait lui coûter moins cher.

Lorsqu'il a reçu son *Avis de jugement*, le citoyen a cependant constaté que les frais judiciaires imposés étaient tels que le montant total réclamé était plus élevé que le montant du constat initial. Il a donc demandé notre intervention pour faire annuler ces frais.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a pas le pouvoir d'annuler des frais judiciaires imposés sur ordonnance de la Cour : nous ne sommes pas un tribunal d'appel et nous ne pouvons pas intervenir dans les processus judiciaires. De plus, le montant de ces frais est clairement prévu par un règlement provincial, le *Tarif judiciaire en matière pénale*, que nous ne pouvons pas non plus modifier.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a cependant initié une démarche informelle auprès de la magistrature de la Cour municipale de Montréal afin de la sensibiliser à l'impact que peuvent avoir les frais judiciaires qu'elle impose, surtout lorsque les amendes en cause sont minimes.

##### ■ Remise de comparution refusée

À la suite de blessures graves, un jeune homme n'est pas en mesure de se présenter à la Cour municipale de Montréal, à sa date de comparution.

Sa mère appelle la Cour pour l'aviser de l'incapacité de son fils et fait aussi parvenir une demande écrite de remise de cette comparution. Quelques jours plus tard, le fils reçoit cependant un *Avis d'émission d'un bref de saisie* et une lettre l'informant que son permis de conduire sera suspendu par la SAAQ (Société d'assurance automobile du Québec).

Pour une raison inconnue, aucune mention des démarches faites par la mère n'apparaissait au dossier de son fils. À la suite de l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la Cour a demandé une preuve que la demande de remise avait bel et bien été envoyée, ce que la citoyenne fit. La Cour a alors corrigé les informations au dossier du fils et avisé la SAAQ qu'il n'y avait plus lieu, pour l'instant, de suspendre le permis de conduire de cette personne. Une nouvelle date d'audition a été fixée.

## e) Logements

### ■ Logement subventionné – Déguerpissement

Une citoyenne qui bénéficie d'une allocation de supplément au loyer doit quitter le pays pendant quelques semaines. Elle vend tous ses meubles afin de défrayer les coûts du voyage et paie un mois de loyer à son propriétaire, avant de quitter. À son retour, elle apprend que son bail a été résilié et que l'Office municipal d'habitation de Montréal (ci-après l'« OMHM ») lui a retiré son droit à un supplément au loyer.

Selon les règlements de l'OMHM, lorsqu'un locataire quitte son logement en n'y laissant aucun bien, il est considéré comme ayant *déguerpi* et son bail est alors résilié automatiquement. Cette résiliation de bail entraîne également une pénalité pour ce locataire s'il désire obtenir à nouveau un HLM ou un supplément au loyer.

Après enquête, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a conclu que cette locataire n'avait aucunement l'intention d'abandonner son logement. Elle est donc intervenue auprès de l'OMHM.

À la suite de son intervention, l'OMHM a reconnu que ce départ ne constituait pas un *déguerpissement* et il a donc redonné à la citoyenne son supplément au loyer. Cette décision repose, entre autres, sur le fait que le séjour à l'étranger de la citoyenne fut de courte durée et qu'elle avait payé son loyer, avant de partir.

### ■ Pénalité de l'OMHM – Déguerpissement

En 2006, une citoyenne dépose une demande de HLM : cette demande est jugée inadmissible par l'OMHM car, selon ses dossiers, cette citoyenne avait préalablement *déguerpi* d'un logement subventionné, en mars 2005. Selon les règles applicables à l'OMHM, elle ne pouvait donc pas soumettre d'application pour un HLM ou un autre logement subventionné pour une période de 5 ans, suivant la date de son *déguerpissement*.

La citoyenne a confirmé qu'elle avait résidé dans un logement subventionné, mais elle niait avoir *déguerpi*. Elle insistait avoir quitté ce logement avec l'accord de son propriétaire : dans les circonstances, elle trouvait injustifié qu'on lui impose une pénalité.

À la suite de l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, la citoyenne a fourni la preuve que son départ du logement avait bel et bien été convenu avec son ancien propriétaire et l'OMHM a alors reconnu qu'il n'y avait donc pas eu *déguerpissement* : le *déguerpissement* implique, en effet, une dimension de se sauver pour échapper à son créancier.

L'OMHM a donc corrigé les informations contenues au dossier de la citoyenne et considéré sa demande d'être inscrite sur les listes d'attente pour un HLM.

### ■ Insalubrité – Pas d'inspecteur disponible

Une locataire se plaint qu'il n'y a aucun système de chauffage permanent au deuxième étage de son logement. Avec l'hiver qui approche, elle dépose une requête en résiliation de bail à la Régie du logement et demande à son arrondissement qu'un inspecteur vienne visiter son logement pour confirmer la situation.

L'arrondissement de Lachine lui répond que, pour le moment, il n'y a pas d'inspecteur disponible pour assurer le respect du Règlement sur la salubrité et l'entretien des logements et que plus de cent plaintes sont d'ailleurs en attente de traitement.

La citoyenne demande donc l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**.

À la suite de notre intervention, un employé de l'arrondissement s'est rapidement présenté sur les lieux pour constater la situation : son rapport d'inspection a été transmis à la citoyenne qui a pu le déposer à la Régie du logement.

L'arrondissement nous a, par ailleurs, informés qu'un inspecteur dédié exclusivement au traitement des plaintes de salubrité serait embauché incessamment. Nous ferons les suivis appropriés sur cet aspect du dossier.

## f) Urbanisme et Entretien

### ■ Puisards bouchés dans une ruelle privée

Un citoyen demande l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour que la Ville reprenne le nettoyage et le débouchage des puisards situés dans sa ruelle. Lesdits puisards étaient bouchés et, à l'aube des fortes pluies automnales, les riverains craignaient leur débordement et des dommages à leur sous-sol.

Ces puisards avaient toujours été entretenus par la Ville de Montréal mais l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal avait cessé de le faire, après avoir réalisé qu'ils étaient situés dans une ruelle privée.

Notre enquête a démontré que ces puisards avaient été construits par la Ville, qu'ils sont connectés au réseau municipal d'égout et qu'ils avaient toujours été nettoyés par la Ville.

Dans les circonstances, l'ombudsman a conclu que la décision de l'arrondissement était déraisonnable et qu'elle risquait, de plus, d'engager la responsabilité de la Ville si, en débordant, l'eau de ces puisards endommageait des propriétés riveraines. Pour l'ombudsman, le fait que les puisards aient été construits par la Ville, qui les avait ensuite entretenus, devait l'emporter sur le fait qu'ils étaient situés dans une ruelle privée.

À la suite de nos interventions, l'arrondissement a accepté de reprendre l'entretien régulier desdits puisards et d'aller rapidement les « déboucher ». Les citoyens furent grandement soulagés.



## C. Évolution de dossiers antérieurs

### ■ Fourrière – Biens meubles

Même si elle n'y est pas légalement tenue, la Ville de Montréal cueille les meubles et autres effets personnels qui sont déposés sur la rue par les huissiers, à la suite de l'éviction d'un locataire : cela permet d'éviter que ces biens ne soient rapidement volés ou brisés par des tiers. La Ville de Montréal entrepose ensuite ces biens à sa fourrière municipale, pour une période de deux mois. Ce service n'est cependant pas gratuit et, pour récupérer leurs biens, les citoyens doivent payer les frais de transport et d'entreposage.

En 2007, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est encore intervenue, à plusieurs reprises, afin d'aider des citoyens éprouvant des difficultés financières majeures à obtenir une réduction de ces frais, pour la récupération de leur biens ou, dans d'autres cas, une courte prolongation du délai d'entreposage habituel.

Nous n'intervenons qu'après avoir procédé à une enquête sérieuse et, dans la très grande majorité des cas, les citoyens ne récupèrent pas leurs biens gratuitement. Quant aux prolongations de délai que nous pouvons obtenir, elles ne sont pas indéfinies et les citoyens doivent agir avec diligence pour reprendre leurs biens rapidement, à l'intérieur d'une période raisonnable. Il est, en effet, important que d'autres citoyens ne soient pas privés de ce privilège de remise temporaire qu'offre la Ville, en raison d'un manque d'espace.

### ■ Salubrité des logements

Depuis 2003, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a dû traiter un certain nombre de dossiers où l'entretien et la salubrité de logements locatifs étaient en cause et où l'application du Règlement sur la salubrité et l'entretien des logements était parfois difficile.

Consciente de l'état d'insalubrité majeure de certains logements, la Ville a, en 2007, mis sur pied une équipe dédiée au traitement des cas plus lourds. Cette équipe est composée d'un inspecteur principal, de quatre inspecteurs, de deux agents de bureau et d'un officier de liaison à la Cour municipale.

Cette équipe a pour mandat : (i) de procéder à l'inspection systématique des logements et des immeubles identifiés de concert avec les arrondissements comme présentant un problème majeur d'insalubrité; (ii) dans les cas où le propriétaire refuse de donner suite aux avis émis à la suite d'une inspection, d'agir à titre d'expert conseil auprès de l'arrondissement, dans le cadre des poursuites judiciaires intentées contre ce propriétaire; (iii) cette nouvelle équipe peut, le cas échéant, faire exécuter les travaux requis, aux frais du propriétaire.

Selon les informations obtenues, près de 2000 logements auraient déjà été identifiés comme devant faire l'objet d'une attention particulière par cette équipe.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** tient à saluer cette initiative qui s'imposait, vu la négligence malheureuse de certains locataires.



### ■ Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal

Dans ses rapports annuels précédents, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** saluait l'initiative de l'OMHM de mettre sur pied un *Bureau des plaintes*.

Ce bureau, créé en mars 2006, a traité 457 demandes, en 2006. Selon les informations que nous avons obtenues, 814 demandes auraient été traitées par ce *Bureau des plaintes* en 2007.

Force nous est de constater que ce *Bureau des plaintes* répond à un réel besoin et que les efforts de l'OMHM afin de mieux faire connaître ce bureau auprès des citoyens ont porté fruits.

De son côté, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a reçu, en 2007, 62 demandes concernant l'OMHM : certaines étaient clairement irrecevables, 36 ont été référées au *Bureau des plaintes* de l'OMHM et seulement 10 demandes ont nécessité une intervention plus poussée de notre part. À chaque fois, nous avons pu compter sur la collaboration exceptionnelle de la directrice du *Bureau des plaintes* afin de trouver une solution juste et équitable.

### ■ Politique de restriction d'accès aux informations contenues dans les registres informatisés de la Cour municipale de Montréal

Dans ses rapports annuels précédents, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** faisait état des mesures qui avaient été mises en place par la Cour municipale de Montréal afin de permettre aux personnes acquittées ou autrement libérées d'accusations criminelles de demander que l'accès à leur dossier informatique soit restreint.

C'est, en effet, grâce à une recommandation de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** que les citoyens qui ont été acquittés ou autrement libérés d'une accusation criminelle peuvent maintenant soumettre une *Demande de restriction d'accès aux informations contenues aux registres informatisés de la Cour en matière criminelle*.

En 2006, 279 citoyens ont pu bénéficier de cette restriction, sur un total de 479 demandes.

En 2007, ce sont 315 des 473 demandes soumises qui ont été accueillies favorablement, par la Cour municipale de Montréal. Les autres demandes ont été refusées pour les motifs suivants :

- Délais d'attente non encore expirés
- Demandes incomplètes
- Demandes non admissibles
- Déclarations de culpabilité

Le nombre important de demandes soumises et acceptées, d'année en année, confirme à quel point cette mesure était importante pour favoriser les personnes concernées et empêcher leur stigmatisation.



## D. Mentions de Collaboration exceptionnelle

À chaque fois que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit intervenir dans un dossier, la collaboration de ses interlocuteurs Ville est importante et elle est généralement acquise. Peu de gestionnaires municipaux résistent encore négativement à nos demandes.

Il arrive, cependant, que des personnes se démarquent plus particulièrement par leur collaboration et leur appui exceptionnels, dans des dossiers complexes ou difficiles, et dans le meilleur intérêt des citoyens.

En 2007, nous souhaitons souligner la collaboration exceptionnelle des personnes ou des Services qui suivent :

- La direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle;
- La direction de l'évaluation foncière du Service des affaires corporatives;
- Le chef de division – voirie de l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal, monsieur Marc Dussault;
- La directrice du *Bureau des plaintes* de l'OMHM, Me Mélanie Pelletier;
- Me Luc Doré, de l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal;
- Le chef de division – permis et inspections de l'arrondissement d'Achetsic – Cartierville, monsieur Richard Blais;
- Le chef de division – planification fiscale et support aux opérations du Service des finances, monsieur Daniel Finley;
- Le chef de section – gestion des programmes d'habitation du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine, monsieur Jean-Louis Legal;
- Le chef de section – entreposage et disposition de la Division du transport et de l'entreposage, monsieur Carl Moïse, ainsi que tous les membres de l'équipe de la Fourrière municipale de Montréal; et
- La chef de section – traitement des appels et plaidoyers de la Cour municipale de Montréal, Me Ruth Desmeules.

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

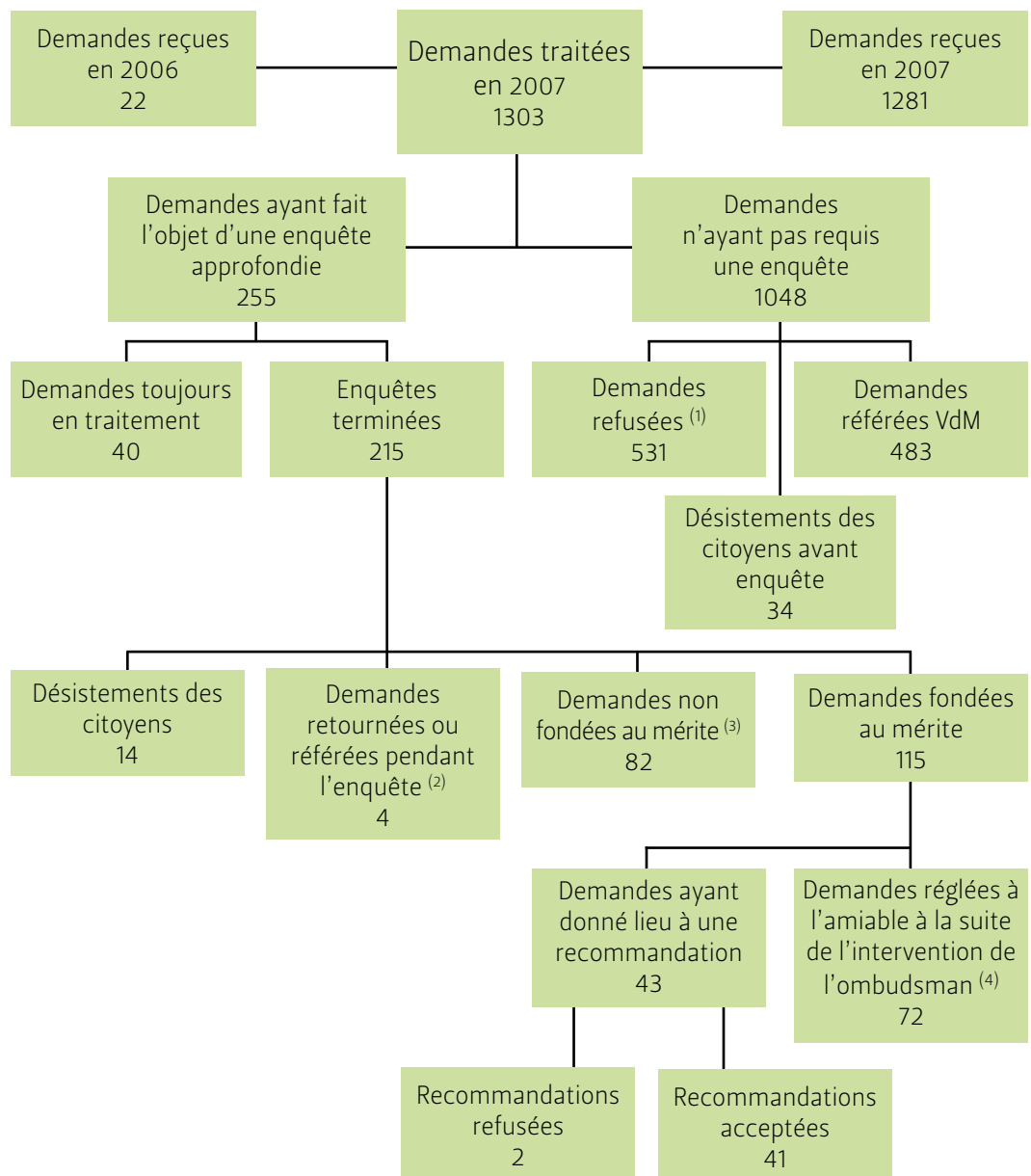


## E. Tableaux statistiques 2007



**TABLEAU 1**  
**Demandes traitées en 2007**

*(Incluant les « dossiers charte »)*



(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, après discussion avec l'OdM, le directeur de l'arrondissement ou du service concerné a volontairement réglé le problème à l'avantage du citoyen.



## TABLEAU 2

### Objet des demandes reçues

(Incluant les « dossiers charte »)

| OBJET                                  | NOMBRE |      |      |
|----------------------------------------|--------|------|------|
|                                        | 2005   | 2006 | 2007 |
| Abri temporaire d'hiver                | 0      | 1    | 1    |
| Accès à l'information                  | 7      | 23   | 46   |
| Accessibilité universelle              | 0      | 0    | 2    |
| Animal                                 | 6      | 21   | 15   |
| Appel d'offres                         | 1      | 6    | 2    |
| Application de la réglementation       | 12     | 57   | 53   |
| Aqueduc / Égout                        | 6      | 21   | 13   |
| Arbre                                  | 15     | 32   | 33   |
| Bénévolat                              | 1      | 2    | 2    |
| Bibliothèque                           | 1      | 4    | 3    |
| Bruit                                  | 16     | 32   | 42   |
| Circulation                            | 5      | 32   | 16   |
| Clôture                                | 1      | 9    | 5    |
| Communications                         | 16     | 18   | 15   |
| Comportement d'un employé              | 52     | 102  | 94   |
| Conflit d'intérêts                     | 0      | 0    | 1    |
| Cour municipale (fonctionnement)       | 39     | 56   | 54   |
| Culture                                | 0      | 4    | 1    |
| Déchets / Recyclage                    | 5      | 35   | 19   |
| Décision du Comité exécutif            | 0      | 28   | 1    |
| Décision d'un conseil d'arrondissement | 8      | 8    | 3    |
| Décision du Conseil municipal          | 0      | 7    | 5    |
| Décision judiciaire                    | 3      | 31   | 24   |
| Déneigement                            | 6      | 14   | 30   |
| Divers                                 | 13     | 35   | 42   |
| Droits acquis                          | 3      | 7    | 5    |
| Droits de la personne                  | 5      | 14   | 3    |

## TABLEAU 2 (suite)

### Objet des demandes reçues

(Incluant les « dossiers charte »)

| OBJET                                          | NOMBRE |      |      |
|------------------------------------------------|--------|------|------|
|                                                | 2005   | 2006 | 2007 |
| Entrée charretière                             | 1      | 2    | 5    |
| Environnement / Développement durable          | 3      | 4    | 3    |
| Évaluation / Taxe foncière                     | 13     | 28   | 33   |
| Fourrière (autres)                             | 1      | 5    | 9    |
| Fourrière (entreposage de meubles)             | 43     | 56   | 46   |
| Gestion des conduits souterrains               | 1      | 0    | 0    |
| Immigration                                    | 1      | 8    | 8    |
| Incendie / Sécurité publique                   | 4      | 6    | 12   |
| Infraction à une loi                           | 4      | 21   | 27   |
| Institutions scientifiques / Jardin botanique  | 0      | 2    | 0    |
| Logement social / HLM / Subvention au logement | 16     | 56   | 62   |
| Marchés publics                                | 0      | 1    | 0    |
| Nuisances                                      | 1      | 27   | 14   |
| Organismes provinciaux                         | 12     | 34   | 55   |
| Parcs et espaces verts                         | 4      | 8    | 11   |
| Participation citoyenne                        | 0      | 0    | 7    |
| Permis                                         | 30     | 29   | 49   |
| Personne handicapée                            | 1      | 7    | 7    |
| Piste cyclable                                 | 0      | 4    | 4    |
| Propreté                                       | 0      | 0    | 2    |

## TABLEAU 2 (suite)

### Objet des demandes reçues

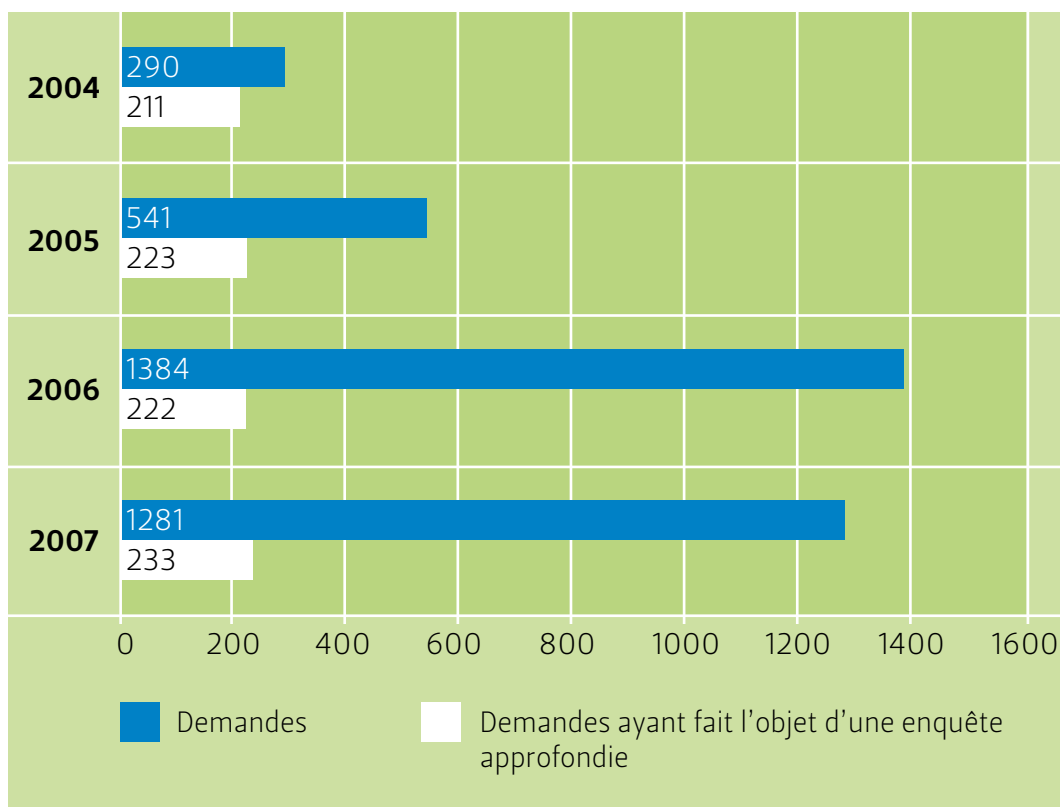
(Incluant les « dossiers charte »)

| OBJET                                        | NOMBRE     |             |             |
|----------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
|                                              | 2005       | 2006        | 2007        |
| Réclamation monétaire (arbre)                | 1          | 5           | 4           |
| Réclamation monétaire (aqueduc / égout)      | 5          | 9           | 9           |
| Réclamation monétaire (autres)               | 19         | 40          | 47          |
| Réclamation monétaire (chute sur trottoir)   | 4          | 19          | 14          |
| Réclamation monétaire (événement climatique) | 1          | 3           | 1           |
| Réclamation monétaire (fourrière municipale) | 4          | 3           | 8           |
| Réclamation monétaire (incident de la route) | 5          | 11          | 7           |
| Réclamation monétaire (nid-de-poule)         | 2          | 11          | 5           |
| Réclamation monétaire (travaux municipaux)   | 2          | 12          | 9           |
| Relations de travail                         | 13         | 58          | 41          |
| Relations locataire / propriétaire           | 15         | 27          | 26          |
| Remorquage                                   | 0          | 0           | 2           |
| Ruelle                                       | 3          | 13          | 6           |
| Salubrité                                    | 12         | 34          | 29          |
| Sports et loisirs                            | 5          | 14          | 18          |
| Stationnement / SRRR / Vignettes             | 25         | 61          | 66          |
| Subvention autre que logement                | 11         | 19          | 23          |
| Taxe (sauf foncière)                         | 10         | 11          | 18          |
| Taxi                                         | 1          | 4           | 2           |
| Transport                                    | 6          | 19          | 6           |
| Voirie / Travaux publics                     | 20         | 96          | 40          |
| Zonage / Urbanisme / Dérogation              | 20         | 18          | 16          |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>541</b> | <b>1384</b> | <b>1281</b> |

**TABLEAU 3**

**Évolution des demandes reçues de 2004 à 2007**

*(Incluant les « dossiers charte »)*



## TABLEAU 4

### Demandes relevant de la compétence des arrondissements

(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ                                                              | NOMBRE     |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
|                                                                                  | 2005       | 2006       | 2007       |
| Ahuntsic – Cartierville                                                          | 17         | 47         | 38         |
| Anjou                                                                            | 2          | 15         | 4          |
| Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce                                            | 17         | 71         | 46         |
| Côte-Saint-Luc – Hampstead – Montréal-Ouest <sup>(5)</sup>                       | 6          | s.o.       | s.o.       |
| Dollard-Des Ormeaux – Roxboro <sup>(5)</sup>                                     | 1          | s.o.       | s.o.       |
| L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève – Sainte-Anne-de-Bellevue <sup>(5)</sup>         | 2          | s.o.       | s.o.       |
| L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève <sup>(6)</sup>                                   | s.o.       | 3          | 4          |
| Lachine                                                                          | 11         | 17         | 15         |
| LaSalle                                                                          | 5          | 15         | 13         |
| Le Plateau Mont-Royal                                                            | 21         | 38         | 38         |
| Le Sud-Ouest                                                                     | 15         | 29         | 34         |
| Mercier – Hochelaga-Maisonneuve                                                  | 16         | 59         | 37         |
| Montréal-Nord                                                                    | 5          | 8          | 18         |
| Mont-Royal <sup>(5)</sup>                                                        | 1          | s.o.       | s.o.       |
| Outremont                                                                        | 9          | 8          | 8          |
| Pierrefonds – Senneville <sup>(5)</sup>                                          | 5          | s.o.       | s.o.       |
| Pierrefonds – Roxboro <sup>(6)</sup>                                             | s.o.       | 8          | 4          |
| Pointe-Claire <sup>(5)</sup>                                                     | 1          | s.o.       | s.o.       |
| Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est <sup>(5)</sup>         | 14         | s.o.       | s.o.       |
| Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles <sup>(6)</sup>                        | s.o.       | 37         | 19         |
| Rosemont – La Petite-Patrie                                                      | 14         | 62         | 63         |
| Saint-Laurent                                                                    | 7          | 18         | 16         |
| Saint-Léonard                                                                    | 1          | 8          | 7          |
| Verdun                                                                           | 10         | 18         | 7          |
| Ville-Marie                                                                      | 20         | 60         | 65         |
| Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension                                         | 8          | 36         | 36         |
| Westmount <sup>(5)</sup>                                                         | 3          | s.o.       | s.o.       |
| Dossier spécial de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL visant l'ensemble des arrondissements | 0          | 1          | 0          |
| <b>TOTAL</b>                                                                     | <b>211</b> | <b>558</b> | <b>472</b> |

(5) Cet arrondissement n'existe plus au sein de la Ville de Montréal, depuis le 1er janvier 2006.

(6) Nouvel arrondissement au sein de la Ville de Montréal, depuis le 1er janvier 2006.

**TABLEAU 5**

Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ            | OBJET                                | NOMBRE    | %           |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Ahuntsic – Cartierville</b> | Animal                               | 3         | 7,90        |
|                                | Application de la réglementation     | 4         | 10,53       |
|                                | Arbre                                | 10        | 26,31       |
|                                | Bénévolat                            | 1         | 2,63        |
|                                | Bruit                                | 4         | 10,53       |
|                                | Circulation                          | 1         | 10,53       |
|                                | Déchets / Recyclage                  | 2         | 5,26        |
|                                | Décision du Conseil d'arrondissement | 2         | 5,26        |
|                                | Participation citoyenne              | 1         | 2,63        |
|                                | Réclamation monétaire (autres)       | 1         | 2,63        |
|                                | Ruelle                               | 1         | 2,63        |
|                                | Salubrité                            | 1         | 2,63        |
|                                | Sports et loisirs                    | 1         | 2,63        |
|                                | Stationnement / SRRR / Vignettes     | 1         | 2,63        |
|                                | Voirie / Travaux publics             | 5         | 13,16       |
|                                | <b>TOTAL</b>                         | <b>38</b> | <b>100%</b> |
| <b>Anjou</b>                   | Accès à l'information                | 1         | 25          |
|                                | Bruit                                | 1         | 25          |
|                                | Circulation                          | 2         | 50          |
|                                | <b>TOTAL</b>                         | <b>4</b>  | <b>100%</b> |



**TABLEAU 5** (suite)

**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ                              | OBJET                            | NOMBRE    | %            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Côte-des-Neiges –<br/>Notre-Dame-de-Grâce</b> | Animal                           | 1         | 2,17         |
|                                                  | Application de la réglementation | 7         | 15,22        |
|                                                  | Arbre                            | 2         | 4,35         |
|                                                  | Bibliothèque                     | 1         | 2,17         |
|                                                  | Bruit                            | 6         | 13,04        |
|                                                  | Circulation                      | 1         | 2,17         |
|                                                  | Communications                   | 2         | 4,35         |
|                                                  | Comportement d'un employé        | 1         | 2,17         |
|                                                  | Déchets / Recyclage              | 2         | 4,35         |
|                                                  | Droits acquis                    | 1         | 2,17         |
|                                                  | Incendie / Sécurité publique     | 1         | 2,17         |
|                                                  | Nuisances                        | 2         | 4,35         |
|                                                  | Permis                           | 2         | 4,35         |
|                                                  | Propreté                         | 1         | 2,17         |
|                                                  | Salubrité                        | 6         | 13,05        |
|                                                  | Sports et loisirs                | 2         | 4,35         |
|                                                  | Stationnement / SRRR / Vignettes | 2         | 4,35         |
|                                                  | Voirie / Travaux publics         | 6         | 13,05        |
|                                                  | <b>TOTAL</b>                     | <b>46</b> | <b>100 %</b> |
| <b>L'Île-Bizard –<br/>Sainte-Genève</b>          | Aqueduc / Égout                  | 2         | 50           |
|                                                  | Parcs et espaces verts           | 1         | 25           |
|                                                  | Sports et loisirs                | 1         | 25           |
|                                                  | <b>TOTAL</b>                     | <b>4</b>  | <b>100 %</b> |
| <b>Lachine</b>                                   | Animal                           | 2         | 13,34        |
|                                                  | Application de la réglementation | 3         | 20           |
|                                                  | Circulation                      | 1         | 6,66         |
|                                                  | Comportement d'un employé        | 2         | 13,34        |
|                                                  | Déchets / Recyclage              | 1         | 6,66         |
|                                                  | Déneigement                      | 1         | 6,66         |
|                                                  | Parcs et espaces verts           | 2         | 13,34        |
|                                                  | Salubrité                        | 1         | 6,66         |
|                                                  | Stationnement / SRRR / Vignettes | 1         | 6,66         |
|                                                  | Zonage / Urbanisme / Dérogation  | 1         | 6,66         |
|                                                  | <b>TOTAL</b>                     | <b>15</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 5** (suite)  
**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
*(Incluant les « dossiers charte »)*

| ARRONDISSEMENT VISÉ          | OBJET                                | NOMBRE    | %            |
|------------------------------|--------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>LaSalle</b>               | Accès à l'information                | 2         | 15,25        |
|                              | Animal                               | 3         | 23,07        |
|                              | Divers                               | 1         | 7,77         |
|                              | Parcs et espaces verts               | 3         | 23,07        |
|                              | Permis                               | 1         | 7,77         |
|                              | Zonage / Urbanisme / Dérogation      | 3         | 23,07        |
|                              | <b>TOTAL</b>                         | <b>13</b> | <b>100 %</b> |
| <b>Le Plateau Mont-Royal</b> | Accès à l'information                | 2         | 5,27         |
|                              | Animal                               | 3         | 7,89         |
|                              | Application de la réglementation     | 3         | 7,89         |
|                              | Aqueduc / Égout                      | 2         | 5,27         |
|                              | Bruit                                | 6         | 15,79        |
|                              | Comportement d'un employé            | 1         | 2,63         |
|                              | Culture                              | 1         | 2,63         |
|                              | Déchets / Recyclage                  | 1         | 2,63         |
|                              | Décision du Conseil d'arrondissement | 1         | 2,63         |
|                              | Déneigement                          | 1         | 2,63         |
|                              | Droits acquis                        | 2         | 5,27         |
|                              | Incendie / Sécurité publique         | 1         | 2,63         |
|                              | Permis                               | 4         | 10,52        |
|                              | Piste cyclable                       | 1         | 2,63         |
|                              | Ruelle                               | 1         | 2,63         |
|                              | Sports et loisirs                    | 2         | 5,27         |
|                              | Stationnement / SRRR / Vignettes     | 3         | 7,89         |
|                              | Voirie / Travaux publics             | 2         | 5,27         |
|                              | Zonage / Urbanisme / Dérogation      | 1         | 2,63         |
|                              | <b>TOTAL</b>                         | <b>38</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 5** (suite)  
**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
*(Incluant les « dossiers charte »)*

| ARRONDISSEMENT VISÉ                        | OBJET                                 | NOMBRE    | %            |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Le Sud-Ouest</b>                        | Abri temporaire d'hiver               | 1         | 2,94         |
|                                            | Accès à l'information                 | 1         | 2,94         |
|                                            | Application de la réglementation      | 2         | 5,89         |
|                                            | Aqueduc / Égout                       | 1         | 2,94         |
|                                            | Arbre                                 | 3         | 8,82         |
|                                            | Circulation                           | 1         | 2,94         |
|                                            | Clôture                               | 2         | 5,89         |
|                                            | Comportement d'un employé             | 1         | 2,94         |
|                                            | Conflit d'intérêts                    | 1         | 2,94         |
|                                            | Déchets / Recyclage                   | 2         | 5,89         |
|                                            | Déneigement                           | 1         | 2,94         |
|                                            | Environnement / Développement durable | 1         | 2,94         |
|                                            | Parcs et espaces verts                | 2         | 5,89         |
|                                            | Participation citoyenne               | 2         | 5,89         |
|                                            | Permis                                | 4         | 11,76        |
|                                            | Personne handicapée                   | 3         | 8,82         |
|                                            | Sports et loisirs                     | 1         | 2,94         |
|                                            | Stationnement / SRRR / Vignettes      | 3         | 8,82         |
|                                            | Voirie / Travaux publics              | 2         | 5,89         |
|                                            | <b>TOTAL</b>                          | <b>34</b> | <b>100 %</b> |
| <b>Mercier –<br/>Hochelaga-Maisonneuve</b> | Accès à l'information                 | 1         | 2,71         |
|                                            | Arbre                                 | 5         | 13,51        |
|                                            | Bruit                                 | 1         | 2,71         |
|                                            | Circulation                           | 2         | 5,41         |
|                                            | Déchets / Recyclage                   | 2         | 5,41         |
|                                            | Déneigement                           | 1         | 2,71         |
|                                            | Nuisances                             | 3         | 8,10         |
|                                            | Parcs et espaces verts                | 3         | 8,10         |
|                                            | Permis                                | 4         | 10,81        |
|                                            | Salubrité                             | 1         | 2,71         |
|                                            | Sports et loisirs                     | 2         | 5,41         |
|                                            | Stationnement / SRRR / Vignettes      | 3         | 8,10         |
|                                            | Voirie / Travaux publics              | 6         | 16,23        |
|                                            | Zonage / Urbanisme / Dérogation       | 3         | 8,10         |
|                                            | <b>TOTAL</b>                          | <b>37</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 5** (suite)  
**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
*(Incluant les « dossiers charte »)*

| ARRONDISSEMENT VISÉ                                   | OBJET                              | NOMBRE    | %            |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Montréal–Nord</b>                                  | Accès à l'information              | 1         | 5,56         |
|                                                       | Animal                             | 1         | 5,56         |
|                                                       | Application de la réglementation   | 1         | 5,56         |
|                                                       | Clôture                            | 1         | 5,56         |
|                                                       | Comportement d'un employé          | 1         | 5,56         |
|                                                       | Déneigement                        | 2         | 11,11        |
|                                                       | Entrée charretière                 | 1         | 5,56         |
|                                                       | Fourrière (entreposage de meubles) | 1         | 5,56         |
|                                                       | Salubrité                          | 6         | 33,33        |
|                                                       | Stationnement / SRRR / Vignettes   | 3         | 16,66        |
|                                                       | <b>TOTAL</b>                       | <b>18</b> | <b>100 %</b> |
| <b>Outremont</b>                                      | Application de la réglementation   | 1         | 12,5         |
|                                                       | Permis                             | 3         | 37,5         |
|                                                       | Salubrité                          | 1         | 12,5         |
|                                                       | Voirie / Travaux publics           | 2         | 25           |
|                                                       | Zonage / Urbanisme / Dérogation    | 1         | 12,5         |
|                                                       | <b>TOTAL</b>                       | <b>8</b>  | <b>100 %</b> |
| <b>Pierrefonds – Roxboro</b>                          | Circulation                        | 1         | 25           |
|                                                       | Clôture                            | 1         | 25           |
|                                                       | Communications                     | 1         | 25           |
|                                                       | Voirie / Travaux publics           | 1         | 25           |
|                                                       | <b>TOTAL</b>                       | <b>4</b>  | <b>100 %</b> |
| <b>Rivière–des–Prairies –<br/>Pointe–aux–Trembles</b> | Accessibilité universelle          | 2         | 10,53        |
|                                                       | Application de la réglementation   | 2         | 10,53        |
|                                                       | Aqueduc / Égout                    | 2         | 10,53        |
|                                                       | Arbre                              | 4         | 21,06        |
|                                                       | Bénévolat                          | 1         | 5,26         |
|                                                       | Bruit                              | 3         | 15,79        |
|                                                       | Déchets / Recyclage                | 1         | 5,26         |
|                                                       | Participation citoyenne            | 1         | 5,26         |
|                                                       | Permis                             | 1         | 5,26         |
|                                                       | Ruelle                             | 1         | 5,26         |
|                                                       | Stationnement / SRRR / Vignettes   | 1         | 5,26         |
|                                                       | <b>TOTAL</b>                       | <b>19</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 5** (suite)

**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ                    | OBJET                                | NOMBRE    | %            |
|----------------------------------------|--------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Rosemont –<br/>La Petite-Patrie</b> | Accès à l'information                | 3         | 4,76         |
|                                        | Appel d'offres                       | 1         | 1,58         |
|                                        | Application de la réglementation     | 3         | 4,76         |
|                                        | Aqueduc / Égout                      | 1         | 1,58         |
|                                        | Arbre                                | 1         | 1,58         |
|                                        | Bruit                                | 4         | 6,35         |
|                                        | Comportement d'un employé            | 2         | 3,18         |
|                                        | Déchets / Recyclage                  | 2         | 3,18         |
|                                        | Décision du Conseil d'arrondissement | 1         | 1,58         |
|                                        | Déneigement                          | 13        | 20,64        |
|                                        | Entrée charretière                   | 3         | 4,76         |
|                                        | Nuisances                            | 1         | 1,58         |
|                                        | Permis                               | 5         | 7,94         |
|                                        | Piste cyclable                       | 1         | 1,58         |
|                                        | Ruelle                               | 2         | 3,18         |
|                                        | Salubrité                            | 1         | 1,58         |
|                                        | Sports et loisirs                    | 3         | 4,76         |
|                                        | Stationnement / SRRR / Vignettes     | 5         | 7,94         |
|                                        | Voirie / Travaux publics             | 9         | 14,28        |
|                                        | Zonage / Urbanisme / Dérogation      | 2         | 3,18         |
|                                        | <b>TOTAL</b>                         | <b>63</b> | <b>100 %</b> |
| <b>Saint-Laurent</b>                   | Bibliothèque                         | 1         | 6,25         |
|                                        | Circulation                          | 1         | 6,25         |
|                                        | Clôture                              | 1         | 6,25         |
|                                        | Déneigement                          | 3         | 18,75        |
|                                        | Entrée charretière                   | 1         | 6,25         |
|                                        | Permis                               | 5         | 31,25        |
|                                        | Sports et loisirs                    | 1         | 6,25         |
|                                        | Voirie / Travaux publics             | 2         | 12,5         |
|                                        | Zonage / Urbanisme / Dérogation      | 1         | 6,25         |
|                                        | <b>TOTAL</b>                         | <b>16</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 5** (suite)  
**Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements**  
*(Incluant les « dossiers charte »)*

| ARRONDISSEMENT VISÉ  | OBJET                            | NOMBRE    | %            |
|----------------------|----------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Saint-Léonard</b> | Accès à l'information            | 1         | 14,29        |
|                      | Aqueduc / Égout                  | 1         | 14,29        |
|                      | Arbre                            | 1         | 14,29        |
|                      | Communications                   | 1         | 14,29        |
|                      | Droits acquis                    | 1         | 14,29        |
|                      | Permis                           | 2         | 28,57        |
|                      | <b>TOTAL</b>                     | <b>7</b>  | <b>100 %</b> |
| <b>Verdun</b>        | Application de la réglementation | 2         | 28,57        |
|                      | Arbre                            | 1         | 14,29        |
|                      | Déchets / Recyclage              | 2         | 28,57        |
|                      | Permis                           | 1         | 14,29        |
|                      | Zonage / Urbanisme / Dérogation  | 1         | 14,29        |
|                      | <b>TOTAL</b>                     | <b>7</b>  | <b>100 %</b> |
| <b>Ville-Marie</b>   | Accès à l'information            | 2         | 3,08         |
|                      | Animal                           | 1         | 1,54         |
|                      | Application de la réglementation | 5         | 7,69         |
|                      | Aqueduc / Égout                  | 1         | 1,54         |
|                      | Arbre                            | 1         | 1,54         |
|                      | Bruit                            | 10        | 15,38        |
|                      | Circulation                      | 2         | 3,08         |
|                      | Comportement d'un employé        | 2         | 3,08         |
|                      | Déchets / Recyclage              | 3         | 4,61         |
|                      | Déneigement                      | 1         | 1,54         |
|                      | Droits acquis                    | 1         | 1,54         |
|                      | Nuisances                        | 5         | 7,69         |
|                      | Participation citoyenne          | 2         | 3,08         |
|                      | Permis                           | 12        | 18,47        |
|                      | Personne handicapée              | 1         | 1,54         |
|                      | Propreté                         | 1         | 1,54         |
|                      | Ruelle                           | 1         | 1,54         |
|                      | Salubrité                        | 5         | 7,69         |
|                      | Stationnement / SRRR / Vignettes | 5         | 7,69         |
|                      | Voirie / Travaux publics         | 4         | 6,16         |
|                      | <b>TOTAL</b>                     | <b>65</b> | <b>100 %</b> |



**TABLEAU 5** (suite)

Objet des demandes relevant de  
la compétence des arrondissements  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ                                 | OBJET                            | NOMBRE    | %            |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Villeray – Saint-Michel –<br/>Parc-Extension</b> | Accès à l'information            | 3         | 8,34         |
|                                                     | Application de la réglementation | 2         | 5,55         |
|                                                     | Aqueduc / Égout                  | 2         | 5,55         |
|                                                     | Arbre                            | 1         | 2,77         |
|                                                     | Bruit                            | 2         | 5,55         |
|                                                     | Circulation                      | 2         | 5,55         |
|                                                     | Comportement d'un employé        | 3         | 8,34         |
|                                                     | Déchets / Recyclage              | 1         | 2,77         |
|                                                     | Déneigement                      | 2         | 5,55         |
|                                                     | Incendie / Sécurité publique     | 1         | 2,77         |
|                                                     | Participation citoyenne          | 1         | 2,77         |
|                                                     | Permis                           | 2         | 5,55         |
|                                                     | Personne handicapée              | 1         | 2,77         |
|                                                     | Salubrité                        | 4         | 11,12        |
|                                                     | Sports et loisirs                | 4         | 11,12        |
|                                                     | Stationnement / SRRR / Vignettes | 5         | 13,89        |
| <b>TOTAL</b>                                        |                                  | <b>36</b> | <b>100 %</b> |

**TABLEAU 6**

Résultat des demandes relevant de la compétence des arrondissements – Dossiers complétés  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ARRONDISSEMENT VISÉ                           | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT<br>L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU<br>MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|-----------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| Ahuntsic – Cartierville                       | 35           | 1                                           | 25                              | 2                        | 1                                             | 0                          | 5                                 | 1                     | 0              |
| Anjou                                         | 2            | 0                                           | 0                               | 1                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Côte-des-Neiges –<br>Notre-Dame-de-Grâce      | 42           | 1                                           | 28                              | 3                        | 0                                             | 0                          | 2                                 | 8                     | 0              |
| L'Île-Bizard –<br>Sainte-Geneviève            | 4            | 2                                           | 2                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 0                     | 0              |
| Lachine                                       | 15           | 0                                           | 10                              | 2                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| LaSalle                                       | 11           | 1                                           | 4                               | 3                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Le Plateau Mont-Royal                         | 36           | 0                                           | 25                              | 3                        | 0                                             | 0                          | 4                                 | 4                     | 0              |
| Le Sud-Ouest                                  | 31           | 1                                           | 24                              | 1                        | 0                                             | 0                          | 5                                 | 0                     | 0              |
| Mercier –<br>Hochelaga-Maisonneuve            | 37           | 2                                           | 30                              | 2                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Montréal-Nord                                 | 18           | 1                                           | 14                              | 1                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 2                     | 0              |
| Outremont                                     | 7            | 0                                           | 7                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 0                     | 0              |
| Pierrefonds – Roxboro                         | 4            | 0                                           | 3                               | 1                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 0                     | 0              |
| Rivière-des-Prairies –<br>Pointe-aux-Trembles | 17           | 1                                           | 10                              | 3                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Rosemont –<br>La Petite-Patrie                | 63           | 2                                           | 45                              | 8                        | 0                                             | 0                          | 5                                 | 3                     | 0              |
| Saint-Laurent                                 | 15           | 0                                           | 11                              | 0                        | 1                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Saint-Léonard                                 | 7            | 0                                           | 7                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 0                     | 0              |
| Verdun                                        | 6            | 0                                           | 4                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 2                                 | 0                     | 0              |
| Ville-Marie                                   | 60           | 3                                           | 38                              | 9                        | 2                                             | 0                          | 4                                 | 4                     | 0              |
| Villeray – Saint-Michel –<br>Parc-Extension   | 35           | 0                                           | 24                              | 3                        | 1                                             | 0                          | 1                                 | 5                     | 1              |
| <b>GRAND TOTAL</b>                            | <b>445</b>   | <b>15</b>                                   | <b>311</b>                      | <b>42</b>                | <b>5</b>                                      | <b>0</b>                   | <b>33</b>                         | <b>38</b>             | <b>1</b>       |

## TABLEAU 7

### Demandes relevant de la compétence des services centraux

(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ                                                                         | NOMBRE |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|------|
|                                                                                      | 2005   | 2006 | 2007 |
| <b>Affaires corporatives</b>                                                         |        |      |      |
| Direction des affaires pénales et criminelles                                        | 48     | 83   | 76   |
| Direction du contentieux                                                             | 38     | 91   | 68   |
| Direction du greffe                                                                  | 1      | 8    | 5    |
| Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)      | 44     | 59   | 48   |
| Direction de l'évaluation foncière                                                   | 0      | 5    | 16   |
| <b>Direction générale</b>                                                            |        |      |      |
| Direction des communications et des relations avec les citoyens                      | 11     | 4    | 3    |
| <b>Finances</b>                                                                      |        |      |      |
| Direction des revenus et de la planification fiscale                                 | 25     | 31   | 34   |
| Direction de la comptabilité et du contrôle financier                                | 0      | 2    | 1    |
| <b>Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle</b> |        |      |      |
| Direction du développement culturel et des bibliothèques                             | 1      | 5    | 2    |
| Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts                                | 3      | 6    | 4    |
| Direction des Muséums nature de Montréal                                             | 0      | 3    | 0    |
| Direction des affaires interculturelles                                              | 0      | 1    | 2    |
| Direction de la sécurité du revenu et du développement social                        | 0      | 1    | 1    |
| Direction des événements et équipements – Ville                                      | 0      | 0    | 1    |
| <b>Capital humain</b>                                                                |        |      |      |
| Toutes directions confondues                                                         | 12     | 42   | 33   |
| <b>Mise en valeur du territoire et du patrimoine</b>                                 |        |      |      |
| Direction des immeubles                                                              | 1      | 5    | 3    |
| Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise <sup>(7)</sup>               | s.o.   | s.o. | 1    |
| Direction de projets                                                                 | 11     | 16   | 19   |
| Direction planification et interventions stratégiques                                | 0      | 1    | 0    |

(7) Nouvelle direction au sein de la Ville de Montréal, depuis 2007.

**TABLEAU 7** (suite)**Demandes relevant de la compétence des services centraux***(Incluant les « dossiers charte »)*

| SERVICE VISÉ                                                                    | NOMBRE     |            |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------------|
|                                                                                 | 2005       | 2006       | 2007                |
| <b>Infrastructures, transport et environnement</b>                              |            |            |                     |
| Direction de l'administration et du soutien technique (agents de stationnement) | 16         | 39         | s.o. <sup>(8)</sup> |
| Direction de l'environnement                                                    | 2          | 3          | 1                   |
| Direction du transport                                                          | 1          | 1          | 3                   |
| Direction de l'ingénierie de voirie                                             | 0          | 1          | 1                   |
| Direction de l'eau                                                              | 0          | 0          | 2                   |
| <b>Police</b>                                                                   |            |            |                     |
| Direction des communications d'urgence et du Bureau du taxi et du remorquage    | 3          | 3          | 11                  |
| Direction du service de police                                                  | 13         | 46         | 86                  |
| Direction des opérations corporatives (agents de stationnement)                 | s.o.       | s.o.       | 36 <sup>(9)</sup>   |
| <b>Sécurité incendie de Montréal</b>                                            |            |            |                     |
| Toutes directions confondues                                                    | 1          | 5          | 11                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>231</b> | <b>461</b> | <b>468</b>          |

(8) Cette direction n'existe plus au sein de la Ville de Montréal : voir note 9.

(9) Dossiers « agents de stationnement » : voir note 8.

## TABEAU 8

### Objet des demandes relevant de la compétence des services centraux (Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ / OBJET                                                                   | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| <b>Affaires corporatives</b>                                                           |                  |            |
| <b>Direction des affaires pénales et criminelles</b>                                   |                  |            |
| Accès à l'information                                                                  | 2                | 0,94       |
| Comportement d'un employé                                                              | 2                | 0,94       |
| Cour municipale (fonctionnement)                                                       | 54               | 25,35      |
| Décision judiciaire                                                                    | 18               | 8,45       |
| <b>Direction du contentieux</b>                                                        |                  |            |
| Accès à l'information                                                                  | 1                | 0,47       |
| Communications                                                                         | 1                | 0,47       |
| Divers                                                                                 | 1                | 0,47       |
| Réclamation monétaire (arbre)                                                          | 2                | 0,94       |
| Réclamation monétaire (autres)                                                         | 12               | 5,63       |
| Réclamation monétaire (aqueduc / égout)                                                | 8                | 3,75       |
| Réclamation monétaire (chute sur trottoir)                                             | 14               | 6,57       |
| Réclamation monétaire (événement climatique)                                           | 1                | 0,47       |
| Réclamation monétaire (fourrière municipale)                                           | 8                | 3,75       |
| Réclamation monétaire (incident de la route)                                           | 6                | 2,82       |
| Réclamation monétaire (nid-de-poule)                                                   | 5                | 2,35       |
| Réclamation monétaire (travaux municipaux)                                             | 9                | 4,23       |
| <b>Direction du greffe</b>                                                             |                  |            |
| Accès à l'information                                                                  | 5                | 2,35       |
| <b>Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale)</b> |                  |            |
| Fourrière (entreposage de meubles)                                                     | 45               | 21,13      |
| Fourrière (autres)                                                                     | 3                | 1,40       |
| <b>Direction de l'évaluation foncière</b>                                              |                  |            |
| Évaluation / Taxe foncière                                                             | 16               | 7,52       |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>213</b>       | <b>100</b> |
| <b>Direction générale</b>                                                              |                  |            |
| <b>Direction des communications et des relations avec les citoyens</b>                 |                  |            |
| Communications                                                                         | 1                | 33,33      |
| Comportement d'un employé                                                              | 2                | 66,67      |
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>3</b>         | <b>100</b> |

**TABLEAU 8** (suite)
**Objet des demandes relevant de la compétence  
des services centraux**  
*(Incluant les « dossiers charte »)*

| SERVICE VISÉ / OBJET                                                                     | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| <b>Finances</b>                                                                          |                  |            |
| <b>Direction des revenus et de la planification fiscale</b>                              |                  |            |
| Application de la réglementation                                                         | 2                | 5,72       |
| Évaluation / Taxe foncière                                                               | 16               | 45,72      |
| Taxe (sauf foncière)                                                                     | 15               | 42,86      |
| Zonage / Urbanisme / Dérogation                                                          | 1                | 2,85       |
| <b>Direction de la comptabilité et du contrôle financier</b>                             |                  |            |
| Divers                                                                                   | 1                | 2,85       |
| <b>TOTAL</b>                                                                             | <b>35</b>        | <b>100</b> |
| <b>Développement culturel, qualité du milieu de vie<br/>et diversité ethnoculturelle</b> |                  |            |
| <b>Direction du développement culturel et des bibliothèques</b>                          |                  |            |
| Bibliothèque                                                                             | 1                | 10         |
| Subvention autre que logement                                                            | 1                | 10         |
| <b>Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts</b>                             |                  |            |
| Parcs et espaces verts                                                                   | 4                | 40         |
| <b>Direction des affaires interculturelles</b>                                           |                  |            |
| Accès à l'information                                                                    | 1                | 10         |
| Subvention autre que logement                                                            | 1                | 10         |
| <b>Direction de la sécurité du revenu et du développement social</b>                     |                  |            |
| Comportement d'un employé                                                                | 1                | 10         |
| <b>Direction des événements et équipements – Ville</b>                                   |                  |            |
| Nuisances                                                                                | 1                | 10         |
| <b>TOTAL</b>                                                                             | <b>10</b>        | <b>100</b> |

**TABLEAU 8** (suite)

Objet des demandes relevant de la compétence  
des services centraux  
(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ / OBJET                                           | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|----------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| <b>Capital humain</b>                                          |                  |            |
| <b>Toutes directions confondues</b>                            |                  |            |
| Relations de travail                                           | 33               | 100        |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>33</b>        | <b>100</b> |
| <b>Mise en valeur du territoire et du patrimoine</b>           |                  |            |
| <b>Direction des immeubles</b>                                 |                  |            |
| Appel d'offres                                                 | 1                | 4,35       |
| Comportement d'un employé                                      | 1                | 4,35       |
| Réclamation monétaire (autres)                                 | 1                | 4,35       |
| <b>Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise</b> |                  |            |
| Incendie / Sécurité publique                                   | 1                | 4,35       |
| <b>Direction de projets</b>                                    |                  |            |
| Comportement d'un employé                                      | 1                | 4,35       |
| Personne handicapée                                            | 1                | 4,35       |
| Subvention autre que logement                                  | 17               | 73,90      |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>23</b>        | <b>100</b> |
| <b>Infrastructures, transport et environnement</b>             |                  |            |
| <b>Direction de l'environnement</b>                            |                  |            |
| Comportement d'un employé                                      | 1                | 14,28      |
| <b>Direction du transport</b>                                  |                  |            |
| Circulation                                                    | 1                | 14,28      |
| Piste cyclable                                                 | 2                | 28,60      |
| <b>Direction de l'ingénierie de voirie</b>                     |                  |            |
| Voirie / Travaux publics                                       | 1                | 14,28      |
| <b>Direction de l'eau</b>                                      |                  |            |
| Aqueduc / Égout                                                | 1                | 14,28      |
| Communications                                                 | 1                | 14,28      |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>7</b>         | <b>100</b> |



**TABEAU 8** (suite)

**Objet des demandes relevant de la compétence  
des services centraux**  
(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ / OBJET                                                                | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| <b>Police</b>                                                                       |                  |            |
| <b>Direction des communications d'urgence et du Bureau du taxi et du remorquage</b> |                  |            |
| Application de la réglementation                                                    | 2                | 1,50       |
| Droits de la personne                                                               | 1                | 0,76       |
| Fourrière (autres)                                                                  | 4                | 3,01       |
| Remorquage                                                                          | 2                | 1,50       |
| Taxi                                                                                | 2                | 1,50       |
| <b>Direction du service de police</b>                                               |                  |            |
| Accès à l'information                                                               | 2                | 1,50       |
| Application de la réglementation                                                    | 6                | 4,51       |
| Bruit                                                                               | 1                | 0,76       |
| Circulation                                                                         | 1                | 0,76       |
| Communications                                                                      | 2                | 1,50       |
| Comportement d'un employé                                                           | 33               | 24,82      |
| Divers                                                                              | 1                | 0,76       |
| Fourrière (autres)                                                                  | 2                | 1,50       |
| Incendie / Sécurité publique                                                        | 3                | 2,26       |
| Infraction à une loi                                                                | 24               | 18,05      |
| Réclamation monétaire (autres)                                                      | 2                | 1,50       |
| Ruelle                                                                              | 1                | 0,76       |
| Stationnement / SRRR / Vignettes                                                    | 3                | 2,26       |
| <b>Direction des opérations corporatives</b>                                        |                  |            |
| Application de la réglementation                                                    | 2                | 1,50       |
| Circulation                                                                         | 1                | 0,76       |
| Comportement d'un employé                                                           | 7                | 5,26       |
| Stationnement / SRRR / Vignettes                                                    | 26               | 19,55      |
| <b>TOTAL</b>                                                                        | <b>133</b>       | <b>100</b> |
| <b>Sécurité incendie de Montréal</b>                                                |                  |            |
| <b>Toutes directions confondues</b>                                                 |                  |            |
| Accès à l'information                                                               | 2                | 18,18      |
| Comportement d'un employé                                                           | 1                | 9,09       |
| Incendie / Sécurité publique                                                        | 7                | 63,64      |
| Réclamation monétaire (autres)                                                      | 1                | 9,09       |
| <b>TOTAL</b>                                                                        | <b>11</b>        | <b>100</b> |

**TABLEAU 9**

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux – Dossiers complétés  
(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ                                                                    | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Affaires corporatives</b>                                                    |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction des affaires pénales et criminelles                                   | 74           | 3                                        | 31                           | 26                       | 1                                          | 0                          | 8                              | 5                     | 0              |
| Direction du contentieux                                                        | 67           | 1                                        | 6                            | 53                       | 1                                          | 0                          | 5                              | 1                     | 0              |
| Direction du greffe                                                             | 5            | 0                                        | 0                            | 5                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction de l'administration et du soutien opérationnel (fourrière municipale) | 45           | 2                                        | 1                            | 1                        | 2                                          | 0                          | 2                              | 1                     | 36             |
| Direction de l'évaluation foncière                                              | 16           | 0                                        | 8                            | 6                        | 1                                          | 0                          | 1                              | 0                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>207</b>   | <b>6</b>                                 | <b>46</b>                    | <b>91</b>                | <b>5</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>16</b>                      | <b>7</b>              | <b>36</b>      |
| <b>Direction générale</b>                                                       |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction des communications et des relations avec les citoyens                 | 3            | 0                                        | 3                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>3</b>     | <b>0</b>                                 | <b>3</b>                     | <b>0</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>0</b>                       | <b>0</b>              | <b>0</b>       |
| <b>Finances</b>                                                                 |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction des revenus et de la planification fiscale                            | 33           | 1                                        | 20                           | 2                        | 0                                          | 0                          | 7                              | 3                     | 0              |
| Direction de la comptabilité et du contrôle financier                           | 1            | 0                                        | 0                            | 1                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>34</b>    | <b>1</b>                                 | <b>20</b>                    | <b>3</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>7</b>                       | <b>3</b>              | <b>0</b>       |

**TABLEAU 9** (suite)

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux – Dossiers complétés  
(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ                                                                         | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle</b> |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction du développement culturel et des bibliothèques                             | 2            | 0                                        | 2                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction des sports, loisirs, parcs et espaces verts                                | 3            | 0                                        | 2                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 1                     | 0              |
| Direction des affaires interculturelles                                              | 2            | 0                                        | 2                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction de la sécurité du revenu et du développement social                        | 1            | 0                                        | 1                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction des événements et équipements – Ville                                      | 1            | 0                                        | 0                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 1                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>9</b>     | <b>0</b>                                 | <b>7</b>                     | <b>0</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>0</b>                       | <b>2</b>              | <b>0</b>       |
| <b>Capital humain</b>                                                                |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Toutes directions confondues                                                         | 33           | 0                                        | 0                            | 33                       | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>33</b>    | <b>0</b>                                 | <b>0</b>                     | <b>33</b>                | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>0</b>                       | <b>0</b>              | <b>0</b>       |
| <b>Mise en valeur du territoire et du patrimoine</b>                                 |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction des immeubles                                                              | 3            | 0                                        | 0                            | 2                        | 0                                          | 0                          | 1                              | 0                     | 0              |
| Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise                              | 1            | 0                                        | 0                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 1                              | 0                     | 0              |
| Direction de projets                                                                 | 19           | 1                                        | 6                            | 2                        | 0                                          | 0                          | 5                              | 5                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>23</b>    | <b>1</b>                                 | <b>6</b>                     | <b>4</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>7</b>                       | <b>5</b>              | <b>0</b>       |

**TABEAU 9** (suite)

Résultat des demandes relevant de la compétence des services centraux – Dossiers complétés  
(Incluant les « dossiers charte »)

| SERVICE VISÉ                                                                 | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Infrastructures, transport et environnement</b>                           |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction de l'environnement                                                 | 1            | 0                                        | 0                            | 1                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction du transport                                                       | 3            | 1                                        | 1                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 1                              | 0                     | 0              |
| Direction de l'ingénierie de voirie                                          | 1            | 0                                        | 1                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Direction de l'eau                                                           | 2            | 0                                        | 2                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                 | <b>7</b>     | <b>1</b>                                 | <b>4</b>                     | <b>1</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>1</b>                       | <b>0</b>              | <b>0</b>       |
| <b>Service de police</b>                                                     |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Direction des communications d'urgence et du Bureau du taxi et du remorquage | 10           | 1                                        | 4                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 3                              | 1                     | 1              |
| Direction du service de police                                               | 81           | 0                                        | 10                           | 64                       | 1                                          | 2                          | 3                              | 0                     | 1              |
| Direction des opérations corporatives                                        | 34           | 0                                        | 10                           | 21                       | 0                                          | 0                          | 2                              | 1                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                 | <b>125</b>   | <b>1</b>                                 | <b>24</b>                    | <b>85</b>                | <b>1</b>                                   | <b>2</b>                   | <b>8</b>                       | <b>2</b>              | <b>2</b>       |
| <b>Sécurité incendie de Montréal</b>                                         |              |                                          |                              |                          |                                            |                            |                                |                       |                |
| Toutes directions confondues                                                 | 11           | 0                                        | 7                            | 2                        | 0                                          | 1                          | 0                              | 1                     | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                                 | <b>11</b>    | <b>0</b>                                 | <b>7</b>                     | <b>2</b>                 | <b>0</b>                                   | <b>1</b>                   | <b>0</b>                       | <b>1</b>              | <b>0</b>       |
| <b>GRAND TOTAL</b>                                                           | <b>452</b>   | <b>10</b>                                | <b>117</b>                   | <b>219</b>               | <b>6</b>                                   | <b>3</b>                   | <b>39</b>                      | <b>20</b>             | <b>38</b>      |

## TABLEAU 10

Demandes concernant des sociétés paramunicipales,  
des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou  
sociétés ayant un lien avec la Ville  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE                                         | NOMBRE    |           |            |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
|                                                      | 2005      | 2006      | 2007       |
| Commission des services électriques de Montréal      | 1         | 0         | 1          |
| Corporation Anjou 80                                 | 1         | 0         | 1          |
| Corporation de gestion des marchés publics           | 0         | 0         | 1          |
| Corporation des habitations Jeanne-Mance             | 1         | 0         | 0          |
| Office municipal d'habitation de Montréal            | 16        | 60        | 62         |
| Société du parc Jean-Drapeau                         | 0         | 2         | 4          |
| Société d'habitation et de développement de Montréal | 2         | 4         | 14         |
| Société de transport de Montréal                     | 12        | 20        | 18         |
| Société en commandite Stationnement de Montréal      | 1         | 7         | 7          |
| Fourrière privée <sup>(10)</sup>                     | 0         | 0         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>34</b> | <b>93</b> | <b>109</b> |

(10) Certains dossiers concernant une fourrière privée relevaient plutôt du SPVM.

**TABLEAU 11**

Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE                                    | OBJET                                          | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|------------|
| Commission des services électriques de Montréal | Divers                                         | 1                | 100        |
|                                                 | <b>TOTAL</b>                                   | <b>1</b>         | <b>100</b> |
| Corporation Anjou 80                            | Accès à l'information                          | 1                | 100        |
|                                                 | <b>TOTAL</b>                                   | <b>1</b>         | <b>100</b> |
| Corporation de gestion des marchés publics      | Comportement d'un employé                      | 1                | 100        |
|                                                 | <b>TOTAL</b>                                   | <b>1</b>         | <b>100</b> |
| Office municipal d'habitation de Montréal       | Arbre                                          | 2                | 3,23       |
|                                                 | Bruit                                          | 1                | 1,61       |
|                                                 | Communications                                 | 1                | 1,61       |
|                                                 | Comportement d'un employé                      | 1                | 1,61       |
|                                                 | Incendie / Sécurité publique                   | 1                | 1,61       |
|                                                 | Logement social / HLM / Subvention au logement | 51               | 82,26      |
|                                                 | Nuisances                                      | 2                | 3,23       |
|                                                 | Réclamation monétaire (arbre)                  | 1                | 1,61       |
|                                                 | Salubrité                                      | 2                | 3,23       |
|                                                 | <b>TOTAL</b>                                   | <b>62</b>        | <b>100</b> |
| Société du parc Jean-Drapeau                    | Application de la réglementation               | 1                | 25         |
|                                                 | Réclamation monétaire (autres)                 | 1                | 25         |
|                                                 | Relations de travail                           | 2                | 50         |
|                                                 | <b>TOTAL</b>                                   | <b>4</b>         | <b>100</b> |

**TABLEAU 11** (suite)

Objet des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE                                                | OBJET                                          | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|------------|
| <b>Société d'habitation et de développement de Montréal</b> | Application de la réglementation               | 1                | 7,15       |
|                                                             | Arbre                                          | 2                | 14,28      |
|                                                             | Logement social / HLM / Subvention au logement | 7                | 50         |
|                                                             | Subvention autre que logement                  | 4                | 28,57      |
|                                                             | <b>TOTAL</b>                                   | <b>14</b>        | <b>100</b> |
| <b>Société de transport de Montréal</b>                     | Application de la réglementation               | 4                | 22,22      |
|                                                             | Comportement d'un employé                      | 2                | 11,11      |
|                                                             | Réclamation monétaire (autres)                 | 5                | 45,45      |
|                                                             | Relations de travail                           | 1                | 9,09       |
|                                                             | Transport                                      | 6                | 54,54      |
|                                                             | <b>TOTAL</b>                                   | <b>18</b>        | <b>100</b> |
| <b>Société en commandite Stationnement de Montréal</b>      | Accès à l'information                          | 1                | 14,29      |
|                                                             | Déneigement                                    | 1                | 14,29      |
|                                                             | Réclamation monétaire (autres)                 | 1                | 14,29      |
|                                                             | Stationnement / SRRR / Vignettes               | 4                | 57,13      |
|                                                             | <b>TOTAL</b>                                   | <b>7</b>         | <b>100</b> |
| <b>Fourrière privée</b>                                     | Fourrière (autres)                             | 1                | 100        |
|                                                             | <b>TOTAL</b>                                   | <b>1</b>         | <b>100</b> |



**TABLEAU 12**

Résultat des demandes concernant des sociétés paramunicipales, des sociétés contrôlées par la Ville ou d'autres entités ou sociétés ayant un lien avec la Ville – Dossiers complétés (Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE                                           | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|--------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------|
| Commission des services électriques de Montréal        | 1            | 0                                        | 1                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Corporation Anjou 80                                   | 1            | 0                                        | 1                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Corporation de gestion des marchés publics de Montréal | 1            | 1                                        | 0                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Office municipal d'habitation de Montréal              | 58           | 6                                        | 35                           | 10                       | 1                                          | 0                          | 2                              | 4                     | 0              |
| Société du parc Jean-Drapeau                           | 4            | 0                                        | 0                            | 3                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 1                     | 0              |
| Société d'habitation et de développement de Montréal   | 14           | 2                                        | 11                           | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 1                     | 0              |
| Société de transport de Montréal                       | 18           | 0                                        | 0                            | 18                       | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 0              |
| Société en commandite Stationnement de Montréal        | 7            | 0                                        | 3                            | 2                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 2                     | 0              |
| Fourrière privée                                       | 1            | 0                                        | 0                            | 0                        | 0                                          | 0                          | 0                              | 0                     | 1              |
| <b>GRAND TOTAL</b>                                     | <b>105</b>   | <b>9</b>                                 | <b>51</b>                    | <b>33</b>                | <b>1</b>                                   | <b>0</b>                   | <b>2</b>                       | <b>8</b>              | <b>1</b>       |

## TABLEAU 13

### Demandes concernant des entités politiques <sup>(11)</sup>

*(Incluant les « dossiers charte »)*

| ENTITÉ VISÉE            | 2006      | 2007      |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Cabinet du maire        | 2         | 0         |
| Comité exécutif         | 33        | 6         |
| Conseil de la Ville     | 10        | 8         |
| Conseil d'agglomération | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>46</b> | <b>14</b> |

(11) Les demandes relatives à un conseil d'arrondissement sont incluses dans les tableaux 4, 5 et 6.

## TABLEAU 14

### Objet des demandes concernant des entités politiques

(Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE        | OBJET                            | NOMBRE<br>(2007) | %          |
|---------------------|----------------------------------|------------------|------------|
| Comité exécutif     | Décision du Comité exécutif      | 1                | 16,67      |
|                     | Déneigement                      | 3                | 50         |
|                     | Parcs et espaces verts           | 1                | 16,67      |
|                     | Stationnement / SRRR / Vignettes | 1                | 16,67      |
|                     | <b>TOTAL</b>                     | <b>6</b>         | <b>100</b> |
| Conseil de la Ville | Accès à l'information            | 1                | 12,5       |
|                     | Comportement d'un employé        | 2                | 25         |
|                     | Décision du Conseil municipal    | 4                | 50         |
|                     | Stationnement / SRRR / Vignettes | 1                | 12,5       |
|                     | <b>TOTAL</b>                     | <b>8</b>         | <b>100</b> |

**TABLEAU 15**

Résultat des demandes concernant des entités politiques –  
Dossiers complétés  
(Incluant les « dossiers charte »)

| ENTITÉ VISÉE        | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT<br>L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES<br>AU MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| Comité exécutif     | 5            | 0                                           | 1                               | 4                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 0                     | 0              |
| Conseil de la Ville | 8            | 0                                           | 1                               | 6                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| <b>GRAND TOTAL</b>  | <b>13</b>    | <b>0</b>                                    | <b>2</b>                        | <b>10</b>                | <b>0</b>                                      | <b>0</b>                   | <b>1</b>                          | <b>0</b>              | <b>0</b>       |

## TABLEAU 16

### Délai de réponse finale aux citoyens

(Incluant les « dossiers charte »)

#### A. Toutes demandes confondues

|                                               | 2005       | %           | 2006        | %           | 2007        | %           |
|-----------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 à 2 jours ouvrables                         | 362        | 66,91       | 1142        | 82,51       | 1055        | 82,36       |
| 5 jours ouvrables                             | 36         | 6,65        | 47          | 3,40        | 33          | 2,57        |
| 10 jours ouvrables                            | 26         | 4,80        | 33          | 2,38        | 22          | 1,72        |
| 1 mois                                        | 43         | 7,95        | 39          | 2,82        | 38          | 2,96        |
| 2 mois                                        | 30         | 5,55        | 62          | 4,48        | 48          | 3,75        |
| 3 mois                                        | 21         | 3,88        | 26          | 1,88        | 23          | 1,79        |
| 4 mois                                        | 5          | 0,93        | 10          | 0,72        | 8           | 0,62        |
| 5 mois et plus                                | 18         | 3,33        | 25          | 1,81        | 14          | 1,10        |
| En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2008 | 0          | 0,00        | 0           | 0,00        | 40          | 3,13        |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>541</b> | <b>100%</b> | <b>1384</b> | <b>100%</b> | <b>1281</b> | <b>100%</b> |

#### B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

|                                               | 2005       | %           | 2006       | %           | 2007       | %           |
|-----------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 1 à 2 jours ouvrables                         | 29         | 14,01       | 28         | 12,61       | 20         | 8,59        |
| 5 jours ouvrables                             | 36         | 17,39       | 16         | 7,21        | 24         | 10,30       |
| 10 jours ouvrables                            | 25         | 12,08       | 21         | 9,36        | 18         | 7,72        |
| 1 mois                                        | 43         | 20,77       | 37         | 16,67       | 38         | 16,30       |
| 2 mois                                        | 30         | 14,49       | 60         | 27,03       | 48         | 20,60       |
| 3 mois                                        | 51         | 10,14       | 26         | 11,71       | 23         | 9,88        |
| 4 mois                                        | 5          | 2,42        | 10         | 4,50        | 8          | 3,43        |
| 5 mois et plus                                | 18         | 8,70        | 24         | 10,81       | 14         | 6,01        |
| En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2008 | 0          | 0,00        | 0          | 0,00        | 40         | 17,17       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>207</b> | <b>100%</b> | <b>222</b> | <b>100%</b> | <b>233</b> | <b>100%</b> |

**TABLEAU 17****Mode de soumission des demandes**

| MODE            | NOMBRE<br>EN 2006 | %           | NOMBRE<br>EN 2007 | %           |
|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| En personne     | 125               | 9,03        | 190               | 14,83       |
| Par courriel    | 148               | 10,70       | 119               | 9,28        |
| Par la poste    | 102               | 7,37        | 81                | 6,33        |
| Par télécopieur | 93                | 6,72        | 44                | 3,43        |
| Par téléphone   | 916               | 66,18       | 847               | 66,13       |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1384</b>       | <b>100%</b> | <b>1281</b>       | <b>100%</b> |

## TABLEAU 18

### Données démographiques sur les personnes ayant soumis une demande en 2007

#### A. Sexe

| SEXE         | NOMBRE      | %          |
|--------------|-------------|------------|
| Femme        | 604         | 47,15      |
| Homme        | 677         | 52,85      |
| <b>TOTAL</b> | <b>1281</b> | <b>100</b> |

#### B. Langue de correspondance

| LANGUE       | NOMBRE      | %          |
|--------------|-------------|------------|
| Français     | 1059        | 82,67      |
| Anglais      | 222         | 17,33      |
| <b>TOTAL</b> | <b>1281</b> | <b>100</b> |

#### C. Âge des demandeurs <sup>(12)</sup>

| GROUPE D'ÂGE   | NOMBRE      | %          |
|----------------|-------------|------------|
| 18–25 ans      | 2           | 0,15       |
| 26–50 ans      | 666         | 51,99      |
| 51–64 ans      | 214         | 16,71      |
| 65 ans et plus | 107         | 8,35       |
| Inconnu        | 292         | 22,80      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1281</b> | <b>100</b> |

#### D. Origine des demandeurs <sup>(13)</sup>

| ORIGINE                             | NOMBRE      | %          |
|-------------------------------------|-------------|------------|
| Ethnoculturelle ou Minorité visible | 208         | 16,24      |
| Canadienne                          | 828         | 64,64      |
| Inconnue                            | 245         | 19,12      |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1281</b> | <b>100</b> |

(12) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire :  
77 % des personnes ont confirmé à quel groupe d'âge elles appartiennent.

(13) Cette information nous est donnée sur une base purement volontaire :  
81 % des personnes ont donné cette information.

## V Sommaire des RECOMMANDATIONS émises en 2007 – Tous dossiers confondus

Nous favorisons fortement une approche de résolution alternative des conflits, par médiation et entente mutuelle. C'est pourquoi, dans la très grande majorité des dossiers où les conclusions de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** sont en faveur du citoyen, les problèmes sont résolus d'un commun accord, avec l'arrondissement ou le service central concerné. L'émission d'une **RECOMMANDATION** formelle demeure donc l'exception.

Une **RECOMMANDATION** demeure cependant nécessaire dans certains cas : soit parce que le gestionnaire en a besoin pour pouvoir déroger à ses règles habituelles de fonctionnement, soit parce que nos efforts pour obtenir la collaboration de toutes les entités visées, dans un dossier, n'ont pas apporté les résultats escomptés.

Au cours de l'année 2007, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a émis 48 **RECOMMANDATIONS** formelles dans 43 dossiers différents. En voici un court aperçu :

- **RECOMMANDATION** formelle à l'arrondissement de Ville-Marie, pour tenter de régler les problèmes de bruit excessif sur la terrasse du Boris Bistro : notre recommandation n'a jamais été acceptée mais l'arrondissement a finalement accepté de collaborer autrement. Dossier fondé sur la *Charte* – à suivre.
- **RECOMMANDATION** formelle à l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension d'annuler l'expulsion de la citoyenne et de son conjoint co-jardinier, du jardin communautaire *Le Michelois*, pour une période de deux ans, au motif que l'arrondissement n'avait pas respecté sa propre procédure. Recommandation refusée.
- **RECOMMANDATION** formelle à l'arrondissement d'Anjou pour qu'il retire un dos d'âne qui avait été installé devant la résidence d'un citoyen, sans étude préalable quant à la pertinence d'un dos d'âne à cet endroit. Dossier fondé sur la *Charte* – recommandation acceptée.
- **RECOMMANDATION** formelle à la fourrière privée Groupe Direct et au SPVM pour suspendre immédiatement toute procédure de disposition d'un véhicule qui avait été saisi pour opération illégale d'un service de taxi. Recommandation acceptée par les deux entités concernées.
- **RECOMMANDATION** formelle à la Division du transport, de la fourrière et de la disposition afin de permettre à une citoyenne de récupérer, sans frais, son automobile qui avait été remorquée et entreposée à la fourrière par erreur. Recommandation acceptée.
- **RECOMMANDATION** formelle à la Division du transport, de la fourrière et de la disposition afin de permettre à un citoyen de récupérer, sans frais, son coffre à outils entreposé avec ses biens meubles. Recommandation acceptée.
- **42 RECOMMANDATIONS** formelles à la Division du transport, de la fourrière et de la disposition afin de réduire le montant que doit payer un citoyen pour pouvoir récupérer ses biens meubles entreposés à la Fourrière municipale, à la suite de son éviction, OU afin de prolonger raisonnablement les délais d'entreposage de ses biens : toutes ces recommandations ont été acceptées.







## VI Plan d'action de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL pour 2008

C'est sous le thème *Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie* que l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL et son équipe ont entamé l'année 2008.

### Structure et organisation

Comme à son habitude, toute l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL continuera de :

- Traiter avec justice et équité toutes les personnes concernées par un dossier;
- Offrir un service attentif et personnel, à l'écoute des citoyens;
- Protéger, dans toute la mesure du possible, la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de ses enquêtes;
- Faire preuve de rigueur et d'une éthique exemplaire dans l'accomplissement de son travail;
- Assurer un suivi rigoureux de tous les dossiers;
- Promouvoir un juste équilibre entre les droits des citoyens et les responsabilités municipales; et
- Assurer le respect, par les employés, les gestionnaires et les élus municipaux, des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*.

Nos locaux ne répondent cependant pas à nos besoins et, depuis plus d'un an, nous avons multiplié nos demandes pour que cette situation soit corrigée.

Nous espérons sincèrement qu'en 2008, la Ville de Montréal trouvera une solution viable pour nous reloger à l'hôtel de Ville, dans des bureaux qui nous permettront de :

- procéder au recrutement du personnel additionnel dont nous avons besoin;
- demeurer facilement accessibles aux citoyens, incluant les personnes atteintes de limitations fonctionnelles;
- offrir un milieu de travail sécuritaire à tous nos employés ; et
- protéger adéquatement la nature confidentielle de nos rencontres avec des citoyens ou des représentants municipaux.

### Formation continue

Au-delà de la simple analyse de la qualité du service à la clientèle, nous intervenons souvent sur des sujets délicats et complexes, tels que les droits fondamentaux, les demandes d'accommodement raisonnable, la protection de l'environnement, le recyclage, la protection du patrimoine culturel, du patrimoine naturel et du patrimoine bâti, la gestion de l'eau, l'accessibilité universelle, la sécurité, l'accès aux services municipaux, et plus encore.

Le spectre de nos activités est donc très large et, pour maintenir la qualité de nos services et l'efficacité de nos interventions, il est important que l'équipe de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL poursuive ses efforts de formation continue et se tienne à la fine pointe sur tous ces sujets.



## Site Web

Depuis sa mise en ligne, en 2004, le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a beaucoup évolué. Les suggestions que nous soumettent parfois des citoyens, à cet égard, sont grandement appréciées.

On trouve, sur notre site, de plus en plus d'information sur notre mandat et sur nos interventions mais aussi des petites capsules de vulgarisation sur des notions courantes que nous avons récemment ajoutées (Foire aux Questions).

En 2008, l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuivra son travail en ce sens afin de rendre son site Web un lieu où de plus en plus de citoyens pourront trouver des informations pertinentes, expliquées simplement.

## Rayonnement de l'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

En 2008, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** poursuivra ses efforts en vue de faire connaître l'existence de son bureau et de faciliter l'accès à ses services, notamment via :

- Sa participation à des activités grand public;
- Des rencontres avec des groupes communautaires et des représentants des communautés ethnoculturelles;
- Des contacts réguliers avec les organismes de défense des personnes ayant des besoins particuliers;
- Sa participation à des événements sur la démocratie;
- Une couverture médiatique de qualité; et
- Une plus grande collaboration avec le *Bureau des affaires interculturelles* de la Ville de Montréal.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** devra aussi poursuivre ses activités de promotion interne pour qu'encre plus de gestionnaires, d'élus et d'employés municipaux :

- Connaissent mieux les services qu'elle offre à leurs citoyens;
- Comprennent l'impact positif de ses interventions sur la qualité du service et de leurs relations avec les citoyens;
- Collaborent encore davantage à la recherche de solutions, lorsqu'un problème est identifié;
- Comprennent et gardent en tête les engagements de la Ville de Montréal contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*; et
- Adhèrent plus strictement à ces engagements.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continuera de collaborer avec le personnel du *Sommet de Montréal* dans ses activités de promotion des droits démocratiques des citoyens.

Elle continuera aussi à offrir sa pleine collaboration à toute autre ville ou tout organisme qui souhaite offrir un service d'ombudsman à ses citoyens ou bénéficiaires, en vue de les inciter, à :  
« **Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie** ».





## VII La Charte montréalaise des droits et responsabilités



## VII La Charte montréalaise des droits et responsabilités

### A. Rapport d'activités 2007

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ce document n'aurait pas de comparable dans aucune autre ville du monde. L'UNESCO et UN-HABITAT s'y intéressent d'ailleurs grandement car ils la considèrent comme un modèle à suivre.

Cette *Charte* lie tous les gestionnaires et tous les élus municipaux de la Ville de Montréal. Le seul recours possible, pour en assurer le respect, est le recours à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, qui, en quelque sorte, en est le « gardien ».

Cette *Charte* a élargi la juridiction et les pouvoirs de notre bureau, notamment, en ce que l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** peut désormais, lorsqu'un dossier se fonde principalement sur cette *Charte*, intervenir à l'égard de certaines décisions des élus, i.e. les décisions d'un conseil d'arrondissement, du Comité exécutif ou du Conseil de la Ville.

Dans l'analyse de toutes les demandes qui lui sont soumises, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** doit tenir compte des engagements contenus dans cette *Charte* et elle doit interpréter tous les autres règlements municipaux de manière qui lui est compatible.

#### Promotion et Appropriation de la *Charte* par les citoyens et les représentants municipaux

En 2007, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a poursuivi ses activités de promotion et de démystification de la *Charte* auprès des citoyens, en donnant des conférences et en participant à de nombreux panels de discussion et rencontres, sur son contenu et sa portée. Plusieurs de ces activités ont fait l'objet d'une collaboration entre notre bureau et les représentants du *Sommet de Montréal* et du *Chantier sur la démocratie*.

L'ombudsman a également profité de chaque occasion possible pour rappeler aux gestionnaires et aux élus municipaux les engagements qu'ils doivent respecter, en vertu de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, ainsi que le fait qu'elle peut désormais intervenir et émettre des recommandations, à l'égard de certaines décisions votées par les élus.



## Principaux engagements en vertu de la Charte montréalaise des droits et responsabilités et Interventions de l'ombudsman

L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL a le devoir de promouvoir le respect des engagements contenus dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Ces engagements portent, notamment, sur:

- La démocratie et la participation citoyenne;
- Une meilleure représentativité des institutions municipales;
- L'égalité des hommes et des femmes;
- L'inclusion et la non-discrimination;
- L'environnement et le recyclage;
- Le développement durable;
- La protection du patrimoine bâti, du patrimoine culturel et du patrimoine naturel;
- La sécurité, notamment celle des femmes;
- L'accessibilité universelle;
- L'accès aux loisirs, à la culture, aux bibliothèques;
- L'évolution des services; et plus encore.

Avant 2006, presque tous ces sujets tombaient déjà sous notre juridiction mais uniquement à l'égard des décisions de nature administrative. Nous ne pouvions jamais intervenir si un conseil d'arrondissement, le Conseil de la Ville ou le Comité exécutif s'était saisi de la question.

Tous ces dossiers étaient donc abordés sous l'angle de ce qui est raisonnable, juste et équitable. Mais depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, nous pouvons aussi analyser ces dossiers sous l'angle des engagements édictés dans cette *Charte*, qui lie tous les représentants de la Ville de Montréal.

Or, plusieurs pratiques ou politiques municipales touchent des sujets couverts par la *Charte*: par conséquent, des solutions que nous présentions auparavant comme des avenues *souhaitables* peuvent devenir maintenant des solutions *incontournables*, à la lumière de ces nouveaux engagements.

Nous constatons que les citoyens s'approprient de plus en plus ce nouveau document et qu'ils y font de plus en plus référence, lorsqu'ils sollicitent notre intervention.

## B. Dossiers *Charte* traités en 2007

En 2007, 41 dossiers que nous avons traités mettaient en cause des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. En voici quelques exemples.

### a) Bruits et Nuisances

#### ■ Terrasse en milieu résidentiel

Ce dossier concerne la terrasse du Boris Bistro qui avait fait l'objet d'une plainte d'un autre citoyen, en 2006.

En 2007, plusieurs citoyens se sont plaints des bruits de vaisselle intenses et des éclats de voix des clients de cette terrasse qui est située à l'arrière de leurs condos. Ne pouvant ouvrir leurs fenêtres ni profiter de leur balcon pratiquement tout l'été, ils se sont adressés à l'ombudsman pour faire cesser cette situation qui perdure et qui porte sérieusement atteinte à leur qualité de vie.

À la suite des interventions et des demandes répétées de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, l'arrondissement de Ville-Marie a finalement retenu, en juin 2007, les services d'une entreprise privée pour faire prendre des mesures de bruit, de façon régulière, surtout les soirs de grande affluence de l'été.

Les mesures prises ont confirmé que les niveaux de bruit dépassaient la norme permise : des constats d'infraction ont donc été remis au commerçant récalcitrant qui les aurait tous contestés.

Par ailleurs, l'arrondissement nous a informés avoir tenté plusieurs démarches auprès du propriétaire du bistro, pour le convaincre d'installer des structures qui atténueraient la propagation du bruit. À ce jour, cependant, il semble que la collaboration du propriétaire fasse défaut.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** continuera donc ses suivis du dossier et elle travaillera en collaboration étroite avec la direction de l'arrondissement de Ville-Marie à la recherche de solutions qui permettront de régler définitivement ce problème et de protéger raisonnablement la qualité de vie des résidents.



### ■ Collecte de déchets trop matinale

Une citoyenne se plaignait du bruit excessif produit par les camions de collecte des déchets et des matières recyclables, près de sa résidence. Les compagnies privées en cause procédaient souvent à ces collectes, avant 07h00.

À notre demande, un technicien en contrôle du bruit s'est présenté chez la citoyenne pour procéder aux vérifications d'usage. Il a ensuite transmis une lettre aux compagnies concernées, pour leur rappeler l'interdiction réglementaire de se livrer à de telles activités avant 07h00, pour leur demander de respecter cette contrainte et qu'à défaut, ils s'exposaient à des poursuites.

Nous avons également découvert, durant notre enquête, que le terrain où sont installés les nombreux conteneurs à déchets et à recyclage ici en cause serait la propriété du complexe de condominiums où habite cette citoyenne. Si cela s'avère, le syndicat des copropriétaires pourrait probablement exiger que ces conteneurs à déchets soient déplacés.

### ■ Dos d'âne et Qualité de vie

Un dos d'âne a été installé par l'arrondissement d'Anjou, en face de la résidence du citoyen. Ce dernier se plaint des vibrations et du bruit excessif qu'il ressent dans sa résidence, chaque fois qu'un véhicule circule sur ce dos d'âne; il se plaint également des bruits de freins fréquents, surtout la nuit, lorsque des automobilistes réalisent soudainement la présence du dos d'âne.

L'arrondissement d'Anjou a instauré un projet pilote d'installation de dos d'âne sur l'ensemble de son territoire, à des endroits qui ont été déterminés à la suite d'analyses et d'études sur la circulation.

Selon notre enquête, le dos d'âne ici en cause faisait partie de ce projet, mais il avait initialement été installé ailleurs, sur la même rue. La STM s'était cependant plainte que cela nuisait à la circulation sécuritaire de ses autobus et l'arrondissement avait donc accepté de l'enlever.

Le dos d'âne fut réinstallé plus loin, face à la résidence du citoyen, sans qu'aucune étude ou analyse n'ait été faite pour établir si l'installation d'un dos d'âne, à cet endroit précis, était appropriée ou même souhaitable. Soulignons que ce bout de rue est situé entre deux arrêts obligatoires assez rapprochés.

Les dos d'âne constituent parfois une solution efficace pour contrôler des excès de vitesse, à certains endroits. Mais leur utilisation doit être bien réfléchie car les dos d'âne emportent aussi leur lot d'inconvénients et ils peuvent même, dans certains cas, contribuer à des accidents. La Ville doit donc analyser chaque situation avant de décider si l'installation d'un dos d'âne est souhaitable ou non, à cet endroit précis.

Considérant l'absence d'évaluation et l'impossibilité de l'arrondissement de nous fournir une justification quelconque quant au choix de cet emplacement, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a émis une **RECOMMANDATION** pour que ce dos d'âne soit retiré immédiatement, sans attendre l'évaluation finale du projet pilote.

Cette **RECOMMANDATION** a été acceptée par l'arrondissement et le dos d'âne fut retiré: le citoyen était très content.



## ■ Nuisances découlant de la présence d'un poste de taxi

Des citoyens se sont adressés à l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour se plaindre de certaines nuisances découlant de la présence d'un poste de taxi, près de leur résidence.

Ce poste de taxi n'est pas situé sur la rue où demeurent les citoyens, mais sur la rue transversale : les chauffeurs stationnaient cependant souvent devant les résidences des plaignants, en attendant que des places se libèrent sur le poste de taxi, de l'autre côté de la rue.

Nous sommes intervenus auprès de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension, du *Bureau du taxi et du remorquage* et du Poste de Quartier #30 : une surveillance policière accrue a été organisée et une trentaine de constats d'infraction ont été émis à des chauffeurs de taxis stationnés illégalement, sur la rue des citoyens.

Cette *opération policière* semble avoir porté fruits : nous sommes, en effet, retournés sur les lieux pendant plusieurs jours, à différentes périodes de la journée, et il n'y avait plus de voitures de taxi garées sur la rue des citoyens. On nous a, par ailleurs, confirmé que des surveillances ponctuelles continueront d'être effectuées, afin d'éviter que le problème ne se reproduise. Cet aspect du dossier semble donc réglé pour le moment.

## b) Accessibilité universelle

### ■ Nouvelles bornes de stationnement informatisées

Il a été porté à l'attention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** que certains éléments des nouvelles bornes informatisées de stationnement qui ont été récemment installées sur le territoire de la Ville de Montréal étaient difficilement accessibles pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

C'est la *Société en commandite Stationnement de Montréal* (ci-après la « Société ») qui supervise le projet d'implantation de ces nouvelles bornes, pour la Ville de Montréal.

Selon notre enquête, plusieurs personnes de petite taille ou en fauteuil roulant peuvent difficilement utiliser certains éléments de ces bornes dont, plus particulièrement, le lecteur de carte de crédit (trop haut) et l'écran d'instructions (parfois illisible si les yeux ne sont pas directement devant l'écran). La *Société* était consciente de ces problèmes de configuration et elle avait même sollicité les commentaires d'un organisme de défense des droits des personnes handicapées qui avait recommandé d'abaisser ces éléments de la borne.

Il n'y aurait qu'une seule entreprise qui offre des bornes répondant aux spécificités de la *Société* dont, notamment, un fonctionnement à l'énergie solaire et une résistance adéquate à la rigueur de notre climat : cette entreprise européenne aurait cependant répondu négativement aux demandes de reconfiguration des bornes que lui avait soumises la *Société*.

À la suite de notre intervention, la *Société* a procédé à de nouvelles études pour voir comment elle pourrait, elle-même, réduire les impacts négatifs résultant de la configuration des bornes. Elle a finalement réussi à modifier la configuration de la base de ces bornes pour l'abaisser de 40 mm. Ce changement ne règle pas tout mais, comme l'ont confirmé des représentants de personnes handicapées, il s'agit d'une amélioration notable qui pourra permettre à plus de personnes d'avoir accès à la fente de paiement par carte de crédit.



La *Société* s'est engagée à ce que toutes les nouvelles bornes informatisées qui seront installées ou remplacées, à l'avenir, soient des bornes ainsi abaissées.

Par ailleurs, la *Société* travaille actuellement à l'élaboration d'un système de paiement complémentaire qui devrait être implanté dès 2008 : en vertu de ce nouveau système, des citoyens pourraient payer leurs frais de stationnement par téléphone, sans avoir à utiliser physiquement les éléments de la borne.

Quant à l'écran d'instructions qui est parfois difficile à lire, surtout au soleil, la *Société* poursuit ses recherches pour tenter d'identifier une solution efficace : la possibilité d'installer un pare-soleil ou une vitre antireflet est considérée.

Nous poursuivrons donc nos suivis, sur ces aspects du dossier.

À la suite de notre intervention, la *Société* a également accepté de ne pas retirer les parcomètres adaptés pour les personnes handicapées qui sont déjà installés, près des espaces de stationnement payants qui leur sont réservés. À plusieurs de ces endroits, la *Société* ajoutera des nouvelles bornes de stationnement informatisées et les citoyens handicapés pourront choisir le parcomètre dont le mode de paiement leur convient le mieux.

Nous avons finalement demandé à la *Société* d'inclure, sur son site Web, une carte détaillée des endroits où l'on retrouve des espaces de stationnement payants réservés aux personnes handicapées : les citoyens concernés pourront, ainsi, mieux planifier leurs déplacements en Ville. La *Société* s'est engagée à le faire et elle expliquera également, sur son site Web, la procédure à suivre pour demander, au besoin, l'ajout de tels espaces.

### ■ Tenue d'un registre – Accès pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'ouverture d'un registre sur un projet de changement de zonage, des citoyens se sont plaints que le local choisi par l'arrondissement de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles n'était pas accessible pour les personnes en fauteuil roulant. Le registre devait être signé au *Bureau d'arrondissement*, situé au deuxième étage d'un édifice dont l'ascenseur n'était alors pas fonctionnel. Lorsque nous avons reçu la demande, l'ouverture du registre devait commencer deux jours plus tard.

Nous sommes intervenus rapidement pour demander à l'arrondissement de mettre en place des mesures alternatives afin que les citoyens en fauteuil roulant puissent aller signer le registre, s'ils le désiraient. Le directeur d'arrondissement a tout de suite accepté nos demandes et un endroit fut donc aménagé, au premier étage de l'immeuble, pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'y signer le registre, au besoin. Cet aménagement n'était certes pas idéal, mais il permettait, néanmoins, aux citoyens concernés de pouvoir exercer leur droit démocratique.

D'autres aspects de ce dossier demeurent sous enquête et nos autres conclusions pourront faire l'objet de commentaires dans un prochain rapport.

### c) Informations claires

#### ■ Demande de subvention – Exigence d'un document notarié

Un citoyen conteste le fait que le *Programme de subvention Accession à la propriété* exige que le document *Engagement à demeurer propriétaire-occupant pendant au moins trois ans* soit un acte notarié, ce qui engendre des frais professionnels imprévus, pour le citoyen.

Après enquête, nous avons conclu que cette exigence n'était pas déraisonnable. Le fait que le document soit notarié facilite, en effet, la gestion du respect de cet engagement. Ainsi, si le bénéficiaire de la subvention vendait sa propriété avant l'expiration du délai de trois ans, le notaire instrumentant à la vente constaterait l'existence de cet *Engagement* notarié et pourrait en informer les représentants de la Ville.

Nous avons cependant constaté que les informations relatives à ce programme, contenues sur le site Web de la Ville, n'étaient pas claires quant à cette exigence. À la suite de nos interventions, la Ville a modifié son site pour y préciser que des honoraires professionnels devront être assumés par le bénéficiaire, pour ce document notarié qui est exigé.

### d) Circulation

#### ■ Piste cyclable – Consultations et Sécurité

La Ville projette d'implanter une piste cyclable sur la rue de Chambly / 16<sup>ème</sup> avenue, entre les rues Rachel et Saint-Zotique.

Des citoyens considèrent l'aménagement de cette piste cyclable non sécuritaire, pour les cyclistes, les automobilistes et les piétons. Ils souhaitent donc qu'une firme externe effectue une expertise sur la sécurité de ce projet de piste cyclable. Ils reprochaient aussi à l'arrondissement de Rosemont – La Petite-Patrie de ne pas avoir tenu de consultation publique sur la question ni demandé une étude d'impacts.

Rappelons d'abord qu'une consultation publique n'est pas une instance décisionnelle des citoyens, mais plutôt une occasion pour la Ville de fournir aux citoyens de l'information transparente sur un projet et de permettre à ces citoyens d'exprimer leur opinion, leurs craintes et leurs appréhensions. Sauf dans les rares cas où la loi exige un référendum (tels que changement de zonage ou règlement d'emprunt), la décision finale demeure la responsabilité des gestionnaires et des élus.

À la suite de notre intervention dans le présent dossier, l'arrondissement a tenu une soirée d'information et de discussions avec les citoyens et ces derniers ont donc pu exprimer leur point de vue, poser leurs questions et expliquer leurs craintes aux différents intervenants de la Ville.

Sur le volet sécurité, notre enquête a confirmé que l'arrondissement et les services concernés ont effectué plusieurs démarches afin de s'assurer que cette éventuelle piste soit sécuritaire pour les cyclistes, les automobilistes et les piétons. Des analyses rigoureuses, de nombreuses visites et des simulations sur le terrain ont été effectuées; des équipes d'ingénieurs, des agents techniques en circulation et des policiers se sont penchés sur le projet.

Tous les intervenants avec lesquels nous avons discuté ont confirmé que la sécurité du projet était une question prioritaire.

De plus, si cette piste cyclable est effectivement implantée, des feux de circulation supplémentaires seront ajoutés aux intersections des rues Rosemont et Saint-Joseph; la Ville ajoutera des feux à décompte numérique pour piétons et des feux pour cyclistes, entre les rues Saint-Zotique et Rachel; et ces feux seront volontairement désynchronisés, pour ralentir la circulation. Le marquage de la chaussée et la signalisation aux intersections seront plus intenses, entre les rues Saint-Zotique et Rachel; et des interdictions de stationnement seront implantées aux abords des intersections, afin d'assurer une meilleure visibilité.

Vu ce qui précède, l'ombudsman ne pouvait pas conclure que la Ville aurait agi de façon déraisonnable ou négligente dans la gestion de ce dossier. Nous avons expliqué tout ce qui précède au citoyen puis mis fin à notre intervention.

## e) Sécurité

### ■ Haies non sécuritaires

Une citoyenne se plaint que la hauteur des haies de ses voisins ne serait pas conforme aux règlements municipaux et constituerait un risque pour les piétons et les automobilistes. Cette haute haie longue, en effet, une ruelle donnant accès sur une rue.

Notre enquête a révélé que les haies en cause dépassaient, effectivement, la hauteur permise par la réglementation municipale alors en vigueur. Mais l'arrondissement de Saint-Laurent refusait d'intervenir parce que cette réglementation, présentement sous étude, devait être modifiée de sorte que les hauteurs maximales permises, pour les haies, seraient augmentées. Plusieurs haies présentement non conformes le deviendront avec la nouvelle réglementation.

**L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** n'a pas jugé opportun d'intervenir immédiatement pour demander le strict respect d'un règlement qui était sur le point d'être modifié pour normaliser la situation.

Nous sommes, néanmoins, intervenus sur l'aspect sécurité. L'ombudsman s'est rendue sur les lieux et elle a constaté que, sur une partie de haie, la hauteur nuisait à la visibilité des piétons, des cyclistes et des automobilistes circulant sur la rue ou dans la ruelle longée par la haie. Durant sa visite, elle a même été témoin d'un quasi-accident entre un vélo et une enfant qui sortait de la ruelle, sans que personne ne l'ait aperçue auparavant.

Nous sommes donc intervenus auprès de l'arrondissement : la haie a été rapidement coupée à une hauteur d'un (1) mètre, sur une distance de trois (3) mètres à partir du trottoir.



## f) Accès aux services municipaux

### ■ Terrains de soccer

Une ligue de soccer demandait l'intervention de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour que l'arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce lui donne, à nouveau, accès à des terrains de soccer, pour la saison 2007. À la suite d'incidents survenus en 2005, cette ligue s'était vue retirer ce privilège, sur recommandation du SPVM.

À la suite de notre intervention, l'arrondissement a rencontré les représentants de la ligue, pour discuter du dossier. La rencontre a cependant avorté lorsque les représentants de la ligue ont quitté parce que des représentants du Poste de quartier # 11 avaient été invités.

L'arrondissement explique la présence de ces policiers du fait que plusieurs des incidents qui avaient conduit au retrait des privilèges de la ligue, en 2005, avaient nécessité l'intervention des policiers de ce poste. Cette explication ne nous apparaît pas déraisonnable.

L'arrondissement a, néanmoins, accepté de considérer la demande de cette ligue à condition qu'elle s'engage formellement à respecter diverses conditions. La très grande majorité de ces engagements sont des conditions imposées à toutes les ligues qui demandent des terrains de soccer, dans cet arrondissement. Mais l'arrondissement exigeait deux engagements additionnels pour éviter la répétition des comportements répréhensibles constatés en 2005. L'arrondissement demandait donc :

- Que le conseil d'administration de la ligue adopte une Résolution confirmant qu'il s'engage à respecter toutes exigences et conditions demandées et qu'il transmette une copie de cette Résolution à l'arrondissement ; et
- Que la ligue prévoit, durant ses parties, la présence de bénévoles responsables d'assurer le respect de ces conditions et de la réglementation municipale, tant par les joueurs que par les spectateurs, et d'établir un lien de communication avec la police et / ou un employé de la Ville : la liste des noms de tous ces bénévoles devait être fournie à l'arrondissement.

La ligue considère que ces exigences sont discriminatoires envers cette association sportive qui ne regroupe que des joueurs de couleur. Selon nos enquêtes de 2005 et de 2007, cependant, ces exigences découlent des problèmes particuliers qui sont survenus durant plusieurs parties de cette ligue et qui ont nécessité l'intervention des policiers. Des résidents riverains du parc s'étaient d'ailleurs plaints à leur Conseil d'arrondissement des comportements inappropriés de plusieurs spectateurs, lors de ces matchs.

Dans les circonstances, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** ne peut pas conclure que les conditions imposées par l'arrondissement soient sans fondement et constituent une discrimination illégale.



## C. Évolution de dossiers *Charte* antérieurs

### ■ Boris Bistro – Bruits de terrasse et Qualité de vie

Dans son Rapport Annuel 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** faisait état d'une demande qui avait été adressée par un résident voisin d'un bistro du Vieux-Montréal, qui exploite une terrasse derrière son condominium : la fenêtre de la chambre à coucher du citoyen donne directement sur cette terrasse et la forte musique nuisait à sa qualité de vie. Nous attendions, de l'arrondissement de Ville-Marie, la confirmation formelle des diverses mesures discutées en vue de réduire, le plus possible, les inconvénients subis par les résidents voisins du Boris Bistro.

L'arrondissement de Ville-Marie n'a cependant jamais confirmé ces engagements et plusieurs mois se sont écoulés sans aucune intervention de sa part, dans ce dossier. Une **RECOMMANDATION** formelle a d'ailleurs été émise mais elle est restée sans réponse satisfaisante. De nouveaux travaux de réaménagement ont même été autorisés par le Conseil d'arrondissement de Ville-Marie, même s'ils risquent d'augmenter l'intensité du bruit, pour les voisins.

Au printemps 2007, d'autres résidents se sont plaints du bruit provenant de cette terrasse et de son impact négatif sur leur qualité de vie.

Nous avons donc multiplié nos interventions et l'arrondissement de Ville-Marie a finalement réactivé son dossier, à compter de juin 2007 (voir résumé plus haut).

En 2008, nous poursuivrons nos interventions et nous effectuerons des suivis réguliers dans ce dossier, auprès de l'arrondissement de Ville-Marie.

Malgré les contraintes réglementaires et les longs délais, il est essentiel que des mesures soient prises pour assurer la jouissance paisible de leur résidence à toutes les personnes qui se sont vues imposer la présence d'une terrasse bruyante, pratiquement dans leur cour.

Nous sommes confiants que l'arrondissement de Ville-Marie aura à cœur le bien-être de ses citoyens résidentiels et qu'il saura trouver le moyen de rétablir un juste équilibre entre le développement commercial de son arrondissement et la protection d'une qualité de vie acceptable pour ses résidents.

### ■ Gestion des Plaintes de bruit

En 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait noté une amélioration dans le suivi et le traitement des plaintes de bruit excessif. Différentes mesures avaient, en effet, été implantées dans les arrondissements les plus touchés par ce type de plaintes, et nous avons constaté l'impact positif de ces mesures sur le nombre de demandes soumises à nos bureaux, sur ce sujet.

En 2007, nous avons traité 37 demandes relatives à du bruit excessif dont seulement 14 ont nécessité une enquête plus approfondie. De façon générale, ces demandes résultaient davantage de la complexité des solutions susceptibles de résoudre le problème de bruit excessif que de l'inaction de l'arrondissement concerné, comme c'était trop souvent le cas, auparavant. Cette amélioration mérite d'être soulignée.



En 2007, les arrondissements ont fait preuve d'une plus grande ouverture et sont intervenus plus rapidement pour que, d'une part, les mesures de bruit requises soient prises dans un court délai et que, d'autre part, les mesures de correction soient plus rapidement identifiées.

### ■ Forêt Angrignon – Protection du Patrimoine Naturel et de la Forêt Urbaine

Dans son Rapport Annuel 2006, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** explique la **RECOMMANDATION** qu'elle avait émise afin d'assurer la protection de la partie « forêt » du parc Angrignon.

Cette **RECOMMANDATION** s'appuyait sur la *Politique de protection et de mise en valeur des milieux naturels*, sur la *Politique du patrimoine* et sur la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* : elle visait, notamment, à assurer qu'il n'y ait plus d'interventions humaines excessives ni d'opérations de fauchage à des fins esthétiques, dans cette partie du parc.

Le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle ainsi que l'arrondissement Le Sud-Ouest avaient accueilli favorablement notre **RECOMMANDATION** et s'étaient engagés à la respecter, sans réserve.

Seul l'arrondissement de LaSalle avait refusé de s'y conformer, afin de satisfaire certains résidents qui n'apprécient pas le caractère sauvage de cette partie du parc.

Malheureusement, nous avons été informés que, contrairement à son engagement, l'arrondissement Le Sud-Ouest avait procédé à des opérations de fauchage, en 2007, à la demande de l'arrondissement de LaSalle. Nous avons été très étonnés de cette situation et avons immédiatement communiqué avec les gestionnaires de l'arrondissement et du service central concernés pour demander qu'on nous explique ce qui s'était passé.

Il semble que la demande de l'arrondissement de LaSalle aurait été soumise au nouveau directeur de l'arrondissement Le Sud-Ouest, qui n'avait pas été mis au courant de l'engagement pris par son arrondissement, à l'égard de la « forêt » du parc Angrignon.

Notre enquête n'est pas terminée et nous poursuivrons nos démarches, en 2008, afin de nous assurer que de telles interventions ne se reproduisent pas.

Cette situation nous a sensibilisés au fait que des procédures doivent être instaurées afin d'assurer le respect à long terme des engagements pris à la suite de nos interventions, et ce, nonobstant le « changement de garde » dans un arrondissement ou un service : nous chercherons une solution à cette problématique en 2008.



## D. Tableaux statistiques 2007

### Dossiers Charte



**TABLEAU 19**

## Objet des demandes fondées sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités

| OBJET                                  | SOUS-OBJET                       | NOMBRE    |
|----------------------------------------|----------------------------------|-----------|
| Environnement et développement durable | Bruit                            | 13        |
|                                        | Déchets / Recyclage              | 1         |
|                                        | Nuisances                        | 1         |
|                                        | Parcs et espaces verts           | 1         |
|                                        | Zonage / Urbanisme / Dérogation  | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>17</b> |
|                                        |                                  |           |
| Loisir, activité physique et sport     | Sports et loisirs                | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>1</b>  |
|                                        |                                  |           |
| Sécurité                               | Circulation                      | 2         |
|                                        | Clôture                          | 1         |
|                                        | Comportement d'un employé        | 1         |
|                                        | Parcs et espaces verts           | 1         |
|                                        | Piste cyclable                   | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>6</b>  |
|                                        |                                  |           |
| Services municipaux                    | Accessibilité universelle        | 2         |
|                                        | Communications                   | 1         |
|                                        | Réclamation monétaire (autres)   | 1         |
|                                        | Stationnement / SRRR / Vignettes | 2         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>6</b>  |
|                                        |                                  |           |
| Vie culturelle                         | Bibliothèque                     | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>1</b>  |
|                                        |                                  |           |
| Vie démocratique                       | Application de la réglementation | 1         |
|                                        | Participation citoyenne          | 7         |
|                                        | Subvention autre que logement    | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>9</b>  |
|                                        |                                  |           |
| Vie économique et sociale              | Aqueduc / Égout                  | 1         |
|                                        | <b>SOUS-TOTAL</b>                | <b>1</b>  |
|                                        |                                  |           |
| <b>GRAND TOTAL</b>                     |                                  | <b>41</b> |

**TABEAU 20**

Entités visées par les demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités

| ARRONDISSEMENTS                                              | OBJET ET SOUS-OBJET                    | NOMBRE   |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------|
| Ahuntsic – Cartierville<br>(administration)                  | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Bruit                                  | 1        |
|                                                              | Déchets / Recyclage                    | 1        |
| Ahuntsic – Cartierville<br>(Conseil d'arr.)                  | Vie démocratique                       |          |
|                                                              | Application de la réglementation       | 1        |
|                                                              | Participation citoyenne                | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                        | <b>4</b> |
|                                                              |                                        |          |
| Anjou (administration)                                       | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Bruit                                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                        | <b>1</b> |
|                                                              |                                        |          |
| Côte-des-Neiges –<br>Notre-Dame-de-Grâce<br>(administration) | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Bruit                                  | 3        |
|                                                              | Services municipaux                    |          |
|                                                              | Communications                         | 1        |
| Côte-des-Neiges –<br>Notre-Dame-de-Grâce<br>(Conseil d'arr.) | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Bruit                                  | 1        |
|                                                              | Loisir, activité physique et sport     |          |
|                                                              | Sports et loisirs                      | 1        |
|                                                              | Vie culturelle                         |          |
|                                                              | Bibliothèque                           | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                        | <b>7</b> |
|                                                              |                                        |          |
| LaSalle (administration<br>et Conseil d'arr.)                | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Parcs et espaces verts                 | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                        | <b>1</b> |
|                                                              |                                        |          |
| Le Plateau Mont-Royal<br>(administration)                    | Environnement et développement durable |          |
|                                                              | Bruit                                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                 |                                        | <b>1</b> |

**TABLEAU 20** (suite)

Entités visées par les demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités

| ARRONDISSEMENTS                                                           | OBJET ET SOUS-OBJET                           | NOMBRE   |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|
| <b>Le Sud-Ouest</b><br>(adm. et Conseil d'arr.)                           | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                           | Parcs et espaces verts                        | 1        |
|                                                                           | <b>Vie démocratique</b>                       |          |
|                                                                           | Participation citoyenne                       | 2        |
|                                                                           | <b>TOTAL</b>                                  | <b>3</b> |
| <b>Mercier –<br/>Hochelaga-Maisonneuve</b><br>(administration)            | <b>Sécurité</b>                               |          |
|                                                                           | Parcs et espaces verts                        | 1        |
|                                                                           | Circulation                                   | 1        |
|                                                                           | <b>TOTAL</b>                                  | <b>2</b> |
| <b>Rivière-des-Prairies –<br/>Pointe-aux-Trembles</b><br>(administration) | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                           | Bruit                                         | 1        |
|                                                                           | <b>Services municipaux</b>                    |          |
|                                                                           | Accessibilité universelle                     | 2        |
|                                                                           | <b>Vie démocratique</b>                       |          |
|                                                                           | Participation citoyenne                       | 1        |
|                                                                           | <b>Vie économique et sociale</b>              |          |
|                                                                           | Aqueduc / Égout                               | 1        |
|                                                                           | <b>TOTAL</b>                                  | <b>5</b> |
| <b>Rosemont – La Petite-<br/>Patrie</b> (administration)                  | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                           | Bruit                                         | 1        |
|                                                                           | <b>TOTAL</b>                                  | <b>1</b> |
| <b>Saint-Laurent</b><br>(administration)                                  | <b>Sécurité</b>                               |          |
|                                                                           | Clôture                                       | 1        |
|                                                                           | <b>TOTAL</b>                                  | <b>1</b> |

**TABEAU 20** (suite)

Entités visées par les demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités

| ARRONDISSEMENTS                                                             | OBJET ET SOUS-OBJET                           | NOMBRE   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|
| Verdun (Conseil d'arr.)                                                     | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                             | Zonage / Urbanisme / Dérogation               | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                |                                               | <b>1</b> |
| Ville-Marie<br>(administration)                                             | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                             | Bruit                                         | 3        |
| Ville-Marie<br>(Conseil d'arr.)                                             | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                             | Nuisances                                     | 1        |
|                                                                             | <b>Vie démocratique</b>                       |          |
|                                                                             | Participation citoyenne                       | 2        |
| <b>TOTAL</b>                                                                |                                               | <b>6</b> |
| Villeray –<br>Saint-Michel –<br>Parc-Extension<br>(administration)          | <b>Environnement et développement durable</b> |          |
|                                                                             | Bruit                                         | 1        |
|                                                                             | <b>Sécurité</b>                               |          |
|                                                                             | Circulation                                   | 2        |
|                                                                             | <b>Vie démocratique</b>                       |          |
|                                                                             | Participation citoyenne                       | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                |                                               | <b>4</b> |
| SERVICES CENTRAUX                                                           | OBJET ET SOUS-OBJET                           | NOMBRE   |
| Affaires corporatives<br>(Direction des affaires<br>pénales et criminelles) | <b>Vie démocratique</b>                       |          |
|                                                                             | Cour municipale (fonctionnement)              | 3        |
| Affaires corporatives<br>(Direction du contentieux)                         | <b>Services municipaux</b>                    |          |
|                                                                             | Réclamation monétaire (autres)                | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                |                                               | <b>4</b> |

**TABLEAU 20** (suite)Entités visées par les demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités

| SERVICES CENTRAUX                                                                                                                 | OBJET ET SOUS-OBJET                                              | NOMBRE   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------|
| Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle (Direction des événements et équipements – Ville)   | Environnement et développement durable<br>Nuisances              | 1        |
| Développement culturel, qualité du milieu de vie et diversité ethnoculturelle (Direction sports, loisirs, parcs et espaces verts) | Environnement et développement durable<br>Parcs et espaces verts | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>2</b> |
| Mise en valeur du territoire et du patrimoine (Direction de projets)                                                              | Vie démocratique<br>Subvention autre que logement                | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>1</b> |
| Infrastructures, transport et environnement (Direction de l'ingénierie de voirie)                                                 | Sécurité<br>Piste cyclable                                       | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>1</b> |
| Service de police (Direction du service de police)                                                                                | Sécurité<br>Circulation<br>Comportement d'un employé             | 1<br>1   |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>2</b> |
| SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES                                                                                                               | OBJET ET SOUS-OBJET                                              | NOMBRE   |
| Société en commandite<br>Stationnement de Montréal                                                                                | Services municipaux<br>Stationnement / SRRR / Vignettes          | 2        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>2</b> |
| ENTITÉS POLITIQUES                                                                                                                | OBJET ET SOUS-OBJET                                              | NOMBRE   |
| Comité exécutif                                                                                                                   | Environnement et développement durable<br>Parcs et espaces verts | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |                                                                  | <b>1</b> |

**TABLEAU 21**

Résultat des demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités –  
Dossiers complétés

| ENTITÉ VISÉE                                                      | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT<br>L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU<br>MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| Ahuntsic – Cartierville<br>(administration)                       | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| Ahuntsic – Cartierville<br>(Conseil d'arr)                        | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| Côte-des-Neiges –<br>Notre-Dame-de-Grâce<br>(administration)      | 2            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 1                     | 0              |
| Côte-des-Neiges –<br>Notre-Dame-de-Grâce<br>(Conseil d'arr)       | 3            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Le Sud-Ouest<br>(administration et<br>Conseil d'arr)              | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| Mercier –<br>Hochelaga-Maisonneuve<br>(administration)            | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Rivière-des-Prairies –<br>Pointe-aux-Trembles<br>(administration) | 3            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Rosemont – La Petite-Patrie<br>(administration)                   | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Saint-Laurent<br>(administration)                                 | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Verdun<br>(Conseil d'arr)                                         | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |

**TABEAU 21** (suite)

Résultat des demandes relatives à la  
Charte montréalaise des droits et responsabilités –  
Dossiers complétés

| ENTITÉ VISÉE                                                                                                                                | NOMBRE TOTAL | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>AVANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES VDM AVANT<br>L'ENQUÊTE | REFUSÉES AVANT L'ENQUÊTE | DÉSISTEMENT DU DEMANDEUR<br>PENDANT L'ENQUÊTE | RÉFÉRÉES PENDANT L'ENQUÊTE | PLAINTES NON FONDÉES AU<br>MÉRITE | RÉGLÉES PAR MÉDIATION | RECOMMANDATION |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| Ville-Marie<br>(Conseil d'arr)                                                                                                              | 3            | 0                                           | 0                               | 0                        | 1                                             | 0                          | 0                                 | 2                     | 0              |
| Villeray – Saint-Michel –<br>Parc-Extension<br>(administration)                                                                             | 3            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 2                     | 0              |
| Développement culturel, qualité<br>du milieu de vie et diversité<br>ethnoculturelle<br>(Direction des événements et<br>équipements – Ville) | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Mise en valeur du territoire<br>et du patrimoine<br>(Direction de projets)                                                                  | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| Infrastructures, transport et<br>environnement (Direction du<br>transport)                                                                  | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| Service de police<br>(Direction du service de police)                                                                                       | 1            | 0                                           | 0                               | 0                        | 0                                             | 0                          | 1                                 | 0                     | 0              |
| Société en commandite<br>Stationnement de Montréal                                                                                          | 2            | 0                                           | 0                               | 1                        | 0                                             | 0                          | 0                                 | 1                     | 0              |
| <b>GRAND TOTAL</b>                                                                                                                          | <b>28</b>    | <b>0</b>                                    | <b>0</b>                        | <b>1</b>                 | <b>1</b>                                      | <b>0</b>                   | <b>11</b>                         | <b>15</b>             | <b>0</b>       |



## TABLEAU 22

### Délai de réponse finale aux citoyens « Dossiers Charte »

#### A. Toutes demandes confondues

|                                               | 2006      | %           | 2007      | %           |
|-----------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1 à 2 jours ouvrables                         | 1         | 2,95        | 2         | 4,88        |
| 5 jours ouvrables                             | 0         | 0,00        | 0         | 0,00        |
| 10 jours ouvrables                            | 0         | 0,00        | 1         | 2,44        |
| 1 mois                                        | 9         | 26,47       | 5         | 12,19       |
| 2 mois                                        | 6         | 17,64       | 8         | 19,52       |
| 3 mois                                        | 6         | 17,64       | 3         | 7,32        |
| 4 mois                                        | 1         | 2,95        | 2         | 4,88        |
| 5 mois et plus                                | 11        | 32,35       | 6         | 14,64       |
| En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2008 | 0         | 0,00        | 14        | 34,14       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>41</b> | <b>100%</b> |

#### B. Demandes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie

|                                               | 2006      | %           | 2007      | %           |
|-----------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1 à 2 jours ouvrables                         | 0         | 0,00        | 1         | 2,50        |
| 5 jours ouvrables                             | 0         | 0,00        | 0         | 0,00        |
| 10 jours ouvrables                            | 0         | 0,00        | 1         | 2,50        |
| 1 mois                                        | 9         | 27,28       | 5         | 12,50       |
| 2 mois                                        | 6         | 18,18       | 8         | 20,00       |
| 3 mois                                        | 6         | 18,18       | 3         | 7,50        |
| 4 mois                                        | 1         | 3,03        | 2         | 5,00        |
| 5 mois et plus                                | 11        | 33,33       | 6         | 15,00       |
| En traitement au 1 <sup>er</sup> janvier 2008 | 0         | 0,00        | 14        | 35,00       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>33</b> | <b>100%</b> | <b>40</b> | <b>100%</b> |

## E. Plan d'action 2008 – *Charte montréalaise des droits et responsabilités*

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* est un outil exceptionnel qui permettra à la Ville de Montréal d'évoluer constamment pour toujours mieux répondre aux besoins de ses citoyens. C'est la clef du *MIEUX-VIVRE ENSEMBLE*. Par ses interventions, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** contribue à la réalisation de cet objectif.

Mieux faire connaître l'existence et la portée de cette *Charte*, tant au sein de la Ville que par le grand public, demeure le plus grand défi et l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** déploie beaucoup d'efforts en ce sens. En 2008, elle poursuivra sa collaboration avec les membres du *Chantier sur la démocratie*, se rendra disponible pour participer à des conférences, à des formations, à des panels de discussion ou à tout autre forum destiné à faire la promotion et à expliquer cette nouvelle législation.

Les membres de notre équipe poursuivent leurs réflexions sur les dispositions de cette *Charte* afin de toujours mieux en comprendre la nature et la portée, pour la Ville et pour les citoyens. Nous espérons que toutes nos actions et nos interventions, dans les dossiers *Charte*, auront un maximum d'impact.

Nous rappellerons à la Ville chacun de ses engagements et sensibiliserons également les citoyens sur leurs responsabilités. Comme dans tout type de relation, les citoyens et la Ville doivent, en effet, rechercher ensemble le juste équilibre entre leurs responsabilités et leurs droits respectifs.

## F. Conclusion–*Charte*

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* nécessite encore des adaptations dans les façons de faire des élus et des gestionnaires municipaux.

Il leur faut **développer un nouveau réflexe *Charte*** et prendre le temps de se demander, avant d'adopter une nouvelle politique, d'accorder un permis, d'adopter une Résolution ou de faire droit à une demande de dérogation, si le sujet en cause concerne un engagement contenu dans la *Charte*.

Les procédures de traitement des demandes des citoyens et d'analyse des dossiers décisionnels doivent s'ajuster pour tenir compte de cette nouvelle réalité. À défaut, l'ombudsman pourra intervenir et, le cas échéant, les inviter formellement à revoir leur décision.

Quant à la société civile, son intérêt pour la *Charte* est manifeste : les groupes communautaires et les citoyens en sont emballés.

Le fait que les citoyens puissent recourir gratuitement aux services de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** pour faire respecter, par les gestionnaires et les élus, leurs droits et les engagements contenus dans la *Charte* est déjà perçu comme un outil formidable de démocratie participative permettant aux citoyens, un dossier à la fois, de provoquer des changements et de faire évoluer les choses, au sein de la Ville de Montréal.

C'est dans cet esprit que toute l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** aborde l'année 2008, sous le thème : « **Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie** ».









## VIII Conclusion générale

Par ses nombreuses interventions, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** aide les représentants de la Ville de Montréal et les citoyens à mieux se comprendre et à bien cerner leurs attentes, leurs contraintes et leurs besoins respectifs.

Le recours **gratuit**, simple et efficace que nous offrons aux citoyens permet d'identifier rapidement les problèmes qui peuvent survenir, dans la gestion des affaires de la Ville de Montréal, et surtout, de les régler sans délai.

Ce recours contribue largement au **processus de démocratie participative**, en ce qu'il permet aux citoyens de faire entendre leur point de vue et de faire analyser les décisions qu'ils jugent déraisonnables ou injustes, par une entité apolitique et neutre qui, le cas échéant, pourra faire changer les choses.

Les gestionnaires municipaux réalisent aussi que notre équipe peut les aider à mieux accomplir leur mandat, qui est d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens.

En terme de nombre de demandes qui nous sont soumises, nous semblons avoir atteint notre *vitesse de croisière*. Les délais de traitement des dossiers demeurent exceptionnels puisque près de 90% des citoyens ont reçu une réponse finale dans un délai d'un (1) mois ou moins. Par ailleurs, lorsque des **RECOMMANDATIONS** formelles ont été émises, elles ont presque toutes été acceptées.

Écoute attentive et Empathie demeurent les clefs de notre succès. Nous prenons le temps de bien comprendre le point de vue de tous, sans préjugé et sans parti pris.

Notre indépendance, notre autonomie et le fait que nous soyons totalement apolitiques rassurent les citoyens et leur inspirent confiance. Nous traitons tous nos dossiers avec rigueur et diligence, avec un souci de justice et d'équité.

Nos nombreux succès et notre professionnalisme font de plus en plus de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** un service incontournable dont les citoyens ne pourraient plus se passer. Nous en sommes très fiers.

Tous les membres de l'équipe de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** abordent 2008 avec enthousiasme et avec le même désir de faire de Montréal une ville phare, où le respect mutuel des citoyens et des intervenants municipaux est, sans contredit, une valeur fondamentale commune.

Nous maintiendrons donc nos efforts constants afin que notre Ville continue de « **Maintenir le cap sur la justice et l'harmonie** ». Ce thème exprime, pour nous, ce à quoi doivent aspirer tous les intervenants municipaux.



## Annexe

### Lexique pour mieux comprendre certains objets des demandes

#### ACCÈS À L'INFORMATION

Demandes en vertu des lois d'accès et demandes d'information.

#### ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Demandes relatives à l'accès, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, aux services municipaux, à l'information municipale, aux bâtiments municipaux et aux lieux publics.

#### ANIMAL

Demandes relatives à des aboiements excessifs; trop d'animaux dans un logement; l'interdiction de promener les chiens dans des parcs; des ordonnances d'euthanasie; des excréments non ramassés; la présence de rats; la présence excessive de pigeons, d'écureuils, de mouettes, de chats errants; des plaintes contre les calèches; etc.

#### APPEL D'OFFRES

Demandes relatives à des soumissions non retenues; des appels d'offres trop restrictifs; ou des processus biaisés.

#### APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION

Demandes relatives aux règlements en général, sur la façon de les appliquer, sur le bien-fondé ou non d'une réglementation; demandes relatives à plusieurs règlements à la fois, lorsque connexes; demandes concernant un règlement municipal qu'on ne peut classer dans aucun objet de demande spécifique.

#### AQUEDUC / ÉGOUT

Demandes relatives à un manque de pression d'eau dans les maisons; aux puisards de la Ville; aux fuites d'eau; aux accumulations d'eau; aux problèmes de tuyaux; etc.

#### ARBRE

Demandes relatives à l'élagage, l'abattage et la plantation d'arbres.

#### BRUIT

Demandes relatives à l'application de la réglementation sur le bruit.

#### CIRCULATION

Demandes relatives à la signalisation; aux feux de circulation; aux nuisances découlant de la circulation; aux dos d'âne; etc.

#### CLÔTURE

Demandes relatives à la réglementation concernant les clôtures et les haies.

#### COMMUNICATIONS

Demandes relatives aux langues de communication; au site Web de la Ville; aux services d'Accès Montréal.

#### COMPORTEMENT D'UN EMPLOYÉ

Plaintes contre des personnes dans l'exercice de leurs fonctions.

#### CONFLIT D'INTÉRÊTS

Demandes relatives à un conflit d'intérêts, réel ou apparent, au sein de l'administration municipale.

#### COUR MUNICIPALE (FONCTIONNEMENT)

Demandes relatives au libellé des documents de la cour; aux règles de pratique; au fonctionnement en général; au processus judiciaire; à l'état d'un dossier en particulier; etc.

#### DÉCHETS / RECYCLAGE

Demandes relatives aux différents types de collecte; à l'entreposage des déchets; aux paniers à déchets; etc.

#### DÉNEIGEMENT

Demandes relatives à l'état du déneigement; aux heures de déneigement; à des problèmes survenus lors du déneigement.

#### DROITS ACQUIS

Demandes relatives à des droits acquis allégués pour des usages ou des constructions devenus dérogatoires.

#### DROITS DE LA PERSONNE

Plaintes de discrimination alléguée pour des motifs protégés par les chartes.

## ENTRÉE CHARRETIÈRE

Demandes relatives à une affectation ou à une désaffectation d'entrée charretière (dénivellation du trottoir pour permettre le passage d'un véhicule).

## ENVIRONNEMENT / DÉVELOPPEMENT DURABLE

Demandes relatives aux éco-quartiers et éco-centres; à des projets de construction ayant un impact sur des éco-territoires; à des industries polluantes; etc.

## ÉVALUATION / TAXE FONCIÈRE

Demandes relatives à l'évaluation foncière et aux comptes de taxes : demandes de révision, retards dans des paiements, demandes de remboursement, taxe sur les mutations immobilières, ententes, etc.

## FOURRIÈRE (AUTRES)

Demandes relatives à l'entreposage de véhicules; aux enchères publiques; à des biens qui auraient été perdus; etc.

## FOURRIÈRE (ENTREPOSAGE DE MEUBLES)

Demandes de citoyens démunis qui ont été évincés de leur logement, dont les biens sont entreposés à la fourrière municipale et qui ne sont pas en mesure, financièrement, de les récupérer ou qui désirent obtenir un délai supplémentaire pour ce faire.

## INCENDIE / SÉCURITÉ PUBLIQUE

Demandes relatives aux inspections du Service de sécurité incendie de Montréal; aux sorties d'urgence dans un immeuble; à la sécurité dans les endroits publics; etc.

## LOGEMENT SOCIAL / HLM / SUBVENTION AU LOGEMENT

Demandes relatives aux listes d'attente dans les HLM; demandes des locataires de l'OMHM ou de la SHDM; etc.

## NUISANCES

Demandes relatives à des odeurs nauséabondes; des inconforts causés

par des chantiers de construction (poussière, bruit); des terrains abandonnés; des clochers d'église trop bruyants; des lumières de commerces trop fortes; des moteurs de voitures en pleine nuit; des commerces ou des voisins bruyants; des bruits en général.

## PARCS ET ESPACES VERTS

Demandes relatives à la sécurité et aux installations de jeux dans les parcs; aux événements tenus dans ceux-ci; à la protection du patrimoine naturel; etc.

## PARTICIPATION CITOYENNE

Demandes relatives au processus de consultation publique; au processus d'approbation référendaire; aux périodes de questions du public lors d'assemblée des différents conseils; etc.

## PERMIS

Demandes relatives à l'émission ou au refus de permis; à des travaux effectués sans permis; etc.

## PERSONNE HANDICAPÉE

Demandes relatives aux subventions et services offerts ou non aux personnes handicapées.

## PISTE CYCLABLE

Demandes relatives à l'entretien ou à l'implantation des pistes cyclables.

## PROPRETÉ

Demandes relatives à l'état de propreté ou de malpropreté d'un terrain privé, d'un parc, d'une rue, d'une ruelle, etc.

## REMORQUAGE

Demandes relatives aux règles entourant le remorquage à Montréal.

## RUELLE

Demandes relatives à la circulation ou à la sécurité, dans les ruelles; demandes relatives à l'empiètement illégal ou l'acquisition d'une ruelle; etc.



### **SALUBRITÉ**

Demandes relatives à l'application de la réglementation concernant la salubrité des logements ou des commerces.

### **SPORTS ET LOISIRS**

Demandes relatives aux jardins communautaires ; aux centres sportifs ; aux terrains de sports d'équipe ; aux piscines publiques ; incluant l'accès et les règles de fonctionnement des activités.

### **STATIONNEMENT / SRRR / VIGNETTES**

Demandes relatives aux infractions de stationnement ; à l'implantation ou au retrait de zones SRRR (stationnement sur rue réservé aux résidents), incluant l'émission de vignettes ; aux restrictions de stationnement sur rue ; aux tarifs et au fonctionnement des parcomètres ; aux parcs de Stationnement de Montréal.

### **SUBVENTION AUTRE QUE LOGEMENT**

Demandes relatives à tous les programmes de subvention offerts par la Ville de Montréal, sauf la subvention au logement (supplément au loyer – logement social), entre autres, pour la rénovation résidentielle, l'accession à la propriété et certains événements culturels.

### **TAXE (SAUF FONCIÈRE)**

Demandes relatives à la taxe d'eau ; à la taxe sur les déchets ; à la taxe d'amélioration locale ; à la taxe commerciale ; etc.

### **TAXI**

Demandes relatives à des problèmes reliés à la présence d'un poste de taxi ou aux règles régissant les taxis à Montréal.

### **VOIRIE / TRAVAUX PUBLICS**

Demandes relatives à l'entretien et à la réfection des rues et des trottoirs ; au réseau d'éclairage ; aux feux de circulation ; aux graffitis ; au traçage sur la chaussée ; aux couvercles de puits déplacés ; aux différentes collectes (sauf déchets et recyclage) telles que : feuilles mortes, arbres de Noël, objets encombrants ; etc.

### **ZONAGE / URBANISME / DÉROGATION**

Demandes relatives aux usages permis dans un secteur donné ; aux demandes de dérogation pour un projet de construction ; aux projets particuliers de construction.







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](mailto:ombudsman@ville.montreal.qc.ca)

[ville.montreal.qc.ca/ombudsman](http://ville.montreal.qc.ca/ombudsman)